

不正アクセスによる情報漏洩事件に関するQ&A

◆経緯と被害の状況について

Q1

情報が漏洩した期間はどのくらいですか？

A1

2020年8月20日～9月12日の24日間にかけて、この度の情報漏洩が発生致しました。

Q2

情報漏洩に至った原因は何ですか？

A2

弊社が運営するサイトの一部において、外部攻撃に対する脆弱性があったために、不正アクセスによって情報漏洩に至りました。

Q3

どのサイトに不正アクセスがあったのですか？

A3

弊社のグループ会社が運営しております、レシピ検索サイト「ナスラック Kitchen」に対して不正アクセスがございました。

Q4

東建グループが運営する他のサイトからは情報漏洩が無かったのですか？

A4

弊社が運営するグループ会社を含む全てのサイトにおいて、不正アクセスにより情報漏洩が発生致しました。この度は、ご迷惑をお掛けし大変申し訳ございませんでした。

Q5

何件の情報漏洩があったのですか？

A5

弊社が運営するグループ会社を含む全てのサイトにおいて、計657,096件の個人情報が参照され、情報漏洩に至った可能性があります。

Q6

なぜ、発表の時期がこんなに遅くなったのですか？

A6

大変申し訳ございません。弊社が運営するグループ会社を含む全サイトにおいて、不正アクセスによる情報漏洩が発生しており、経緯の再確認や被害状況の調査などに時間を要したため、発表の時期が遅くなりました。

Q7

自分の個人情報で、何が漏洩したのか知りたいのですが？

A7

お客様にはご心配をお掛けし、大変申し訳ございません。弊社が運営するグループ会社のサイトも含め、お客様がご登録いただいたメールアドレスに漏洩したと考えられる項目を全て通知させて頂きました。誠に恐れ入りますが、今一度お客様ご自身でメールの内容をご確認頂けないでしょうか。

Q8

情報が漏洩した期間以外で、他の時期にも漏洩した可能性はありますか？

A8

現在、第三者の調査機関にご協力を頂き、調査を進めております。尚、調査結果により、新たに判明した事実につきましては、お客様が登録されたメールアドレスに通知させて頂きます。

Q9

不正アクセスがあったとのことですが、セキュリティ対策は万全だったのですか？

A9

基本的なセキュリティ対策は実施しておりましたが、結果として、今回脆弱性が見つかった部分に対して不正アクセスによる攻撃を受けました。現在、弊社が運営するグループ会社の全サイトにおいて、セキュリティ対策の更なる強化を図っております。また、第三者の調査機関による脆弱性の再チェックを、今後は継続的に実施して参ります。

Q10

情報漏洩対策本部などの設置は行なったのですか？

A10

2020年10月20日の不正アクセスによる情報漏洩が発覚した後、速やかに東建コーポレーションの本社内に「情報セキュリティ対策本部」を設置致しました。

Q11

情報漏洩の件は、しかるべき監督官庁へ報告は完了しているのですか？

A11

この度の不正アクセスによる情報漏洩につきましては、11月12日付で国土交通省に報告しております。また、所轄警察署に経緯を報告し、今後の対応について相談しております。

◆漏洩の内容について

Q12

今回漏洩した情報は何か？

A12

弊社が運営するグループ会社を含む全サイトにおいて、「名前」、「住所」、「電話番号」、「メールアドレス」、及び「パスワード」が漏洩したと考えられます。尚、お客様が登録されたメールアドレスに、漏洩したと考えられる項目を全て通知させて頂きましたので、誠に恐れ入りますが、今一度お客様ご自身でメールの内容をご確認頂けないでしょうか。また、必要に応じて個人情報相談窓口にて、個別でご相談を承っております。

Q13

住所は漏洩しましたか？

A13

この度はお客様にはご心配をお掛けし、大変申し訳ございません。お客様が登録された住所につきましては、グループ会社を含む弊社が運営している一部のサイトにおいて、漏洩したものと考えられます。尚、お客様が登録されたメールアドレスに、漏洩したと考えられる項目を全て通知させて頂きましたので、誠に恐れ入りますが、今一度お客様ご自身でメールの内容をご確認頂けないでしょうか。

Q14

クレジットカードの情報は、漏洩しましたか？

A14

グループ会社を含む弊社が運営しているサイトでは、クレジットカードのカード番号やマイナンバーなど個人識別番号のような情報は一切保持しておりませんので、漏洩の恐れはございません。

Q15

家族の個人情報、漏洩しましたか？

A15

この度はお客様にはご心配をお掛けし、大変申し訳ございません。グループ会社を含む弊社が運営しているサイトでは、お客様にご登録頂いた個人情報以外は一切保持しておりませんので、ご家族様の個人情報が漏洩する恐れはございません。

Q16

パスワードやメールアドレスは、漏洩しましたか？

A16

グループ会社を含む弊社が運営している一部のサイトにおいて、お客様が設定されたパスワードや、登録されたメールアドレスが漏洩したものと考えられます。尚、今回の情報漏洩により登録されているパスワードの変更が必要となったお客様に対しては、弊社からお客様が登録されたメールアドレスに「パスワード変更のご案内」を送付させて頂きますので、パスワードの変更手続きをお願い致します。お客様にはご面倒をお掛けしますが、宜しくお願い致します。

