

## ホスティングサービスに関するお詫びとご報告

平素は当社のサービスをご利用いただきまして誠にありがとうございます。

平成 28 年 9 月 16 日、当社ホスティングサービスの供給元であるカゴヤ・ジャパン株式会社（以下「カゴヤ・ジャパン」）のシステムへの不正アクセスが確認された件で（平成 28 年 9 月 21 日お知らせ済み）、その後、カゴヤ・ジャパンにて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、サーバに保管していたお客さま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しました。

本件の詳細につきまして、下記のとおりご報告いたしますとともに、お客さまならびに関係者の皆さまに多大なるご迷惑とご心配をおかけする事態になりましたこと、改めて深くお詫び申し上げます。

### 記

#### 1. 事案の概要

##### (1) 流出の対象期間

平成 27 年 4 月 1 日～平成 28 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データベースサーバ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。

##### (3) 流出の規模(疑いを含む)

個人情報の件数

48,685 件(=人数)

平成 28 年 9 月 21 日までにカゴヤ・ジャパンのサービスをご契約された全てのお客さまが対象。

##### (4) 流出した情報(疑いを含む)

氏名

住所

電話番号

メールアドレス

ご契約アカウント名・パスワード

## 2. 発覚と対応の経緯

- (1)平成 28 年 9 月 16 日,カゴヤ・ジャパンの社内スクリーニング(ふるい分け選別調査)の結果,複数のお客さまサーバ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。  
調査を進めた結果,第三者からカゴヤ・ジャパンのシステムのデータベースサーバへ不正侵入された形跡を確認し,お客さまパスワードが流出した可能性があることが判明。
- (2)被害拡大防止のため,緊急対策として,カゴヤ・ジャパンで流出した可能性のあるパスワードを全て変更し,個別に電子メールでご案内。
- (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,カゴヤ・ジャパンは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」)に依頼し,調査を実施。
- (4)平成 28 年 10 月 24 日,PCF 社より調査結果報告をカゴヤ・ジャパンが受領。PCF 社の報告を受け,個人情報等の流出の疑いが確定。

## 3. カゴヤ・ジャパンの対応(実施済み)

- (1)お客さまへの対応  
情報流出対象のお客さまに電子メールおよび郵送にてお詫びと注意喚起をご案内。お客さまからのお問い合わせに対応できるよう,特設窓口を設置。
- (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)および経済産業省へ報告。
- (3)警察への報告  
京都府警察サイバー犯罪対策課へ報告。
- (4)不正アクセスの監視強化  
各種監視を強化し,継続監視中。  
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  
不正アクセスによる情報流出がないよう,不正ファイルの設置が出来ないよう制限するとともに,ファイルアップロードエリアの監視を強化。

## 4. お客さまへのお願い

- (1)本件に関するカゴヤ・ジャパンからのメールにはファイルを添付してお送りすることはありません。不審なメールについては,メールおよ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よう,お願いいたします。
- (2)お客さまにお心当たりのない不審な点等がございましたら,カゴヤ・ジャパンまたは弊社営業担当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)

カゴヤ・ジャパンでは二度と同様の事案を起こすことのないよう、発覚以降実施済みの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

## 6. 本件に関するお問い合わせ先

カゴヤ・ジャパン株式会社

<お客様情報流出事案 お問い合わせ専用ダイヤル>

【電話番号】 0120 - 102 - 291 (通話料無料)

(IP 電話/国際電話からは 045-330-3100)

【受付時間】 平日10:00～18:00

【メールアドレス】 support@kagoya.com

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

複数の電話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いたしますので、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。

以上