

2019年 4月 12日

お客さま各位

九州旅客鉄道株式会社  
代表取締役社長執行役員 青柳 俊彦

### 不正アクセスによるお客さま情報流出に関するお詫びとお知らせ

このたび弊社が運営しております「ななつ星 Gallery」(<https://nanatsuboshi-gallery.jp>)におきまして、外部からの不正アクセスがあり、お客さまのクレジットカード情報を含む個人情報が流出したことが判明いたしました。

お客さまには多大なるご迷惑とご心配をお掛けしますことを深くお詫び申し上げます。

今回対象となるお客さまにはご登録情報に基づきメール及び郵便にて、順次ご連絡させていただいております。

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徹底してまいります。

本件に関する経緯と内容、および対策につきまして下記の通り謹んでご報告させていただきます。

#### 記

#### 1. 対象となるサイト

「ななつ星 Gallery」(<https://nanatsuboshi-gallery.jp>)

#### 2. 個人情報流出の内容

流出した期間：2013年10月5日（サイト開設日）～2019年3月11日（サイト閉鎖日）

合計件数	お客さま種別ごとの件数
・流出の可能性が高い個人情報（最大7,996名） ※クレジットカード情報の流出（最大3,086件(2,816名)）を含む	<b>会員登録されたお客さま(カード情報登録あり)</b> ・「カード番号」「有効期限」「セキュリティコード」が流出 ・「氏名」「住所」「郵便番号」「電話番号」「FAX番号」「性別」「生年月日」「メールアドレス」「職業」「パスワード(暗号化処理済)」「秘密の質問の答え(暗号化処理済)」について流出の可能性が高い ・最大3,086件(2,816名)
	<b>会員登録されたお客さま(カード情報登録なし)</b> ・「氏名」「住所」「郵便番号」「電話番号」「FAX番号」「性別」「生年月日」「メールアドレス」「職業」「パスワード(暗号化処理済)」「秘密の質問の答え(暗号化処理済)」について流出の可能性が高い ・最大3,148名
	<b>海外のお客さま</b> ・「氏名」「住所」「郵便番号」「電話番号」「メールアドレス」について流出の可能性が高い ・最大36名
	<b>「ななつ星in九州」にご乗車されて後日配送にて配送限定品を購入されたお客さま</b> ・「氏名」「住所」「郵便番号」「電話番号」について流出の可能性が高い ・最大1,288名
	<b>会員登録されたお客さま、および「ななつ星in九州」にご乗車されたお客さまが配送限定品の送り先として指定されたお客さま</b> ・「氏名」「住所」「郵便番号」「電話番号」「FAX番号」について流出の可能性が高い ・最大708名

## 個人情報流出の原因

弊社サイトのシステムの一部の脆弱性を狙った第三者の攻撃による不正アクセス

## 4. 個人情報流出の経緯と弊社の対応

- 2019年3月11日（月）15時頃、決済代行会社より弊社サイトにて利用されたクレジットカード情報の流出懸念についての連絡がありました。  
サイトの保守・管理を委託しているシステム会社へ依頼し、同日直ちにサイトの閉鎖を致しました。  
速やかに第三者調査機関「P. C. F. FRONTEO 株式会社」（以下、「PCF社」といいます。）に調査を依頼、2019年3月11日より調査を開始しました。  
加えて、決済代行会社を通じてクレジットカード取引のモニタリング（不正利用の監視）の強化をクレジットカード会社に依頼致しました。
- 2019年3月28日（木）PCF社より調査報告書が提出されました。報告によると2013年10月5日（サイト開設日）～2019年3月11日（サイト閉鎖日）に当サイトをご利用いただきましたお客さまのクレジットカード情報が流出した記録が確認されました。  
また、当サイトで登録されたその他の個人情報も流出した可能性が高いことが判明いたしました。  
同日、個人情報保護委員会、九州運輸局、福岡県警察本部への報告を行い、決済代行会社、カード会社とも報告書の内容を共有いたしました。
- 決済代行会社、カード会社と協議、対応の体制を構築した上で本日の発表に至りました。

## 5. お客さまへの対応

個人情報が流出した可能性のあるお客さまには、本日よりメール及び郵便にてお詫びと経緯についての書面をお送りいたします。

また、クレジットカード会社と連携し、流出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の強化を継続して実施し、不正利用の防止に努めてまいります。

なお、今回の件でのカード情報流出の可能性のあるお客さまのカード再発行の手数料につきましては、お客さまのご負担とならないよう、弊社よりクレジットカード会社に依頼しております。

（クレジットカードの再発行手数料について、お客さまへのご請求は発生しません。）

また下記フリーダイヤルとメールにて、お問合せにお答えしてまいります。

## 6. お客さまへのお願い

既に弊社では、クレジットカード会社と連携し、流出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の強化を継続して実施し、不正利用の防止に努めております。お客さまにおかれましても、大変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があった場合は、大変お手数をお掛けいたしますが、ご本人様より同クレジットカードの裏面に記載のカード会社へご連絡いただきますよう、併せてお願い申し上げます。

また、今回の件に関しまして、弊社から個々のお客さまにご連絡しクレジットカード番号をお聞きすることは、一切ございません。弊社を名乗る不審なメールや電話にご注意ください。

何かご不明な点やご心配な点がございましたら、文末に記載の専用フリーダイヤルまでお問合せを

お願い申し上げます。

#### 7. 情報公開について

2019年3月11日の流出懸念から今回のご案内に至るまで、時間を要しましたことを深くお詫び申し上げます。本来であれば発覚した時点でお客さまにご連絡し、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、決済代行会社と協議し、一般社団法人日本クレジット協会の指針に従い、不確定な情報の公開はいたずらに混乱を招き、お客さまへ更なるご迷惑をお掛けしてしまうことが懸念された為、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PCF社の調査結果、およびカード会社との連携を待ってから行うことにいたしました。

#### 8. 再発防止策ならびに「ななつ星 Gallery」の再開について

弊社で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システムのセキュリティ対策および監視体制の強化を行い、今後二度と同様の事態を発生させることがないように、再発防止策の構築並びにお客さま情報保護体制の一層の強化に取り組んでまいります。

「ななつ星 Gallery」の再開につきましては、決定次第、改めて弊社ホームページ上にてお知らせいたします。

#### 【本件に関するお問い合わせ窓口】

ご不明な点や、万一不審なメール・電話等がございました際には、大変お手数ですが、以下のお問い合わせ先までご一報いただけますようお願い申し上げます。

#### 九州旅客鉄道株式会社 「ななつ星 Gallery」 お客さまお問い合わせ窓口

電話番号：0120-772-962（フリーダイヤル）

受付時間：9：00～18：00

※ 土日祝日除く。

ただし以下の日においてはお問い合わせをお受けいたします。

4月13日（土）、4月14日（日）、4月29日（月）～5月3日（金）、5月6日（月）

メールでのお問い合わせ [contact@nanatsuboshi-gallery.jp](mailto:contact@nanatsuboshi-gallery.jp)（24時間受付）

※時間帯によってお電話がつながりにくい場合がございます。

ご迷惑をおかけしますことをお詫び申し上げます。