

令和3年1月13日

個人情報漏洩に関するお詫びとご報告

この度、弊社が運営する「SHIRO オンラインストア」（以下、「弊社オンラインストア」といいます）において、ご利用いただいたお客様に関する情報が、高度な専門性を要する特定の操作が可能な第三者において閲覧可能な状態にあったこと（以下、「本件事故」といいます）が発覚致しました。

お客様をはじめ、関係者の皆様に多大なるご迷惑とご心配をお掛けする事態に至りましたことを深くお詫び申し上げます。誠に申し訳ございません。

本件事故について下記の通りご報告致します。

なお、2021年1月13日現在に至るまで、お客様から本件事故に起因すると想定される被害のお問合せやご連絡はいただいております。

また、本件事故の発覚後の対応により、2020年5月13日以降、お客様の情報は閲覧できない状態であることを、第三者機関の調査により確認しております。

記

1. 本件事故の概要

2020年5月7日に、弊社オンラインストア内のウェブページを翻訳する目的で利用している「言語変換出力サービス」の提供元より報告を受け、弊社オンラインストアにおいてお客様にご入力いただいた個人情報の一部が「言語変換出力サービス」に意図せず送信され、高度な専門性を要する特定の操作が可能な第三者によって閲覧可能な状態であったことが発覚致しました。

発覚後直ちに「言語変換出力サービス」の提供元と協議を行い、同年5月13日にお客様の個人情報を第三者が閲覧できないよう、初期対応を行いました。さらに、専門的知見を有する複数の第三者機関と協力し、本件事故の被害実態の把握、原因の究明、初期対応の正当性確認を目的とする調査を開始致しました。

調査の結果、2017年9月19日～2020年5月13日の間に、弊社オンラインストアにおいてお客様にご入力いただいた個人情報（詳細は「2. 閲覧可能な状態にあった個人情報」をご参照下さい）が閲覧可能な状態にあったことを確認致しました。

また当該調査の過程で、弊社オンラインストアでは保有していない個人情報が、漏洩情報の中に含まれていたことも新たに発覚致しました。お客様が利用されているブラウザの拡

拡張機能やセキュリティソフト等によって保持されていた情報（以下、「拡張機能等の保有情報」といいます）に含まれる個人情報であることを確認しております。

本件事故の原因として以下の事実を確認しております。

- ① 弊社オンラインストアでお客様にご入力いただいた個人情報の漏洩は、弊社オンラインストアのシステムに「言語変換出力サービス」を導入する際の設定不備によるものです。
- ② 拡張機能等の保有情報に含まれる個人情報の漏洩は、拡張機能等により、個人情報が含まれる情報が「言語変換出力サービス」の対象として自動的に送信され、「言語変換出力サービス」を通して閲覧可能になった事によるものです。

2. 閲覧可能な状態にあった個人情報

（期間）

2017年9月19日～2020年5月13日11時

（個人情報の総数）

- ① 弊社オンラインストアにご入力いただいた個人情報項目総数：494,113件

※個人情報項目総数は、氏名、住所、電話番号等をそれぞれ1件としてカウントした総数であり、本件事故の対象となる利用者数ではございません。各情報が独立しているため、本件事故の対象となる利用者数を特定することはできません。

※こちらに含まれるクレジットカード番号につきましては、下4桁のみが閲覧可能であり、下4桁以外は閲覧できなかったことを確認しております。

- ② 弊社オンラインストア閲覧時に利用されていた「拡張機能等の保有情報」に含まれる個人情報項目総数：156件

※こちらの中には、クレジットカード番号全桁が4件閲覧可能であった事を確認しております。

※これらは前述の通り、お客様が利用されているブラウザの拡張機能やセキュリティソフト等に登録されていた情報であり、弊社オンラインストアにてお客様にご登録いただいた情報（弊社オンラインストアの保有情報）ではございません。

（個人情報の項目）

氏名、住所、電話番号、メールアドレス、送り先住所、お問合せ内容、クレジットカード番号及び、ブラウザに表示されるポップアップメッセージや過去に閲覧したウェブページのタイトルに含まれる個人情報※各個人情報は一連一体としてではなく関

