

保護者の皆さまへ

Classi サービスに関するお詫びとご説明

2020年4月
Classi 株式会社

拝啓 平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

このたびの新型コロナウイルス感染症拡大により学校生活に影響を受けている全ての皆さまに、心よりお見舞いを申し上げます。

さて、ご利用いただいておりますClassiについて、外部からの不正アクセスにより一部情報が閲覧された疑いがあること、また、サービスの一時停止やつながりにくい状況が生じ、ご利用の生徒・保護者の皆さまに大変なご迷惑、ご心配をおかけしている状況が続いていることにつきまして、心よりお詫び申し上げます。

緊急事態宣言が発令され、全国的に休校措置が延長される中、お子さまの健康と安全を第一に考えながらも、進路や学習のこと、学校行事や部活動も十分にできない環境にある現在の状況に不安をお持ちの保護者の皆さまが多いと存じます。

このような状況の中、学校とのコミュニケーションや学校からの学習課題の配信など、Classiのサービスに最もご期待をいただいている時にこのような事態となり、重く責任を感じております。

また、弊社窓口にお問い合わせをいただく際、電話がつながりにくい状態になっている点、重ねてお詫び申し上げます。

この度は、一連の事象についてのご説明と今後の対応について下記のとおりご説明させていただきます。

まずは、ご迷惑をおかけしているつながりにくい状況の改善に全力を挙げて取り組みますとともに、皆さまからのお問い合わせにしっかり対応させていただきます。

今後とも、ご指導ご鞭撻のほど、よろしくお願い申し上げます。

敬具

記

■つながりにくい状況について

1. 発生状況

新型コロナウイルス感染症拡大の影響による休校措置の拡大で、アクセスが増加することに対する弊社の想定が十分でなかった影響で、システムの不安定な状況が発生しております。なお、今回の障害はアクセスの増加によるものであり、別途お知らせいたしました外部からの攻撃やコンピュータウイルスによるものではないことを確認しております。

2. 現在の対応

上記のシステムの不安定な状況は、ログイン処理、校内グループやアンケートなどのコミュニケーション機能、ネイティブアプリ、お知らせ通知など複数箇所に関連していることが判明しており、該当の処理プログラムの最適化やサーバーの増強、データベース処理性能向上、一部機能の制限など対策を進めており、少しずつ効果も見えはじめています。引き続き対策に全力を尽くします。

3. 今後の対策

システムの不安定な状況への徹底した対策実施の為、4月15日（水）より当面の間、23時～6時までサービスを停止させていただき、抜本的な対策の調査、作業を続けております。できる限り早くサービスを通常通り運営できるよう努めてまいります。調査の状況や対策の目処につきましては、適宜、Classi社コーポレートサイトにてご連絡させていただきます。

また、お問い合わせ窓口へのお電話がつながりにくくご迷惑をおかけしておりましたが、その状況を改善すべく、お問い合わせ窓口も増設して参ります。

フリーダイヤル：0120-813-822、0120-077-309、0120-787-869
※3回線ご用意しております。いずれかへおかけください
平日：8:00～19:00 ・土曜：8:00～17:00 ※日曜祝日を除く
お問い合わせフォーム：<https://classi.jp/inquiry/>

■不正アクセスの概要について

Classi は、2020年4月5日（日）夕刻に予期しない事象が発生し、緊急でサービスを停止しておりました。これについて、不正アクセスの疑いを含めて調査を開始し、外部専門会社の協力を得て不審ファイルや通信ログを解析したところ、外部の攻撃者により不正アクセスが行われていたこと、および、この不正アクセスにより閲覧された可能性のある情報の範囲とその内容が、4月11日（土）に確定しました。

なお、4月6日（月）のサービス再開時点で、すでに必要な対応は完了しております。4月6日以降の不正アクセスはございませんのでご安心ください。本不正アクセスの可能性を検知してから、不正アクセスルートの完全な遮断、通信制限、認証機能の強化、ネットワーク監視強化等の対策を直ちに講じ、安全性を確保しております。

今後、一層のセキュリティの確保のため様々な施策を検討・実施して参ります。

以上