

2021年7月1日

お客様各位

株式会社ヤオコー

(第4報) 個人情報漏洩に関する最終ご報告 およびヤオコーネットクラブのサービス再開のお知らせ

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た際に、他のお客様の個人情報が表示される事象が2件発生しましたこと、また、それに伴う調査と一部システムの入替のため、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長期間停止し、お客様に大変なご心配とご迷惑をおかけしておりますこと、深くお詫び申し上げます。

今般、調査が終了したこと、およびヤオコーネットクラブのサービス再開の準備が整いましたことから、以下のとおりご報告をさせていただきます。

1. 個人情報漏洩判明後の調査最終ご報告

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時間をかけ詳細調査を行った結果、個人情報漏洩は最初の2件のみで、他のお客様の個人情報は漏洩していないことを確認いたしました。

2. 個人情報漏洩の原因とシステム全面改修について

事象の再現テストを再三にわたり実施いたしました。再現は出来ませんでした。

本件は、極めてまれな事象であったことを確認しておりますが、真因の究明に至らなかったことをお詫び申し上げます。

このため、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した。今後もサービスをご利用いただくお客様には、ご安心してご利用くださいますようお願いいたします。

3. ヤオコーネットクラブのサービス再開について

ヤオコーネットクラブにつきまして、7月5日(月)午前10時よりサービスを再開いたします。再開により可能となるサービスは以下のとおりです。

(ヤオコーネットクラブで可能となるサービス)

- ・ヤオコーカード入退会手続き
- ・買い物履歴参照
- ・ポイント履歴参照
- ・キャンペーン応募
- ・登録個人情報の変更

※注意 個人情報漏洩問題に対応するため認証機能を再構築いたしました。

恐れ入りますが、再度ログインしてご利用ください。

4. ヤオコーネットスーパーのサービスの再開時期

現在上記システム改修を進めております。再開時期は、7月末頃を想定しておりますが、現段階で具体的なご案内ができません。改修作業を急ぎ、安心してご利用いただける状況になり次第、改めてご案内をいたします。

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。

5. 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、個人情報流出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。 |
| 3月31日 | クレジットカードの不正利用およびカード情報の漏洩がないことを確認。 |
| 4月15日 | アクセスログの調査の結果、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いることが判明 |
| 5月7日 | 継続調査の結果、82名のお客様以外は個人情報漏洩が無いことが判明 |
| 7月1日 | 最初の2名のお客様以外の個人情報漏洩は無かったことが判明し、個人情報漏洩に関する最終ご報告 |

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