

2024年12月6日

お客様各位

当社サーバへの不正アクセスによる個人情報漏えいの可能性についてお詫びとご説明

2024年10月30日に確認された当社サーバへの不正アクセスによる個人情報漏えいの可能性については、お客様はじめ関係者の皆様に多大なるご心配とご迷惑をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

外部専門調査会社の調査結果を踏まえまして、下記のとおり事態の経緯及び原因、ならびに再発防止に向けた取り組みについてお知らせいたします。

1. 本件に関する経緯と弊社の対応について

10月30日19時過ぎに、弊社が委託しているシステム会社より、構築中のサーバの一部に対して、不正アクセスを受けたことの報告を受けました。弊社は、速やかに対象となるサーバの隔離を実施するとともに、サーバの管理を委託している会社及び専門のセキュリティ会社に被害状況の確認を依頼しました。弊社は、不正アクセスによる侵入を受けたサーバに、下記①の個人情報が含まれていることを確認したため、確認後、すみやかに警察への相談、個人情報保護委員会、関係省庁への報告をおこなうとともに、11月1日にインターネットの弊社企業情報ページで公表をおこないました。あわせて、対象のお客様の特定に着手し、2次被害防止の対策を講じるとともに、サーバの管理を委託している会社に他に被害を受けた可能性があるデータの有無の確認を依頼し、専門のセキュリティ会社に情報漏えいに関する痕跡や他サーバへの影響有無の調査を依頼しました。

その後の被害状況調査により、2024年11月22日に下記②の個人情報が、不正アクセスを受けたサーバに含まれていたことを新たに確認したため、すみやかに個人情報保護委員会、関係省庁への報告をおこなうとともに、インターネットの弊社企業情報ページで追加公表をいたしました。

専門の調査会社の調査結果報告によりますと、サーバへの不正なアクセスが確認され、下記のお客様情報が閲覧可能な状態にありましたが、情報が送出された明確な痕跡は確認されませんでした。また、不正に侵入されたサーバから他サーバへの被害拡大の痕跡がないことを確認しました。

対象のお客様へは、弊社より順次、ご連絡を開始しております。

2. 漏えいの可能性のあるお客様の情報について

①弊社の海外ツアーにお申込みいただいた際に、下記の期間に弊社でおこなった航空券手配に関するログ（操作履歴）に含まれます、以下の情報 3,349件（一部の方は生年月日、旅券情報を含みません）
期間：2020年3月から8月、2023年10月

- ・お名前 [ローマ字]
- ・性別

- ・生年月日
- ・旅券（パスポート）番号、有効期限
- ・航空券予約番号[PNR]

②お客様が、弊社の『「旅の思い出」写真大募集』に応募された際の以下の情報 5,078 件

- ・お名前
- ・ペンネーム（登録されたお客様のみ）
- ・居住されている都道府県

なお、ご住所、お電話番号、メールアドレス等の連絡先の情報、銀行口座やクレジットカード情報等の決済に関する情報は含まれておりません。また、現時点で個人情報を悪用されたことによる被害の報告は入っておりません。

3.発生原因

弊社がシステム構築を委託している外部業者が、現在構築中のサーバへの適切なセキュリティ対策を講じなかったことにより、侵入されたものであります。

4.再発防止策

- ・各委託先のシステムへのアクセス制限の確認をおこない、他の委託先において同様の状況がないことを確認しました。セキュリティ専門会社の協力のもと、委託先における適切な運用について管理、監督の強化をおこないます。
- ・侵入を受けたサーバ環境は破棄し、再構築をおこなうとともに、新たな検知、監視システムを導入することで、問題発生時の検知・監視強化をおこない、万が一不正アクセスを受けた場合でも、速やかに検知・通信の遮断をおこない、情報流出の防止に努めます。

5.お客様へのお願い

弊社が、本件の確認等を理由に、お客様に電話・メール・郵便等で、クレジットカード番号、銀行口座や暗証番号、ID・パスワード、マイナンバーほか、個人情報等をうかがうことは絶対にございませ

ん。弊社の名を騙る電話やメール、詐欺行為に十分ご注意くださいようお願い申し上げます。
万が一、お客様に不審な連絡や、個人情報を不正に利用された事実がありました場合には、下記の窓口にご連絡を賜りますようお願い申し上げます。

