

「**dress box**」システムの不具合に関する事実報告書及び
今後の対応方針

令和元年 8 月 2 5 日

株式会社 **SENSATION**

目 次

1	不具合の発生	1
(1)	不具合の発覚経緯	1
(2)	不具合の原因	2
(3)	現在のシステムの状況	2
2	ユーザー様に対するご対応	3
(1)	ユーザー様に発生している不利益	3
(2)	ユーザー様への対応が遅延した理由	3
(3)	不利益解消に向けた対応方針	4
3	今後の「 dress box 」の運営について	5

1 不具合の発生

(1) 不具合の発覚経緯

システムの不具合が発覚したのは、2019年7月頃となります。「dress box」では、ユーザー様より、サイトでの新規レンタルのご依頼やお預かりしている品物のご返却依頼をお受けした際には、社内のコミュニケーションツールに自動的に通知がされる仕組みを取っているのですが、その通知が2019年6月より徐々に減少していきました。2019年7月にサイトを確認したところサイトにアクセスできない状態ということをお社として認識いたしました（前提として、事業は継続しているものの、弊社内部でサービスの休止を検討しており、サーバーの状況を常時監視する専任の担当者を配置しておりませんでした。そのため、上記のような新規レンタルやご返却依頼など新規アクションが必要な際に、その都度対応させていただいておりました。）。

それと同時期に一部のユーザー様からも、「HPにアクセスができない」とのご指摘をメールにて頂戴しておりました。

弊社は、サーバーの不具合を、2019年7月頃に認識しておりました。しかしながら、利用ユーザー様の数が激減しておりましたため、公式に発表せずとも、個別でご連絡いただいたユーザー様へご対応することで事態を収束させることができるものと考えておりました。この点に関しましては、「dress box」を利用されているユーザー様が一人でもいらっしゃる以上、企業として速やかに事実を公表し、ユーザー様の不安を払拭するための対応をするべきだったと考えております。この点の認識を誤ったことが、今回の事態を招いた最大の原因と考えております。また、社内体制に不備があり、一部の利用ユーザー様からのご連絡に対応できていないという事象も発生しており、併せて企業として対応が不十分だったと考えております。

(2) 不具合の原因

不具合の直接の原因は、「dress box」ではサービス保守のために、SSLサーバー証明書の自動更新プログラムを実装しておりました。そのプログラム内容に一部不備がございまして、2019年6月頃の自動更新が正しく行われなかった結果、「dress box」で使用しているWEBサーバーが停止し、サイトにアクセスできない状況が発生いたしました。

つまり、弊社が不具合を認識したのは2019年7月頃でしたが、実際には2019年6月頃よりサイトにアクセスできない状態が発生しておりました。

(3) 現在のシステムの状況

2019年7月頃より原因の復旧に努め、当時開発をしていたエンジニアの方々にもご連絡を取り、迅速に復旧作業を進めておりましたところ、8月23日深夜にシステムの復旧が完了し、現在(2019年8月25日時点)システムは正常稼働しており、「dress box」のサービスサイトである「dressbox.jp」に安全にアクセスできる状態になっております。

2 ユーザー様に対するご対応

(1) ユーザー様に発生している不利益

弊社が認識しております、ユーザー様に発生している不利益は、「dress box」サイトにアクセスできないことにより、「dress box」のメインコンテンツである「貸す・借りる」の機能全てが利用できないことです。

「dress box」を利用して、弊社がお預かりしている商品を借りられるユーザー様(商品を「借りる」ユーザー様)に対しては、「dress box」のビジネスモデルが商品を借りられる際にその都度レンタル料金を頂戴する仕組みであったため(レンタル料金とは別個に月々のサイト利用料等は—

切頂いておりません)、「dress box」サイトにアクセスできないことで、経済的な損失は発生しておりません。もっとも、ユーザー様が気に入った商品を借りたいときに借りることができないというご不便をおかけしてまいりました。

「dress box」を利用して、ご自身の品物を出品して下さっていたユーザー様（商品を「貸す」ユーザー様）に対しては、「dress box」サイト上でご自身が出品された品物の管理ができる機能があり、そこからユーザー様が出品し弊社がお預かりしている品物のご返却依頼なども承っておりましたところ、品物のご返却を希望されてもすぐに品物が返却されない、という不利益が発生しておりました。

