

平成29年11月29日

お客様各位

城山観光株式会社  
代表取締役社長 東 清三郎

「城山観光ホテル オンラインショップ」における  
不正アクセスによるお客様情報流出懸念のご報告とお詫び

この度、弊社が運営するウェブサイト「城山観光ホテル オンラインショップ」のウェブサーバーに外部からの不正アクセスがあり、その内容を調査致しましたところ、お客様情報が、不正アクセスにより流出した可能性があることを確認致しました。

お客様、及び関係者の皆様に多大なるご迷惑、ご心配をおかけ致しましたこと、深くお詫び申し上げます。弊社では、今回の事態を厳粛に受け止め、お客様、及び関係者の皆様の信頼回復に社員一同全力で取り組む所存です。

本件に関する内容等につきましては、下記の通りご報告いたします。

記

1. 流出の可能性のあるお客様情報について

【対象となるお客様】

平成29年7月25日から平成29年10月4日

上記の期間内に、当社の運営するインターネットショップ「城山観光ホテル オンラインショップ」(<http://www.shiroyama-shop.jp/>)にて、さつま揚げ、パン、ジャム、アメニティ等の商品を購入し、クレジット決済をご利用頂いたお客様

【流出した可能性のあるお客様情報】

クレジットカード情報（カード番号、有効期限、セキュリティコード）

【流出した可能性のある最大件数】

234件

## 2. お客様へのご対応について

### 【お客様へのご連絡】

情報の流出した可能性のあるすべてのお客様には、弊社より個別にご案内させて頂いております。

### 【お客様へのお願い】

お客様には、大変ご迷惑をお掛けしておりますが、現在、クレジットカード会社による監視システムにて不正利用の防止の為に管理をお願いしております。念のため、対象となるお客様におきましては、カードご利用明細をご確認頂き、不審な請求があれば、ご利用されているクレジットカード会社へのお問い合わせをお願い申し上げます。不正な請求と確認できた場合、お客様に負担が発生することはございません。

### 【カード再発行費用について】

お客様が、クレジットカードの再発行をご希望される場合、大変ご面倒をおかけいたしますが、ご本人様よりクレジットカード会社へご依頼いただく必要がございます。カード裏面記載の電話番号へ直接ご連絡いただき、クレジットカードの再発行手続きをご依頼いただきます様、お願い申し上げます。

尚、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かけしないよう、弊社よりクレジットカード会社に依頼しております。

## 3. 不正アクセスの原因について

調査会社の調査により、外部からのWEBアプリケーションの脆弱性を利用した攻撃により、カード会員情報が不正に外部に転送されておりました。

## 4. 実施済の対策について

平成29年10月4日にカード会社から決済代行会社を通じて、弊社オンラインショップで情報流出の懸念がある旨連絡を受け、被害拡大防止のため直ちにオンラインショップでのカード決済のご利用を停止いたしました。また、クレジットカード会社には、該当するクレジットカード情報を報告し、それ以降の不正利用の防止モニタリングのお願いをしております。

## 5. 今後の対応予定について

弊社は今後におきましても、二次被害防止を最優先と捉え、対応を取らせていただきます。警察機関ならびに関係官庁、カード会社との連携を取りながら、迅速な対応を進めてまいります。

また、調査会社より指摘されたシステムの脆弱性につきましては、カード情報が弊社のサーバーを通過しない決済システムへ変更し、再発防止を図ってまいります。

6. 公表が本日となった経緯について

弊社において、情報流出の疑いが生じた時点で現状を公表することも検討いたしましたが、外部の専門調査機関による調査報告の無い状態で公表することは、かえって多くの混乱をきたす旨の懸念に鑑み、決済代行会社、カード会社、警察に相談の上、今般の発表までお時間頂きましたこと、重ねてお詫び申し上げます。

以上

■本件に関するお問い合わせ

城山観光株式会社 特設窓口

お電話でのお問い合わせ : 099-224-2218

お電話受付時間 : 平日（土日祝除く）10:00～17:00

※但し、12月2日（土）、3日（日）は  
窓口対応いたします