

2021年4月15日

お客様各位

株式会社ヤオコー

## (第3報) 個人情報漏洩に関するお詫びとその対応について

弊社が運営する「ヤオコーネットスーパー」において、お客様がご利用になられる際に、他のお客様の個人情報が表示される事象が発生しましたこと、深くお詫び申し上げます。引き続き調査を進めておりますが、現時点で判明している内容および今後の対応につきまして、以下のとおりご報告申し上げます。

### 1. 個人情報漏洩の経緯

- 3月24日 お客様（1名様）から本事象のご指摘をいただき、調査開始。
- 3月26日 別のお客様（1名様）からも本事象のご指摘をいただく。  
調査の結果、個人情報漏洩の可能性があったことが判明したことから、ヤオコーネットスーパー、ヤオコーネットクラブ、ヤオコーアプリの一部サービスのご利用を停止。

### 2. 個人情報漏洩判明後の調査

- ①まず最優先で、クレジットカードの不正利用の有無を調査し、不正利用はなかったことを確認いたしました。また、クレジットカード番号の漏洩はございませんでした。
- ②次に、個人情報閲覧について調査いたしました。今回のシステムの不具合は、ヤオコーネットスーパー、ヤオコーネットクラブの会員情報に波及することが判明したため、新システムに移行した1月4日から、運用を停止した3月26日までの全てのアクセスログについて調査を行いました。その結果、最大で1,084名のお客様の個人情報が別のお客様に閲覧された可能性が残っており、アクセスログからはそれ以上を判断できない状況にあります。
- ③同時に、原因究明のための再現テストを3週間に亘り実施しておりますが、事象の再現が出来ず、真因の究明には至っておりません。

### 3. 今後の対応

現時点で漏洩の可能性があったことが特定されたお客様については、弊社より直接ご本人にご連絡およびお詫びを申し上げます。なお、今後も原因調査を継続いたしますが、並行して、今回の不具合の原因であるヤオコーネットスーパー、ヤオコーネットクラブのログインシステムを全面改修いたします。

#### 4. ヤオコーネットスーパー、ヤオコーネットクラブ、ヤオコーアプリの一部サービスの再開時期

上記システム改修を実施するため、再開時期につきましては、7月末を想定しております。改修作業を早急に進め、状況が変わりましたらご報告いたします。引き続き、お客様には大変なご迷惑をおかけいたしますこと、お詫び申し上げます。

以 上

#### 【本件に関するお問い合わせ先】

お客様相談室 フリーダイヤル 0120-46-7720（受付 9:00-18:00 月曜日-金曜日）

WEB サイトお問い合わせ <https://www.yaoko-net.com/contact/>

※報道関係者の方はこちらへ [yaoko-ir@yaoko-net.com](mailto:yaoko-ir@yaoko-net.com)