

2012-R005

2012年2月10日

「OCN マイページ」のシステム不具合に伴い OCN メールパスワードが別のお客さまによって変更された事象について

NTTコミュニケーションズ(略称:NTT Com)が提供する OCN など各種サービスのお客さま専用サイト「OCN マイページ」*において、システムの不具合が発生し、お客さまの OCN メールパスワードが別のお客さまによって変更可能な状態となっていたことが判明しました。

このような事態が発生し、お客さまに多大なご迷惑をおかけすることになりましたことを深くお詫び申し上げます。

今回の事象の発生を厳粛に受け止め、再発防止に努めますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

1. 発生事象(別紙)

「OCN マイページ」上で、お客さま(Aさま)が OCN メールパスワードを再設定する際、ご自身の OCN メールアドレスとは異なる別のお客さま(Bさま)の OCN メールアドレスを誤って入力してしまったケースにおいて、Bさまの OCN メールパスワードが変更されてしまう事象が発生しました。これにより、Bさまがメールを利用できなくなるとともに、Aさまに Bさまのメールを閲覧されてしまう可能性があります。

2. 発生期間

2011年10月17日～2012年2月3日

3. OCN メールパスワードが別のお客さまに変更された件数

236件

(うち、117件のお客さまはすでにご自身でメールアドレスの再設定を実施されています。その他のお客さまについては、すでに弊社でメールアドレス変更などの対策を実施し、現在本事象は解消しております。)

4. 原因

「OCN マイページ」のシステムの不具合により、メールアドレス再設定申請時のメールアドレスと申請確認時のメールアドレスとの整合性チェックが実施されていなかったため。

5. お客さまへの対応

該当のお客さまには、速やかに個別にご連絡し、お詫びと事情説明をさせて頂いております。

なお、現在、「OCN マイページ」上での OCN メールパスワード再設定機能は一時停止しておりますが、システム改修を実施し、2012年2月10日より再開します。

6. 再発防止策

本件を厳粛に受け止め、今後このような事態が発生しないよう、システムチェックの徹底・強化を図ります。

* OCNをはじめとする NTT Com の各種サービスのご利用料金の確認、契約情報の照会、サービスの申込みなどが可能なお客さま専用のサイト

(別紙)OCNマイページの不具合発生事象

| | STEP1 OCNメールアドレスと仮パスワードを入力 | STEP2 届いたメールのURLをクリック |
|--------------------------|---|---|
| <p>OCNメールパスワード再設定フロー</p> | <p>メールアドレス、お客様設定パスワード (ワンタイムパスワード) の入力</p> <p>お客様のOCNメールアドレスを入力してください。</p> <p>OCNメールアドレス <input type="text"/> @ <input type="text"/> .ocn.ne.jp [半角英数]</p> <p>お客様設定パスワード (ワンタイムパスワード) の入力</p> <p>お客様設定パスワード <input type="text"/> [半角英数]</p> <p>お客様設定パスワード (再入力) <input type="text"/> [半角英数]</p> <p>URLを受け取ることができるお客様(Aさま)のOCNメールアドレスを入力</p> | <p>メール</p> <p>***** 【OCNマイページへのログインのお知らせ】 ***** 日頃よりOCNサービスをご利用いただきまして、まことにありがとうございます。</p> <p>本メールは、OCNマイページの「OCNメールパスワードの再設定」からお手続きいただいたお客様にお送りしております。</p> <p>.....</p> <p>■お客様のログイン用アドレス</p> <p>OCNマイページは以下のURLからログインできます。</p> <p>https://xxxxxxxxxxxx</p> <p>.....</p> <p>お客様(Aさま)が仮のパスワードを入力</p> |
| <p>今回発生したお客様(Aさま)の操作</p> | <p>AさまのOCNメールアドレス: aaa@xxx.ocn.ne.jp を入力</p> <p>仮パスワード:yyyyyy を入力</p> | <p>AさまのOCNメールアドレス aaa@xxx.ocn.ne.jp でメールを受信</p> |

STEP3
再度OCNメールアドレスとSTEP1で入力した仮パスワードを入力

STEP4
OCNメールアドレスを再設定

AさまのOCNメールアドレス: aaa@xxx.ocn.ne.jp ではなく
BさまのOCNメールアドレス: bbb@xxx.ocn.ne.jp を入力
仮パスワード: yyyyyy を入力

BさまのOCNメールアドレスbbb@xxx.ocn.ne.jp の
OCNメールアドレスが変更可能な状態となっていた