クラブツーリズム株式会社

代表取締役社長 酒井博

問合せ先：お客様特設窓口

電話番号：0120-335-255

受付時間：平日（月～金曜日）9：15～17：30

※12月7・8日は臨時受付を行います

2024年11月26日

当社サーバへの不正アクセスによる情報漏えいの可能性について（第2信）

10月30日に確認された当社サーバの一部に対する不正アクセスにつきましては、引き続き被害状況等の調査・確認を行っているところでありますが、今般、当該サーバ内の影響範囲についての調査により、外部漏えいした可能性のあるデータに、下記の個人情報が含まれていたことが判明しましたので、改めてご報告いたします。

お客様や関係先の皆様にご心配とご迷惑をおかけいたしますこと、深くお詫びを申し上げます。

なお、当社が、本件の確認等を理由に電話・メール・郵便等で、クレジットカード番号、銀行口座や暗証番号、ID・パスワード、マイナンバーほか、個人情報等をお客様に直接たずねることは絶対にございませぬ。弊社の名を騙る電話やメール、詐欺行為に十分ご注意をいただきますようお願い申し上げます。

記

1.漏えいの可能性のある情報

1998年11月から2024年11月までに、当社の写真コンテストにご応募いただいた方のデータ（氏名、ペンネーム、居住されている都道府県） 約5,330件

なお、クレジットカード情報、銀行情報等の決済に関する情報、住所、メールアドレス等の連絡先のほか、ご応募いただいた写真自体は含まれておりませぬ。また、専門会社の調査において、現時点では外部漏えいした痕跡は確認されておらず、二次被害のおそれは低いものと考えています。

2.今後の対応

当社ホームページでお知らせをするとともに、対象となるお客様へは、個別にメール、お手紙のいずれかにより、ご連絡をいたします。

また、原因の究明、影響の範囲について、専門のセキュリティ会社に委託し詳細の調査を継続して行って参ります。

以上が、現時点で判明している情報であります。新たな事実が判明した際には、その都度公表をいたします。

3.本件に関するお客様の問合せ先

電話番号：0120-335-255

クラブツーリズム株式会社 お客様特設窓口

受付時間：平日（月～金曜日）9：15～17：30

2024年11月1日

当社サーバへの不正アクセスによる情報漏えいの可能性について

当社は、10月30日、当社サーバの一部に対して、不正アクセスを受けたことを確認しました。当社が委託しているシステム会社の調査結果を確認した結果、外部漏えいした可能性のあるデータに、下記のとおり個人情報が含まれていることが判明しました。

現在、影響範囲の確認を行っております。なお、当該サーバはサービス提供前の新規構築中のサーバでございますので、当社ウェブサイト等には影響はございません。

本件については警察への相談を行うとともに、本日、個人情報保護委員会に報告を行いました。

お客様や関係先の皆様にご心配とご迷惑をおかけいたしますこと、深くお詫びを申し上げます。

弊社が、本件の確認等を理由に、お客様に、電話・メール・郵便等で、クレジットカード番号、銀行口座や暗証番号、ID・パスワード、マイナンバーほか、個人情報等をうかがうことは絶対にございませぬ。弊社の名を騙る電話やメール、詐欺行為に十分ご注意をいただきますようお願い申し上げます。

記

1.判明した経緯とこれまでの対応

10月30日19時過ぎに、当社が委託しているシステム会社より、不正アクセスを受けたことの報告を受け、速やかに対象となるサーバの隔離を実施するとともに対策本部を設置し、被害状況の確認を行っています。

2.漏えいの可能性のある情報

以下の期間に当社の海外ツアーにお申込みからご帰国までの期間が含まれる一部のご参加者のデータ（氏名[ローマ字]、性別、年齢、生年月日、航空券予約番号[PNR]、旅券番号） 約4,000件

①2020年3月から8月、②2023年10月、③2024年9月

なお、クレジットカード情報等の決済に関する情報は含まれておりませぬ。

3.今後の対応

当社ホームページでお知らせをするとともに、対象となるお客様へは、個別にメール、お手紙のいずれかにより、ご本人にご連絡をいたします。

原因の究明、影響の範囲について、専門のセキュリティ会社に委託し詳細の調査を行っております。

以上が、現時点で判明している情報であります。新たな事実が判明した際には、その都度公表をいたします。当社は、調査機関や関係機関の協力を受けながら調査を継続し、被害拡大の防止および再発防止に向けて、鋭意対応して参ります。

4.本件に関するお客様の問合せ先

電話番号：0120-335-255

クラブツーリズム株式会社 お客様特設窓口

受付時間：平日（月～金曜日）9：15～17：30