

2019年8月7日

「リスト型アカウントハッキング（リスト型攻撃）」による弊社会員管理システムへの不正ログインの発生とパスワード変更のお願いについて

株式会社アルペン

弊社が運営する顧客管理システムにおきまして、お客様ご本人以外の第三者による不正ログインが発生したことを確認しました。今後の調査の進捗に応じて対象件数や状況が変動する可能性がございますが、現時点で確認している事実と弊社の対応状況をご報告いたします。

今回の不正ログインは、2019年8月1日から8月6日にかけて、「リスト型アカウントハッキング（リスト型攻撃）」の手法で行われ、現時点判明分で不正ログインされた可能性があるアカウント数は、最大で38,954件となります。このアカウント数の中には、お客様が正常にログインされたものも、およそ31,000件程度含まれていると想定されておりますが、最大値として公表いたします。そのうち一部のお客様については、不正ログイン後に登録内容を改ざんされ、お客様が保有しておりましたポイントが不正利用されたことが確認されております。お客様や関係者の皆様には、ご迷惑とご心配をおかけすることを、深くお詫び申し上げます。今後、同様の事象が発生しないよう、より一層のセキュリティ強化と安全性の確保に努めてまいります。

1. 不正ログインの可能性あるお客様のアカウント数
最大で 38,954 件
2. 被害状況
保有していたポイントを不正利用された可能性のあるお客様7名、そのポイントの合計は、430,930 ポイント。
なお、被害状況については現時点で判明しているもので、今後の調査の進捗により変動する可能性があります。
3. 閲覧された可能性のあるお客様の個人情報
 - ・お客様の氏名（姓名、フリガナ）
 - ・お客様の住所（郵便番号、都道府県、市区郡町村、番地、建物名、部屋番号）
 - ・電話番号、性別、生年月日、メールアドレス

また、弊社アルペングループオンラインストアにクレジットカード情報を登録いただいているお客様については、以下の情報も閲覧された可能性があります。

- ・クレジットカード情報の一部（有効期限、クレジットカード番号の一部）

クレジットカード番号は、下4桁以外は非表示としております。

CVV 番号（クレジットカードセキュリティコード）は、表示・保存されないので漏洩の可能性はありません。

なお、現時点でお客様にご登録いただいておりますクレジットカードが、弊社アルペングループオンラインストアで不正に利用された事実は確認されております。

4. 対応

顧客管理システムへのアクセス件数が異常に増加したことを受け、調査を進めたところ、2019年8月1日から8月6日にかけて、不正ログインをされた可能性があることを確認しました。現在は、通信元を特定してアクセスを遮断し、その他のアクセスについても監視を強化しております。不正ログインの可能性のあるアカウント38,954件については、同年8月5日～6日に無効化し、パスワードの再設定のお願いをメール及びアプリにて個別に連絡しております。被害の拡大を防止するため、正常にログインされたお客様のアカウントの場合でも、上記の期間中にログインされた全ての方のパスワードをリセットさせていただきましたことを、ご了承いただければと思います。

また、不正にポイントを利用されたことが判明している7名のお客様に対しては、個別に弊社からご連絡をさせていただき、損失補填の手続きを進めてまいります。

5. 公的機関への報告・相談

本事案につきましては、関係官庁（個人情報保護委員会）に対し概要を報告し、所轄の警察署へ報告及び相談をしております。

6. お客様へのお願い

アルペングループメンバーズをご利用のお客様は、不正ログインを防止するため、以下の点にご協力をお願いいたします。

- (1) 他社サービスとは異なるパスワードを設定する。
- (2) 第三者が容易に推測できるパスワードを使用しない。

今回の不正ログインの手法は、他社サービスから流出した可能性のあるメールアドレス・パスワードを利用した「リスト型アカウントハッキング（リスト型攻撃）」の手法で行われていると推測されます。そのため、他社サービスと同じパスワードを設定している場合は、不正ログインの対象となる可能性があります。他社サービスと同じパスワードを設定しないことが、リスト型攻撃を防ぐ方法の1つです。本件に関して個別にご連絡を差し上げているお客様に限らず、他社サービスと同一のメールアドレス・パスワードをご利用の方は、速やかにパスワードをご変更くださいますようお願いいたします。弊社は、お客様情報の保護を最優先事項と認識しており、この度の事態の発生を

真摯に受け止め、不正ログインの監視強化など、より一層お客様が安全・安心にお買い物ができる環境を整備してまいります。

本件に関するお問い合わせは、下記窓口までお寄せくださいますよう、お願いいたします。
なお、本件に限らず、弊社がお客様にメールや電話、SNSなどでパスワードやクレジットカード番号をお伺いすることはございませんので、ご注意くださいようお願い申し上げます。

【本件に関するお客様専用お問合せ窓口】

株式会社アルペン お客様窓口

電話番号：052-229-8850

受付時間：9:00～12:00、13:00～18:00 8/18(日)までは毎日、以降は土・日・祝除く

メールアドレス：company-info@alpen-group.jp