

2021年11月10日

お客様各位

株式会社ツルハホールディングス

孫会社が運営するオンラインショップおよび「店頭予約者情報」への不正アクセスによる
お客様情報漏えいに関するお詫びとお知らせ

このたび、弊社孫会社である株式会社杏林堂薬局（以下「杏林堂薬局」といいます。）の公式オンラインショップ「杏林堂オンラインショップ」（以下「当該サイト」といいます。）および、店頭で商品をご予約いただいた方の情報におきまして、第三者による不正アクセスを受け、お客様の情報（クレジットカード情報 322 件、顧客情報 6,882 件）が漏えいした可能性があることが判明いたしました。

お客様に多大なるご迷惑およびご心配をおかけする事態となりましたこと、深くお詫び申し上げます。

なお、情報が漏えいした可能性のあるお客様には、本日（2021年11月10日）より、電子メールまたは書状によるお詫びとお知らせの個別送付、または店頭での告知にてご連絡申し上げます。

ツルハグループでは、今回の事態を厳粛に受け止め、再発防止のための対策を講じてまいります。お客様には重ねてお詫びを申し上げますとともに、本件に関する概要につきまして、下記の通りご報告申し上げます。

記

1. 経緯

2021年9月3日に、当該サイトの構築・運用委託先（東芝テック株式会社）および再委託先（株式会社ジーアール）より、当該サイトと同様の運用形態にある他の小売事業者において、クレジットカード等の情報漏えいの懸念が発生し、杏林堂薬局の当該サイトでも同様の懸念がある旨、連絡を受けました。

速やかに当該サイトでの全サービス（クレジットカード決済を含む）を停止し、第三者調査機関に調査を依頼したところ、2021年9月27日に調査が完了し、調査の結果、杏林堂薬局の当該サイトにおいても下記2-(2)に記載の情報が漏えいし、一部のお客様のクレジットカード情報が不正利用された可能性があることが確認されました。

以上の事実が確認できたため、本日の発表に至りました。

2. 調査結果および情報漏えいの状況

(1)原因

2021年3月23日に、当該サイトの脆弱性を悪用するための不正な注文情報が登録されました。それを足掛かりとして、2021年3月25日より不正なアクセスが発生し、データベース内に不正侵入されたことが確認されました。

攻撃者は、断続的に当該サイトのデータベース内のデータにアクセスしており、(2)に示す情報について、漏えいの可能性がある判断されました。なお、あわせてペイメントアプリケーション（カード決済機能）の改ざんが行われたため、改ざん後からサイト停止までの間に当該サイト上で決済されたクレジットカード情報も、漏えい可能性の対象となっております。

(2)漏えいの対象となった可能性があるお客様、およびその情報

2011年3月1日から2021年8月22日の期間中に当該サイトをご利用（※）のお客様の個人情報（下記A）、2021年3月25日から2021年8月19日の間に当該サイトにおいてクレジットカード決済をされたお客様のクレジットカード情報（下記B）、および下記に記載の商品を店頭でご予約されたお客様の個人情報（下記C）が、漏えい可能性の対象となっております。

A) 2011年3月1日～2021年8月22日の間に当該サイトをご利用されたお客様の個人情報:3,378件

- ・ 氏名
- ・ カナ氏名
- ・ 住所
- ・ 電話番号
- ・ メールアドレス
- ・ 任意入力項目の情報(会社名 222 件、性別 1,732 件、職業 1,488 件、FAX146 件、誕生日 1,615 件)
- ・ (※) 当該サイトより、店頭受け取り商品の予約をされた方も含まれます。
- ・ 注文情報

B) 2021年3月25日から2021年8月19日の間にクレジットカード決済をされたお客様のクレジットカード情報:322件

- ・ クレジットカード名義人名
- ・ クレジットカード番号
- ・ 有効期限
- ・ セキュリティコード

C) 下記に記載の商品を店頭でご予約されたお客様の個人情報:計3,504件

「2018年10月～12月頃のクリスマスケーキご予約」「2019年9月～11月頃のポジョレヌーヴォーご予約」「2019年10月～12月頃のクリスマスケーキご予約

- ・ 氏名
- ・ 電話番号
- ・ 注文情報

C) に関しては、店頭でご予約を受け付けした後、当該サイトを構成するシステムの機能を用いて、ご予約の管理を行ってまいりました。

なお、杏林堂薬局では他にネットスーパー、ポイントカード等でお客様の情報を保持しておりますが、これらは別のシステムで運用しており、今回の情報漏えいの対象には含まれておりません。また、その他の通信販売サイト(杏林堂 PayPay モール店、杏林堂ヤフー店、杏林堂楽天市場店、杏林堂オンラインショップ Amazon 店)との関連もございません。

3. お客様へのお詫びとお願い

本来であれば疑いある時点でお客様にご連絡し、注意喚起するとともにお詫び申し上げるところではございましたが、不確定な情報の公開はいたずらに混乱を招き、お客様へのご迷惑を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、発表は調査会社の調査結果、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。今回の発表までお時間をいただきましたこと、重ねてお詫び申し上げます。

既に杏林堂薬局では、クレジットカード会社と連携し、漏えい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けますよう、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差し替え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、杏林堂薬局で負担することをクレジットカード会社に依頼しております。

また、身に覚えのない電子メールが届いた場合には、不審な添付ファイルを開かない、不審なURLリンクをクリックしない、入手したファイルが信用できるものと判断できる場合でなければ、マクロ機能(アプリケーションの複数の操作をまとめて自動化する機能)を有効にしない等の対応をお願い申し上げます。

4. 再発防止策ならびに今後の公式オンラインショップについて

ツルハグループはこのたびの事態を厳粛に受け止めており、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、再発防止を図ってまいります。あわせて、委託先の選定や定期的なチェック体制についても見直しを行っております。

現在、当該サイトについては運用を停止しておりますが、今後の再開、リニューアル等の予定は未定です。再開等の際には、改めて杏林堂薬局ホームページにてご案内いたします。

また、今回の不正アクセスにつきまして、個人情報保護委員会に2021年9月13日に一報を入れており、今後も随時報告をしてまいります。加えて、所轄警察署にも2021年9月14日に捜査を依頼し、今後も、委託先・再委託先の協力のもと全面的に協力してまいりたい所存でございます。

5. 本件に関するお問い合わせ窓口

《株式会社杏林堂薬局 お客様情報漏えいに関する専用窓口》

- ・ 受付時間:9:00～18:00(祝祭日、土日を含む)
- ・ 電話番号:フリーダイヤル 0120-050-770
- ・ メールアドレス: onlineshop-support@kyorindo.co.jp

《株式会社杏林堂薬局 お客様相談室》

- ・ 受付時間:9:00～18:00 (土・日・祝祭日・年末年始は休止させていただきます。)
- ・ 電話番号:フリーダイヤル 0120-392-461
- ・ メールアドレス: mail@kyorindo.co.jp