

平成 28 年 11 月 10 日
株式会社サンナチュラルズ
代表取締役社長 堀 安子

お客様各位

不正アクセスによるカード情報流出懸念に関するお知らせとお詫び

平素は当社の商品をご愛用頂きありがとうございます。当社システムに不具合が発生しクレジットカード決済の一時停止をお伝えさせて頂いてから、お客様には大変ご迷惑とご心配をお掛けしましたことを心からお詫び申し上げます。この度、専門調査機関より2ヶ月以上にわたる細部調査の最終結果が報告されましたので、ここにご報告させていただきます。

弊社は2014年4月1日より外部委託先のクラウド型サーバーに、システム開発専門会社に委託してECアプリケーションを構築し、その際にカード決済に於けるカード情報は自社システムに保有しない為に決済代行会社のモジュール型（伝送処理はするが保存はしない）サービスを利用する設定で運営してまいりました。

しかし、2016年7月20日に決済代行会社より、弊社でカード利用されたお客様からカード不正利用の報告があった旨の連絡を受け、翌21日にカード決済停止をさせていただきました。直ちに、専門調査機関に事実調査を依頼し、この度最終報告がございました。

調査の結果によりますと、情報漏洩の痕跡はないが、Webアプリケーションにインジェクションに対する脆弱性があること、データベースサーバー内に暗号化されたカード番号が保存されていたこと、2016年6月15日にバックドアプログラムが設置されていたこと、などから漏洩の可能性があるかと判断されました。

また、調査会社からは7月21日カード決済中止まで保管されたカードデータで漏洩の可能性のあるのは2014年4月1日から2016年7月21日までに記録された6159件と報告されました。

Webアプリケーションへのインジェクションに対する脆弱性と、それを利用してバックドアプログラムを設置し、サーバー内に不正侵入しカード会員データ（カード番号、氏名、有効期限、住所、電話番号、メールアドレス）を取得される可能性があったことは、通販会社として誠に安全管理不備と真摯に反省し、ご迷惑をお掛けしたお客様には心より重ねてお詫び申し上げます。

お客様へのお願い：

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2016年6月15日以降で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再発行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。

*カード会社へご連絡の際は「サンナチュラルズの件」とお伝え下さい。

*なお、カード再発行のご依頼は、2017年2月10日までをお願いいたします。

ECサイトをご利用のお客様は、パスワードの変更をお勧めします。変更についてご質問の点がありましたら info@sunaturals.co.jp, 又は電話 0120-140-191 カスタマーセンターまでご連絡ください。

尚、本件に関するお問い合わせ先は下記の通りです。<会員専用>

0120-380-191（月～金 09:30～12:30 / 14:00～17:30）オペレーション担当マネジャー

本件については経済産業省、警察署など関係官庁には届出済みであり、調査機関より指摘された脆弱点は既に対応済みですが、更に PCIDSS に準拠した安全なシステムへの改善に全力で取り組み、一刻も早くお客様に安心してご利用頂けるよう鋭意努力を致しますので今後ともよろしくお願い申し上げます。

以上