

2018年1月16日

お客様 各位

有限会社ケイズファクトリー
代表取締役 鴻野 弘好

C.O.U.オンラインショップへの不正アクセス発生についてのご報告とお詫び

このたび、弊社が運営するウェブサイト「C.O.U.オンラインショップ」のウェブサーバーに外部からの不正アクセスがあり、その内容を調査いたしましたところ、お客様の個人情報、海外からの不正アクセスにより流出した可能性があることを確認いたしました。

お客様及び関係者の皆様に多大なるご迷惑、ご心配をおかけ致しましたこと深くお詫び申し上げます。

弊社では、今回の事態を厳粛に受け止め、お客様及び関係者の皆様の信頼回復に社員一同、全力で取り組む所存です。

本件に関する内容等につきましては、下記の通りご説明させていただきます。

記

1.漏洩の可能性がある期間

2017年8月5日から2017年9月15日

上記期間内に、弊社ショッピングサイトでクレジット決済をご利用された方が対象でございます。

2、漏洩の可能性があるデータ

流出の可能性がある個人情報データは最大で335件。

流出したクレジットカード情報については以下の通りでございます。

- ① 氏名
- ② クレジットカード番号
- ③ 有効期限
- ④ セキュリティコード

3、原因

調査会社の調査により、2017年8月5日から2017年9月15日にWebアプリケーションの脆弱性を利用した外部からの攻撃により、クレジットカード会員データ等が抜き取られた可能性があることが判明いたしました。

4、発覚と対応の経緯

(1) 2017年9月15日、カード会社からクレジットカード決済代行会社を通じて、弊社オンラインショップでの情報漏えいの懸念がある旨の連絡を受け、クレジットカード決済の利用を停止いたしました。また、2017年9月23日、不正アクセスの全容解明および被害状況の把握に向け、外部の専門調査会社である「Payment Card Forensics 株式会社」(以下、「PCF社」といいます。)に依頼し、調査を実施しました。

(2) 2017年10月20日、PCF社から最終調査結果報告を受領しました。同社の報告により、不正アクセスによるクレジットカード情報等が流出したことが判明しました。

5、弊社の対応

情報流出が懸念されるお客様に対しまして、1月16日より個別に説明とご報告を書面にてご郵送しております。

弊社は今回の不正アクセスにつきまして、監督官庁である個人情報保護委員会へ2017年12月25日に報告し、また、所轄警察である茨城県警察本部にも2017年12月28日被害申告しており、今後捜査にも全面的に協力してまいります。

また、クレジットカード会社には、該当するクレジットカード情報を報告し、それ以降の不正利用の防止モニタリングのお願いをしております。

調査会社より指摘されたシステムの脆弱性および管理体制の不備な点につきまして、実施可能な施策を行なうとともに、更なるセキュリティの強化・改修を進めております。

6、該当のお客様へのお願い

情報流出の可能性のあるお客様には、郵送にてお詫びと注意喚起を直接ご案内させていただきます。現在、クレジットカード会社による監視システムにて不正利用の防止のための管理をお願いしておりますが、念のため、該当のお客様におきましては、カードご利用明細をご確認いただき、不審な請求があれば、ご利用されているクレジットカードの裏面に記載のカード会社へのお問い合わせをお願い申し上げます。

なお、クレジットカード番号の変更をご希望される場合、カード再発行手数料につきましては、お客様のご負担にならないよう、弊社よりクレジットカード会社に依頼しております。

7、再発防止策ならびに弊社が運営するサイトの再開について

弊社はこのたびの事態を厳粛に受け止め、調査結果を踏まえてシステムのセキュリティ対策および監視体制の強化を行い、再発防止を図ってまいります。改修後のC.O.U.オンラインショップのクレジットカード決済の再開日につきましては、決定次第、改めてWebサイト上にてお知らせいたします。

8、公表が遅れた経緯について

2017年9月15日の流出懸念から今回の案内に至るまで、時間を要しましたことを深くお詫び申し上げます。

本来であれば疑いがある時点でお客様にご連絡し、注意を喚起するとともにお詫び申し上げますところではございましたが、決済代行会社と協議し、不確定な情報の公開はいたずらに混乱を招き、お客様へのご迷惑を最小限に食い止める対応準備を整えてからの告知が不可欠であるとの説明を受け、発表は調査会社の調査結果、およびカード会社との連携を待ってから行うことに致しました。

今回の発表までお時間をいただきましたこと、重ねてお詫び申し上げます。

■本件に関するお問い合わせ

有限会社ケイズファクトリー

お電話でのお問い合わせ：0120-100-734（フリーダイヤル）

お電話受付時間：平日 12:00～17:00（土日祝日を除く）