以上が、弊社が認識しておりますユーザー様への不利益ですが、一番の問題は、弊社がお預かりしているユーザー様の品物の状態がサイトで確認できなくなり、ユーザー様の大切な品物が返却されなくなってしまったのではないかと、ご不安な気持ちにさせてしまったこととだと認識しております。

(2) ユーザー様への対応が遅延した理由

ユーザー様への対応が遅延した理由ですが、①サービス運営企業としての認識の甘さ、②不具合の認識が遅れてしまったこと、③不十分な社内体制、だと考えております。

- ① まず、一番大きな理由として、サービス運営企業としての認識の甘さが挙げられます。弊社が不具合を認識した時点で、状況を正しくユーザーの皆様へご連絡し、情報を共有すべきでしたが、利用ユーザー数が減少しているため、公表せずに個別対応することで事態を収束させることが可能であるという誤った見通しを立ててしまい、十分な状況の公表及び情報の共有を行っておりませんでした。これがユーザ

一様への対応が遅延した一番大きな理由だと考えております。

- ② 不具合の認識が遅れたことに関しては、1 (1)「不具合の発覚経緯」でご説明した通りでございます。即座に不具合を認識することができなかつたため、原因の特定及び解決を早急にできず、結果としてユーザー様へのご対応も迅速に行うことができませんでした。
- ③ 不十分な社内体制に関しましては、プロダクト開発を行うエンジニア体制が不足しており原因の特定・解決にかなりの時間を要してしまいました。さらに、ユーザー様へのご対応をさせていただく担当者が不足していたこともあり、ユーザー様よりメールやその他 SNS にてお問合せをいただいていたものの、一部のユーザー様に対して迅速かつ適切なご対応ができておりませんでした。結果として、一部のユーザー様へのご対応が遅くなってしまいました。

(3) 不利益解消に向けた対応方針

今後、「dress box」を継続するか否かに関わらず、弊社にてお預かりしております品物は、一旦、全てユーザー様にご返却させていただきます。

現在、ユーザーの皆様からお預かりした品物は、弊社が責任を持って管理しております。具体的には、商品台帳にて品物ごとに ID を振り、弊社が商品をお預かりさせていただいているユーザー様の ID と商品の ID を紐づけ、双方の ID を確認することでどのユーザー様よりお預かりした商品か認識可能な状態になっております。また、現在お預かりしている品物に ID 番号が記載されたタグをつけて大切に保管している状態でございます。

ユーザー様の情報をサーバー上で管理していた関係で、サーバーがダウンしたことによりご返却場所が分からず品物のご返却ができない状況となっております。個別にご連絡を頂いた一部のユーザー様には、ご返却先をお聞きし、既に品物のご返却を行っております。また、その他のユーザー

ユーザー様にも弊社よりご連絡差し上げ、随時返却作業を行っております（現在サーバーは復旧し、ユーザー様の情報・データも復旧済みですので、ユーザー登録をされた際に返却場所として記載されたご住所にお預かりしている品物をご返却できる状態となっておりますが、システムダウン中にご返却場所の変更を希望されていたユーザー様もおられると思いますので、万全を期すためご返却が完了していない全てのユーザー様に個別にメールにてご連絡差し上げ、ご返却場所を確認したうえでご返却作業を行います。）。8月中にユーザー様よりお預かりした全ての品物のご返却作業を完了できるよう迅速に対応してまいります。もちろん、ご返却費用（送料等）は弊社が負担させていただきます。

3 今後の「dress box」の運営について

今後の「dress box」の運営に関しましてはサービスの停止も視野に入れておりますが、まずは、弊社がお預かりしているユーザー様の品物のご返却作業を一刻も早く完了させることが最優先であると考えておりますため、ユーザー様のご不安を解消した後、今後の詳細なスケジュールを検討し、弊社公式ホームページにて、「dress box」の帰趨について公表させていただきます。

株式会社 SENSATION

代表取締役 有吉 洋平