

2021年11月1日

「ベイシアネットショッピング」をご利用のみなさまへ

株式会社ベイシア

弊社「ベイシアネットショッピング」委託先への不正アクセスによる お客様情報流出に関するお詫びとお知らせ

この度、弊社が運営する「ベイシアネットショッピング」のECサイト（以下「本件ECサイト」といいます）の制作・運用委託先に対し、第三者による不正なアクセスが確認され、お客様のクレジットカード情報（3,101件）及び、個人情報（254,207件）が流出した可能性があることが判明致しました。

ご迷惑をお掛けしているお客様、すべての関係者のみなさま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。

クレジットカード会社からの連絡で、クレジットカードを既に再発行をいただいたお客様には、お手数をお掛け致しましたこと、重ねてお詫び申し上げます。

なお、対象のお客様は11月1日（月）より、ベイシアネットショッピングに登録していただいているメールアドレスに「ベイシアからの重要なお知らせ」としてご案内メールをお届けしております。

本件流出の可能性が発生したECサイトは、管理を外部に委託していたもので、弊社ではクレジットカード情報を保有していませんでした。また、現在ECサイトは停止しており、外部からのアクセスは全て遮断する対策を施しております。

なお、ベイシアアプリ、ベイシアポイントカード、タッチdeデリカは、別のシステムを使用しているため、本件との関係は一切ございませんので、ご安心ください。

1. 経緯

2021年9月1日に、一部のクレジットカード会社から本件ECサイトを利用したお客様のクレジットカード情報の流出に関する懸念について連絡があり、確認したところ、不正アクセスのおそれが判明致しました。同日中に本件ECサイトのサービスを停止し、同時に、第三者調査機関による調査を開始致しました。2021年10月13日に調査機関による調査が完了し、その結果、2021年4月26日から2021年8月19日までの間に本件ECサイトで購入された一部のお客様のクレジットカード情報、および過去にご注文をされたお客様の個人情報が流出した可能性があることを確認致しました。その後、クレジットカード会社等と連携し、詳細な事実確認のため本日の発表に至りました。

2. 個人情報流出状況

(1) 原因

本件 EC サイト制作・運用委託先（東芝テック株式会社〈東京都品川区〉および株式会社ジーアール〈京都市中京区〉）のシステムへの第三者による不正アクセス。

(2) 情報流出の可能性のあるお客様

- ①2021年4月26日から2021年8月19日までの間に、本件 EC サイトでクレジットカード番号を入力されたお客様（対象：3,101件）。
- ②2013年10月1日から2021年4月26日までの間に、本件 EC サイトにて会員登録をされたお客様（対象：39,101件）。
- ③2013年10月1日から2021年8月6日までの間に、本件 EC サイトにて会員登録をせずゲスト購入されたお客様（対象：21,340件）。
- ④2013年10月1日から2021年8月6日までの間に、ご予約カタログ注文にて店頭受取されたお客様（対象：193,766件）。

(3) 流出した可能性のある情報の項目

①該当期間中に本件 EC サイトでクレジットカード番号を入力されたお客様

- ・クレジットカード番号
- ・有効期限
- ・セキュリティコード
- ・メールアドレス
- ・氏名（仮名も含む）
- ・郵便番号、住所
- ・高度に暗号化されたパスワード
- ・電話番号
- ・生年月日
- ・初回/最終購入日 累計購入回数/金額
- ・注文番号、支払方法、購入金額、受発日、入金日
- ・(任意) 性別、職業、FAX、注文時のお問い合わせ文

②本件 EC サイトにて会員登録をされたお客様

- ・氏名（仮名も含む）
- ・郵便番号、住所
- ・メールアドレス
- ・高度に暗号化されたパスワード
- ・電話番号
- ・生年月日
- ・初回/最終購入日 累計購入回数/金額
- ・(任意) 性別、職業、FAX

③本件 EC サイトにて会員登録をせずゲスト購入されたお客様

- ・氏名（仮名も含む）
- ・郵便番号、住所
- ・メールアドレス
- ・電話番号
- ・注文番号、支払方法、購入金額、受発日、入金日
- ・（任意）注文時のお問い合わせ文

④ご予約カタログ注文にて店頭受取されたお客様

- （お中元、お歳暮を除く、恵方巻、ひなまつり、新茶、土用丑の日、ボジョレーヌーボー、ランドセル、クリスマスケーキ、おせちなど）
- ・氏名（仮名も含む）
 - ・電話番号

※なお、現在は別のシステムにてお客様のご予約を管理しており、同様の事象は発生しないシステム環境で運営しております。ご安心ください。

3. お客様へのお願い

2. (2) ①に該当するお客様 (3, 101 件) のクレジットカードについては、クレジットカード会社が継続してモニタリングを実施し、不正利用の防止に努めております。

誠に恐縮ではございますが、お客様におかれましては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致します。万が一、身に覚えのない請求項目の記載があった場合は、大変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きますよう、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、弊社よりクレジットカード会社に依頼しております。

4. 情報公表について

本件につきましては、不確定な情報の公表は不要な混乱を招くおそれがあったことから、クレジットカード会社等と協議の上、第三者調査会社の調査結果を待ち、クレジットカード会社その他の関係機関との連携を確保した上で公表することに致しました。それにより、今回の公表までお時間をいただきましたことを、深くお詫び申し上げます。

5. 再発防止策ならびに弊社が運営する本件 EC サイトの再開について

弊社はこの度の事態を厳粛に受けとめ、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を強化し、再発防止を図ってまいります。今後は外部機関による安全性が確認できてから運用を再開致します。なお、本件 EC サイトは 2021 年 9 月 1 日より停止しており、それ以後の情報漏洩は確認されておりません。

また、弊社は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 22 日に報告致しました。加えて、所轄警察署にも 2021 年 9 月 3 日に状況を報告しており、今後情報提供等に全面的に協力してまいります。

6. 本件に関するお問い合わせ窓口

《株式会社ベisia お客様相談窓口》

- ・受付時間：10:00～18:00 （2021年12月29日～2022年1月3日を除く）
- ・連絡先フリーダイヤル：0120-020-411
- ・メールアドレス：beisia-support-info@beisia.co.jp