

2021年10月28日

お客様各位

株式会社かねたや家具店
代表取締役社長 柴田幸範

弊社が運営する「オンラインショップ」への不正アクセスによる
個人情報漏洩に関するお詫びとお知らせ

このたび、弊社が運営する「ROOMDECO オンラインショップ (<https://www.roomdeco.shop/>)」(以下、「当該サイト」といいます。)におきまして、第三者による不正アクセスを受け、お客様のクレジットカード情報(140件)が漏洩したことが判明いたしました。

お客様をはじめ、関係者の皆様に多大なるご迷惑およびご心配をおかけする事態となりましたこと、深くお詫び申し上げます。

なお、クレジットカード情報が流出した可能性のあるお客様には、本日より、電子メールにてお詫びとお知らせを個別にご連絡申し上げます。

弊社では、今回の事態を厳粛に受け止め、再発防止のための対策を講じてまいります。

お客様をはじめ関係者の皆様には重ねてお詫びを申し上げますとともに、本件に関する概要につきまして、下記の通りご報告いたします。

記

1. 経緯

2021年6月7日、弊社サイトを保守管理している会社から、当該サイトを利用したお客様のクレジットカード情報の漏洩懸念について連絡を受け、6月8日に当該サイトを閉鎖いたしました。

同時に、第三者調査機関による調査も開始いたしました。2021年8月31日、調査機関による調査が完了し、2021年3月5日～2021年6月6日の期間に当該サイトで購入されたお客様クレジットカード情報が漏洩した可能性があることを確認いたしました。

以上の事実が確認できたため、本日の発表に至りました。

2. 個人情報漏洩状況

(1) 原因

当該サイトのシステムの一部の脆弱性をついたことによる第三者の不正アクセスにより、ペイメントアプリケーション(カード決済機能)の改ざんが行われたため。

(2) 個人情報漏洩の可能性があるお客様

2021年3月5日16:01～2021年6月6日13:07の期間中に当該サイトにおいてクレジットカード決済をされたお客様129名で、漏洩した可能性のある情報は以下のとおりです。

- ・クレジットカード番号
- ・有効期限
- ・セキュリティコード
- ・当該サイトの会員ログインID（メールアドレス）
- ・当該サイトの会員ログインパスワード

上記に該当する129名のお客様については、別途、電子メールにて個別にご連絡申し上げます。

なお、第三者調査機関によるログファイル等の調査の結果、弊社プライバシーポリシーに基づき収集した当該サイトの会員および受注が格納されたデータベースへアクセスした形跡がありましたが、当該データベースから個人情報流出を示す明確な痕跡は確認されませんでした。

ただし、お客様にお心当たりのない不審な点等がございましたら、下記お問い合わせまでご連絡をお願い申し上げます。

警察および関係官庁と連携し、誠実に対応を進めてまいります。

3. お客様へのお願い

既に弊社では、クレジットカード会社と連携し、漏洩した可能性のあるクレジットカードによる取引のモニタリングを継続して実施し、不正利用の防止に努めております。お客様におかれましても、誠に恐縮ではございますがクレジットカードのご利用明細書に身に覚えのない請求項目がないか、今一度ご確認をお願いいたします。万が一、身に覚えのない請求項目の記載があった場合は、たいへんお手数ですが同クレジットカードの裏面に記載のカード会社にお問い合わせいただきますよう、併せてお願い申し上げます。

なお、お客様がクレジットカードの差し替えをご希望される場合、カード再発行の手数料につきましてはお客様にご負担をお掛けしないよう、弊社よりクレジットカード会社に依頼しております。

4. 公表が遅れた経緯について

2021年6月7日の漏洩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、不確定な情報の公開はいたずらに混乱を招

くおそれがあるため、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判断し、発表は第三者調査機関の調査結果、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。

5. 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情報セキュリティを専門とする会社様の支援を受けつつ、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。

