

2016年9月30日

お客様各位

株式会社東急ハンズ

弊社通販サイト「ハンズ・ギャラリー マーケット」への不正アクセスによる
個人情報流出に関するお詫びとお知らせ

このたび、弊社が運営する「ハンズ・ギャラリー マーケット（手づくり作品の通販サイト）」におきまして、第三者による不正アクセスを受け、一部のお客様のクレジットカード情報を含む個人情報（861件）が流出した可能性があることが判明いたしました。

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。

本件を受け、弊社が運営する「ハンズ・ギャラリー マーケット」以外の通販サイト「東急ハンズネットストア」・「アートメーター」についても調査を行いました。同様の事案は発生していないことを確認いたしました。

また、東急ハンズおよび弊社が運営する各店舗にてクレジットカードをご利用いただいたお客様には、今回の不正アクセスによる影響はございません。

なお、個人情報が流出した可能性のあるお客様には、本日より、電子メールおよび書状にてお詫びとお知らせを個別にご連絡申し上げます。

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講じてまいります。

お客様をはじめ関係者の皆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、下記の通りご報告いたします。

記

1.経緯

2016年9月9日、一部のクレジットカード会社から、弊社通販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懸念について連絡を受け、弊社が運営する通販サイト「ハンズ・ギャラリー マーケット」・「東急ハンズネットストア」・「アートメーター」を利用停止いたしました。

同時に、社内での対策本部を設置すると共に、第三者調査機関による調査も開始いたしました。9月26日、調査機関による調査が完了し、2016年1月4日～9月9日の期間に「ハンズ・ギャラリー マーケット」で作品を購入されたお客様の情報が流出し、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を確認いたしました。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.個人情報流出状況

(1)原因

弊社通販サイト「ハンズ・ギャラリー マーケット」のシステムの一部の脆弱性をついたことによる第三者の不正アクセス

(2)個人情報流出の可能性のあるお客様

2016年1月4日～9月9日の期間中に「ハンズ・ギャラリー マーケット」で作品をご購入されたお客様

対象者	流出した可能性のある情報	該当する人数
上記期間中にクレジットカード決済で作品を購入されたお客様	氏名（漢字・フリガナ） 電話番号 住所 購入情報（購入作品、支払回数、お届け先） クレジットカード情報（カード番号、有効期限）	529名
上記期間中にコンビニ決済等（クレジットカード以外）で作品を購入されたお客様	氏名（漢字・フリガナ） 電話番号 住所 購入情報（購入作品、お届け先）	332名

上記に該当する861名のお客様については、本日より、電子メールおよび書状にて個別にご連絡申し上げます。

3.お客様へのお願い

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.再発防止策ならびに通販サイトの再開について

弊社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、再発防止を図ってまいります。

改修後の「ハンズ・ギャラリー マーケット」の再開日につきましては、決定次第、改めて Web サイト上にてお知らせいたします。

なお、「アートメーター」は既に再開済み、「東急ハンズネットストア」につきましては本日より再開いたします。

また、弊社は今回の不正アクセスにつきまして、監督官庁である経済産業省へ報告し、警視庁サイバー犯罪対策課に被害を申告しており、今後捜査にも全面的に協力してまいります。

5. 本件に関するお問い合わせ窓口

《東急ハンズ お客様相談窓口》

- ・ 期 間：2016年9月30日（金）～2016年12月28日（水）
- ・ 受付時間：10:00～19:00（土・日・祝日除く）
※10月1日（土）・2日（日）はご利用いただけません。
- ・ 電話番号：フリーダイヤル 0120-301-405（携帯電話、IP 電話からもご利用いただけます）
- ・ メールアドレス：info@hands-gallery.com

以 上