閲覧可能データの中に散在して含まれていたことから、仮に第三者による閲覧行為が生じた場合でも、各情報が特定の個人に紐付けられる可能性は極めて低いものと想定されます。

3. 本件事故の経緯

- 2020年5月7日 「言語変換出力サービス」の提供元からの報告により、言語変換出力サービス導入時の設定不備に起因する個人情報漏洩が発覚。
上記の個人情報漏洩を止める初期対応を開始。
- 2020年5月13日 初期対応を完了し、対応に抜け漏れが無いことを確認。
本件事故の実態把握・原因究明・初期対応の正当性確認を行うため、複数の第三者機関へ調査協力を要請。
対象期間が長く、情報量も多かったことにより、データの出力及び調査に想定以上の時間を要した。
- 2020年7月6日 本件事故が第三者機関においても対応の前例がない特殊な状況であったため、更に多くの知見や対応事例を有する他の第三者機関へ調査協力を追加で要請。
- 2020年8月28日 第三者機関から漏洩の実態および影響範囲について結果報告。
調査過程において、漏洩可能性のある情報の中にお客様が任意で使用する拡張機能等の保有情報に含まれる個人情報、及びクレジットカード番号全桁が含まれていた事実が新たに発覚。
拡張機能等の保有情報に含まれる個人情報等の漏洩について、詳細な実態の把握・原因究明のための追加調査を開始。
- 2020年9月17日 第三者機関から追加調査結果報告。
お客様にご入力いただいた個人情報および拡張機能等の保有情報に含まれる個人情報等の漏洩実態と原因について事実確認のための調査を開始。
- 2020年10月12日 本件事故に関する弊社の公表を起因として、当該言語変換出力サービスのセキュリティ脆弱性に対して更なる攻撃が行われる危険性、ならびに当該攻撃により当該言語変換出力サービスを利用する第三者企業での被害拡大を防止するため、提供元企業において本件事故原因の解消のための抜本対応およびセキュリティ強化対策を開始する。
- 2021年1月13日 当該言語変換出力サービス提供元企業での事故原因解消のための抜本対応およびセキュリティ強化対策により、被害の拡大可能性が低いと判断できる状態となったため、本件事故につい

て公表に至る。

4. 公表が遅れた経緯

漏洩事実の発覚からこの度のご報告まで時間を要しましたことを深くお詫び申し上げます。本来であれば早急にお客様にご報告申し上げるところでしたが、漏洩事実の全容把握と必要な対応の完了を待たずに本件事故についてご報告した場合に、更なる被害の拡大に繋がりにかぬと判断し、ご報告は詳細調査および必要な対応の完了後に行う判断を致しました。

「言語変換出力サービス」導入時の設定不備に起因する漏洩に対する初期対応の正当性および原因を究明する調査の対象期間が長く、情報量も多かったことにより、データの出力及び調査に想定以上の時間を要する結果となりました。更に当該調査の過程で、当該不備とは異なる原因による漏洩事実が発覚し、追加の調査及び事実確認も時間を要した要因となります。

なお、これらの対応を行う過程においても、お客様から本件事故起因と想定される被害のお問合せやご連絡はいただいております。

5. 今後の対応

この度の事故によりお客様をはじめ、関係者の皆様に多大なるご迷惑とご心配をお掛けする事態に至りましたことを重ねてお詫び申し上げます。

弊社では、この度の事態を厳粛に受け止め、一層の情報セキュリティ体制強化および個人情報の管理徹底により再発防止を図ってまいります。本件事故に関するお客様からのご質問やご指摘に誠心誠意対応させていただくため、下記の専用お問合せ窓口を設けております。本件事故についてご不安な点やご意見がございましたら、お手数ではございますがお問合せ窓口までご連絡いただけますと幸いです。

【お問合せ窓口】

株式会社シロ 個人情報ご相談窓口

受付期間：2021年1月29日（金）まで

受付時間：土日祝祭日を除く9時～18時

Tel：0120-440-056

Mail：contact@shiro-shiro.jp