なお当該サイトについては、調査結果を踏まえて現行システムの破棄、サーバーを含めたシステムの移行、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。システム移行後の当該サイトの再開日につきましては、決定次第、改めて「かねたや家具店公式サイト(<https://www.kanetaya.com/>)」上にてお知らせいたします。

また、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には2021年9月7日に報告済みであり、また、所轄警察署である千葉西警察署にも2021年9月7日被害報告しており、今後捜査にも全面的に協力してまいります。

6. 本件に関するお問い合わせ窓口

※2021年11月26日（金）17時以降、以下の通り受付時間及び電話番号が変更となります。

《お客様情報流出事案 お問い合わせ専用ダイヤル》

- ・受付時間：~~10:00～17:00（土日祝日を含む）~~ ⇒ 10:00～17:00（土、日を除く）
- ・電話番号：フリーダイヤル ~~0120-562-025~~ ⇒ 0800-800-2301
- ・メールアドレス：info@roomdeco.shop

以 上

FAQ

■被害の確認について

Q: 漏洩した情報は何か?

A: 弊社は、システム上クレジットカード情報は一切保持しておりませんが、第三者によるプログラム改ざんにより、以下の情報を不正に取得された可能性があるとして指摘されております。

- ・「クレジットカード番号」
- ・「クレジットカード有効期限」
- ・「セキュリティコード」
- ・「当該サイトの会員ログインID（メールアドレス）」
- ・「当該サイトの会員ログインパスワード」

なお、第三者調査機関によるログファイル等の調査の結果、弊社プライバシーポリシー

に基づき収集した当該サイトの会員および受注が格納されたデータベースへアクセスした形跡がありましたが、現時点ではクレジットカード情報以外の個人情報の流出については確認されておりません。

Q: 情報漏洩の対象期間はいつですか？

A: 2021年3月5日～2021年6月6日の期間、弊社が運営するROOMDECO オンラインショップにてクレジットカード情報を利用し商品を購入されたお客様の一部の方が対象です(この期間にご注文され、後にご注文をキャンセルされた場合も含まれます)。クレジットカード情報が漏洩した可能性があるとして指摘を受けたお客様には、本公表日より順次電子メールにてご通知を差し上げております。

Q: 上記以外の期間に利用したのですが、漏洩の可能性はありますか？

A: 2021年3月5日より過去にご注文いただいた際のクレジットカード情報漏洩の可能性は指摘されておりません。また、2021年6月8日にクレジットカード決済の受付を停止いたしました。

2021年6月8日以降の注文につきましては銀行振り込みにて代金引換のみ対応とさせて頂いておりますため、クレジットカード情報漏洩の可能性はございません。

Q: 不正利用されていないのかを確認できますか？

A: カード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会社へお問い合わせをお願いいたします。既に弊社では、漏洩した可能性があるとして指摘されたクレジットカードによる取引の継続した確認をカード会社に依頼しておりますが、念のためご確認をお願い申し上げます。

Q: 自分や家族のカード情報が漏洩した可能性があるか確認したいです。

A: カード情報漏洩の可能性があるとして指摘を受けたお客様には「弊社が運営する「ROOMDECO オンラインショップ」への不正アクセス事象に関するお詫びとお知らせ」というタイトルのメールを個別に送付しております。(10月25日12時以降送信)
また、本件に関するお問い合わせ窓口までご連絡いただければ、現在弊社にて確認できる情報をお調べのうえ、ご回答申し上げます。

【本件に関するお問い合わせ窓口】

〈お客様情報流出事案 お問い合わせ専用ダイヤル〉

※2021年11月26日(金)17時以降、以下の通り受付時間及び電話番号が変更となります。

〈お客様情報流出事案 お問い合わせ専用ダイヤル〉

- ・受付時間：~~10:00～17:00（土日祝日を含む）~~ ⇒ 10:00～17:00（土、日を除く）
- ・電話番号：フリーダイヤル ~~0120-562-025~~ ⇒ 0800-800-2301
- ・メールアドレス：info@roomdeco.shop

