

2016年11月9日

各社ホスティングサービス
ご利用のお客様各位

カゴヤ・ジャパン株式会社
代表取締役
北川貞大

不正アクセスによるお客様契約情報流出に関するお詫びとご報告

このたび、弊社がお客様に提供しております契約情報データベースサーバーに対し第三者による不正アクセスがあったことが発覚し、不正アクセスの全容解明ならびに被害状況の調査を進めてまいりました。調査の結果、サーバーに保管していたお客様のご契約情報を含む個人情報不正アクセスにより外部に流出した可能性があることが判明いたしました(以下、「本件」といいます)。

本件の詳細につきましては、下記のとおりご報告いたしますとともに、お客様ならびにご関係者の皆様に、多大なるご不安とご迷惑をお掛けいたしますこと、ここに深くお詫び申し上げます。

記

1. 事案概要

(1) 流出の対象期間

2015年4月1日～2016年9月21日

※脆弱性があった期間を想定

(2) 原因・不正アクセスの手口

第三者の不正アクセスにより、OSコマンドインジェクション(※)の脆弱性を利用して、DBサーバー内の情報を不正取得された。

(※)OSコマンドインジェクションとは、閲覧者からデータの入力や操作を受け付けるようなWEBサイトでプログラムに与えるパラメータにOSに対する命令文(コマンド)を紛れ込ませて不正に操作する攻撃のことです。

(3) 流出の規模(疑いを含む)

① 個人情報の件数

48,685件(=人数)

※2016年9月21日までに弊社をご利用いただいた全てのお客様が対象となります。(すでに解約されたお客様を含みます。)

(4) 流出した情報(疑いを含む)

① 氏名

- ② 住所
- ③ 電話番号
- ④ メールアドレス
- ⑤ ご契約アカウント名・パスワード

2. 発覚と対応の経緯

- (1) 2016年9月16日、社内スクリーニング(ふるい分け選別調査)の結果、複数のお客様サーバーにプログラムファイルがアップロードされている状況が判明いたしました。社内調査を進めた結果、第三者から弊社システムのデータベースサーバーへ不正侵入された形跡を確認し、お客様のパスワードが流出した可能性があることが判明いたしました。
- (2) 被害拡大防止のため、緊急対策といたしまして、弊社で流出した可能性のあるパスワードを全て変更し、個別にご案内させていただきました。
- (3) 不正アクセスの全容解明および被害状況の把握に向け、社内調査を進めるとともに、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。
- (4) 2016年10月24日、PCF社より調査結果報告を受領しました。同社の報告を受け、個人情報等の流出の疑いが確定しました。

3. 弊社の対応

- (1) お客様への対応
 - ① 情報流出対象のお客様に、電子メールおよび郵送にて、お詫びと注意喚起を直接ご案内させていただいております。
 - ② お客様からのお問い合わせに対応できるよう、特設窓口を設置いたしました。
- (2) 関係官庁への報告
個人情報認定保護団体、総務省(近畿総合通信局)および経済産業省に報告を行いました。
- (3) 警察への報告
京都府警察サイバー犯罪対策課に報告を行いました。
- (4) 不正アクセスの監視強化
本件発覚以降、各種監視を強化し、継続監視中です。なお、現在、不正アクセスは確認されておりません。
- (5) セキュリティ対策の強化

発覚以降、不正アクセスによる情報流出のないよう、不正ファイルの設置ができないように制限するとともに、ファイルアップロードエリアの監視を強化いたしました。

4. お客様へのお願い

- (1) 本件に関するメールにはファイルを添付してお送りすることはございません。不審なメールについては、メール及び添付ファイルの開封を控えるなど、くれぐれもご注意くださいますよう、お願いいたします。
- (2) 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、弊社までご連絡をお願いいたします。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。

5. 再発防止策(セキュリティ対策の強化)

弊社は、二度と同様の事案を起こすことのないよう、発覚以降に実施しておりますセキュリティ対策に加え、外部に開放されていないシステムを含め、各種対応を実施してまいります。

- (1) 個人情報管理に対する意識の徹底と個人情報保護マネジメントシステム(PMS)の的確な実施
- (2) 情報セキュリティ管理体制および情報セキュリティインフラの整備と強化
また、ネットワーク上のふるまい検知など、新技術を利用した不正侵入対策の導入を検討中でございます。

弊社は本件の発生を受け、今後も継続してセキュリティの高いシステム構築を推進して参りますとともに、新技術も取り入れた多層化多重化による防御策を実行し、不正アクセス等の早期発見、早期対応に努めてまいります。

このたびは、お客様ならびにご関係者の皆さまに、多大なるご不安ご迷惑をお掛けしておりますことを重ねてお詫び申し上げます。

【本件に関するお問い合わせ先】

<お客様情報流出事案 お問い合わせ専用ダイヤル>

フリーダイヤル：0120-102-291

(平日：月～金 10:00～18:00)

メールアドレス：support@kagoya.com

※操作説明や障害など、当社サービスに関するお問い合わせ時間と異なりますのでご注意ください。

※複数の回線を用意しておりますが、つながりにくい状況が想定されます。電子メールでもお問い合わせに対応させていただきますので、お電話がつながりにくい場合は電子メールでのご連絡もご活用ください。