◆今後の対策について

Q17

今回の情報漏洩に対して、すでに何か対策を実施されたのですか？

A17

グループ会社を含む弊社が運営している全てのサイトにおいて、第三者の調査機関による脆弱性の再チェック、及び脆弱部分に対するセキュリティ強化を図っております。

Q18

不正アクセスがあったサイトは、今はどうなっていますか？

A18

現在は、二次被害を防止するため、今回の不正アクセスがあったレシピ検索サイト「ナスラック Kitchen」を閉鎖しており、同サイトからのサービス提供等も停止させて頂いております。

Q19

東建のグループ会社を含めたサイトを、今後も利用し続けて大丈夫ですか？

A19

グループ会社を含む弊社が運営する全サイトについて、現在、同様の不正アクセスに対するセキュリティ強化は完了しております。

Q20

今後は、どのような情報管理をされる予定ですか？

A20

この度はお客様にはご心配をお掛けし、大変申し訳ございません。今後は、必要に応じて第三者の調査機関によるチェックを受けると共に、万が一サイトに脆弱性などが見つかった場合は直ちに是正し、より厳格な情報管理に努めて参ります。

◆お客様へのお願いについて

Q21

情報漏洩の被害を受けた人に対して、謝罪金や迷惑料などは支払われるのですか？

A21

グループ会社を含めて弊社が運営する全サイトにおいて、この度の不正アクセスにより漏洩した情報から判断し、謝罪金や迷惑料などはお支払いの予定がございません。但し、この度の情報漏洩によりお客様に金銭的な被害等が発生しており、具体的な証拠を提示される場合につきましては、弊社の「個人情報相談窓口」までご相談ください。

Q22

漏洩した情報が不正に利用されたかどうかは、どうすれば分かりますか？

A22

大変申し訳ございません。漏洩した情報がどのように利用されたかにつきましては、弊社では分かりかねます。お客様におかれましては、身に覚えのない業者からセールスや電話を受けたり、不審なダイレクトメールが届くなどといったことが頻繁に発生するようでしたら、お近くの消費者センターなどにご相談ください。

Q23

身に覚えがない商品、または請求書が届いた場合はどうすればいいですか？

A23

身に覚えがない商品が届いた場合は、受け取らず配送業者に持ち帰ってもらうようにご依頼ください。万が一、商品を受け取ってしまった場合は、送り主に着払いにて返送してください。また、身に覚えがない請求書が届いた場合は、お客様ご自身が注文した事実がなければ、代金を支払う必要はございませんので、お手元にある請求書は破棄して頂いて結構です。上記のような事態が発生した場合は、送付状の「ご依頼主」欄に記載された住所、氏名、電話番号、伝票番号、請求書の内容（請求者の住所、氏名、請求額、対象商品）を控えていただき、弊社の「個人情報相談窓口」までご連絡ください。ご面倒をお掛けしますが、宜しくお願い致します。

Q24

身に覚えがない引き落としがありました。賠償してもらえるのですか？

A24

お客様が保有されている口座から、身に覚えがない引き落としがされていた場合は、お客様ご自身で、引き落としをした会社に直接お問合せ頂きますようお願い致します。弊社では、お客様の口座情報を保有しておりませんので、弊社が直接お客様の口座から引落としをすることはできません。また、この度の情報漏洩が原因で、身に覚えがない引き落としに繋がったことが判明した場合には、お手数料をお掛けしますが、弊社「個人情報相談窓口」までご一報くださいますようお願い致します。ご面倒をお掛けしますが、宜しくお願い致します。

Q25

私が登録している個人情報を、削除してもらいたいのですが？

A25

大変申し訳ございません。お客様からの申し出に基づき、サイトに登録された個人情報を削除するためには、別途お手続きが必要となります。（お手続きの方法は、以下の通りとなります。）

お客様から個人情報削除のお申し出があった場合は、お客様が登録されたメールアドレスに、当社から「個人情報の開示等手続請求書」を送付させていただきますので、必要事項をご記入の上、「本人確認書類」を添えてご返信ください。確認が取れ次第、お客様からの申し出に基づく個人情報を当社にて削除させていただきます。ご面倒をお掛けしますが、宜しくお願い致します。

※個人情報保護に関する当社の方針は【 <https://www.token.co.jp/privacy/> 】をご参照ください。

◆その他

Q26

今回の情報漏洩が業績に与える影響はありますか？

A26

現時点では、業績に与える影響として、情報漏洩に対する事務的な費用のみが発生すると考えられます。但し、今後個人賠償請求が発生した場合には、新たに費用計上する必要が生じる恐れがございます。

Q27

〇〇〇株式会社(法人名)ですが、今回の情報漏洩に関して貴社との契約内容や取引状況などについて確認をしたいのですが？

A27

申し訳ございません。御社との契約内容や取引状況などにつきましては、誠に恐れ入りますが、別途御社と取引をさせて頂いている関係会社に直接お問合せください。