Q: 身に覚えのない請求がありましたけどどうすればよいですか？

A: 大変申し訳ございませんが、お客様のクレジットカード情報が不正利用されている可能性がございます。お手数をおかけしますが、ROOMDECO オンラインショップにて利用されたクレジットカードの発行会社へ身に覚えのない請求があることを至急ご連絡頂きますようお願い申し上げます。

※クレジットカード会社の連絡先はカードの裏面に記載されております。

Q: 期間中にクレジットカード決済を行ったが、その後キャンセルしました。漏洩対象になりますか？

A: クレジットカードをご入力され、ご注文確定後にキャンセルをされた場合も漏洩の可能性がございます。クレジットカード情報が漏洩した可能性があるという指摘を受けたお客様には、本公表日より順次メール及び書面にてご通知を差し上げております。

Q: カード情報の漏洩対象者なのですが、悪用のおそれはないでしょうか。

A: カード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会社へお問い合わせをお願いいたします。既に弊社では、漏洩した可能性があるという指摘を受けたクレジットカードによる取引のモニタリングをカード会社に依頼しておりますが、念のためご確認をお願い申し上げます。

※クレジットカード会社の連絡先はカードの裏面に記載されております。

■クレジットカード再発行と補償について

Q: クレジットカードを再発行したいです

A: クレジットカードの再発行をご希望される場合は、お客様から直接クレジットカードの裏面に記載のお問い合わせ先にご連絡の上、お手続きいただきますようお願い申し上げます。なお、情報漏洩の可能性があると指摘を受けたクレジットカード再発行の手数料につきましては、お客様にご負担をおかけすることのないよう、弊社よりクレジットカード会社各社へ依頼しております。

Q: クレジットカード会社に何をどのように伝えればよいですか？

A: 弊社が運営する ROOMDECO オンラインショップで買い物をしたが、その際に利用した

クレジットカード情報が漏洩した恐れがあると連絡が来た旨をお伝えください。

Q: クレジットカード会社の連絡先を教えてください。

A: ご利用されたクレジットカードの裏面をご確認いただきますようお願いいたします。

Q: クレジットカードの再発行をしたら安全ですか？

A: 漏洩した可能性があるとは指摘されている情報とは異なり新しい番号となりますので安全です。

Q: いつまでにクレジットカード会社に連絡すれば良いですか？

A: 出来るだけ早くご連絡ください。特に身に覚えのない請求があった場合は、不正利用が繰り返される可能性がありますので、早急にご連絡くださいますようお願い申し上げます。

Q: すでにクレジットカードを変更しました。費用は負担してもらえますか？

A: 情報漏洩の可能性があると指摘を受けたクレジットカード再発行の手数料につきましては、お客様にご負担をおかけすることのないよう、弊社よりクレジットカード会社各社へ依頼しております。お手数をおかけいたしますが、クレジットカード会社にお問い合わせをお願いいたします。

Q: 自分がどのクレジットカードを利用したか教えてください

A: 大変申し訳ございません。ROOMDECO オンラインショップではクレジットカード情報を一切保有しておらず分かりかねますので、利用したと思われるクレジットカード会社にご連絡頂けますようお願い申し上げます。

Q: クレジットカード情報を抹消してください

A: 大変申し訳ございませんが、クレジットカード情報につきましては弊社では一切保持していないため、対応いたしかねます。
利用停止や再発行を含むご依頼につきましては、ご契約のクレジットカード会社さまに

直接お問い合わせ頂けますようお願い申し上げます。

■調査結果と今後について

Q: 公表が遅れた理由は何ですか？

A: 大変申し訳ございませんでした。

本来であれば疑いが生じた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、カード会社等と協議する中で、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判断し、発表は第三者調査機関の調査結果、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。

Q: 何が原因で今回のことが起こったのですか？

A: 第三者により弊社が運営する ROOMDECO オンラインショップのシステムの一部の脆弱性をつかれたことが原因と指摘されております。

Q: 漏洩した可能性のある情報のなかに、住所などの個人情報に含まれていますか？

A: 当該サイトの会員ログイン ID（メールアドレス）、当該サイトの会員ログインパスワード、クレジットカード情報以外の個人情報の漏洩の可能性は確認されておりません。

Q: ROOMDECO オンラインショップに登録した個人情報を抹消してください

A: 個人情報につきましては、お申し出頂きましたお客様がご本人であることを確認したうえで、合理的な期間および範囲で遅滞なく対応いたします。

下記専用メールアドレス宛に「個人情報の抹消依頼」表記の上、該当の会員番号、氏名をご記入の上、下記の専用メールアドレスへ送信ください。

専用メールアドレス (info@roomdeco.shop)

Q: かねたや家具店が保持するその他の個人情報の漏洩はありませんか？

A: ございません。

今回、漏洩した可能性が指摘される情報は、株式会社かねたや家具店がオンラインショップの運営上利用するものであり、オンラインショップ以外のデータは一切含まれてお

りません。

Q: ROOMDECO オンラインショップの再開時期はいつ頃の予定ですか？

A: 近日再開予定ですが、今回の事態を厳粛に受け止め、二度とこのような事態を引き起こすことのないよう、セキュリティ対策の観点からシステムを完全に移行した形にて再開する予定でございます。再開のお知らせにつきましては、弊社公式サイト等にてご案内させていただきます。

Q: オンラインショップ停止前に注文した商品はどうなりますか？

A: 通常通り発送させていただきます。商品のキャンセルをご希望される方は下記メールアドレスまで該当商品の購入時に発行されます「注文番号」を記載の上、ご連絡頂けますようお願いいたします。

オンラインショップ問合せ窓口：info@roomdeco.shop

Q: クレジットカード停止などの対応をしたが、決済完了済みの注文についてはどうなりますか？

A: 既に受付済みとなりますため、ご注文がキャンセルとなることはございません。

■対象のお客様へのお願い

Q: 結局、何をどのように対応したらよいのですか？

A: 対象期間にクレジットカード情報を利用されたお客様に関しましては、クレジットカードのご利用履歴をご確認の上、身に覚えのないご利用履歴がないか、ご確認をお願いいたします。万が一、身に覚えのない不審なご利用履歴があった際は、クレジットカードの発行会社様へのご連絡をお願いいたします。弊社からクレジットカード会社への直接の対応などは個人情報保護の観点からも致しかねますため、お客様ご自身でのご確認ご連絡となります。お客様にはご迷惑とご不便、ご不安をおかけし大変申し訳ございません。

Q: そちらで全て対応して欲しいのですが？

A: お客様にはご迷惑とご不便をおかけし大変申し訳ございません。漏洩したと指摘を

受けているクレジットカード情報が悪用される二次被害を防ぐためにできる限りの対応をさせていただきたいと考えております。しかしながら、個人情報保護の観点から、弊社から直接クレジットカード会社に対して個別のお客様に関する対応を行うことができません。千葉西警察署へ対応の相談を行ったところ、可能性があるとして指摘を受けている全てのお客様に対して告知と対応方法の喚起をするよう指導を受けましたので、メール又は書状、あるいはその両方でのご案内を引き続き行ってまいります。クレジットカードのご利用履歴をご確認の上、身に覚えのないご利用履歴がないか、ご確認をお願いいたします。万が一、身に覚えのない不審なご利用履歴があった際は、クレジットカードの発行会社様へのご連絡をお願いいたします。お客様にはご迷惑とご不便をおかけし大変申し訳ございません。

Q: カード変更後に公共料金などの継続利用の手続きをそちらで対応して欲しいのですが？

A: 個人情報保護の観点から、弊社から直接クレジットカード会社に対して個別のお客様に関する対応を行うことができないようになっております。新しいカードがお手元に届きましたら、各ご利用先のお手続きをお願いいたします。

なお、変更方法につきましても、お手数ですが各ご利用先へお問い合わせください。お客様にはご迷惑とご不便をおかけし大変申し訳ございません。