伊藤ハム株式会社
〒663-8586
西宮市高畑町 4 番 27 号
TEL:0798-66-1231
FAX:0798-66-8611
http://www.itoham.co.jp

「伊藤ハムマーケット」会員様

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

弊社子会社の伊藤ハムフードソリューションが運営する「伊藤ハムマーケット」のお客様情報の一部が外部に流出していたことが、2016 年 7 月 8 日、本ショップシステム「ＭａｋｅＳｈｏｐ」の提供会社（ＧＭＯメイクショップ株式会社）からの報告で判明いたしました。

情報の流出の原因は 2014 年 9 月 24 日に発生したネットショップ構築サービス「ＭａｋｅＳｈｏｐ」への不正アクセスによるものです。発生直後の段階では明らかとなっておりませんでしたが、現在までの長期にわたる調査期間を経て、事態の発生した 2014 年 9 月 24 日までに当ショップに会員登録いただいたお客様の情報も流出していたことが、新たに発覚したと報告を受けております。

この度は、会員の皆様に多大なご心配とご迷惑をおかけいたしますこと、心より深くお詫び申しあげます。

対象の会員の皆様におかれましては別途ご案内を発信させて頂きますので、案内に沿っていち早く「パスワードの変更」を行って頂きますようお願い申し上げます。なお、流出した可能性のあるお客様情報にはクレジットカード情報は含まれておりません。

お客様には多大なるご迷惑、ご心配をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。

2016 年 7 月 11 日

伊藤ハム株式会社

伊藤ハムマーケット
[URL]　　http://hamito.shop35.makeshop.jp/
[販売業者]　伊藤ハムフードソリューション株式会社
[お問い合わせ窓口]　休業日(水・日）を除く 9:30～18:00　　電話：03-5723-6211
担当：山田、榎本、岸本

平成 28 年 7 月 8 日

伊藤ハムフードソリューション株式会社　御中

2014 年 9 月に発生した、「MakeShop」への不正アクセスにおける
再調査と漏えい件数変更のご報告

GMO メイクショップ株式会社

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

2014 年 9 月に WEB サイトでご報告をしておりました『「MakeShop」への不正アクセスによる情報漏えいの可能性について』に関し、この度警察当局からの情報提供を元に再調査をしたところ、当時把握していたより多くの件数が外部に漏えいしていたことが判明いたしました。
店舗様ならびに関係者の皆様に、多大なるご心配とご迷惑をお掛けしましたこと、心より深くお詫び申し上げます。
なお、不正アクセスが発生した 2014 年 9 月 24 日から 2016 年 6 月 21 日現在までの間において、なりすましによる不正購入などの被害の報告はございません。また、2014 年 9 月 25 日以降に「MakeShop」をご利用の店舗様及び店舗様の会員様情報の漏えいはございません。

■情報漏えい判明の経緯と概要

2014 年 9 月 24 日、弊社が運営するネットショップ構築サービス「MakeShop」で、不正アクセスが発生いたしました。これを受け、発生状況の把握、発生原因の調査をした結果、最大 320 店舗の管理者用ログイン ID・パスワード、うち 39 店舗の最大 101,624 件の会員様情報が漏えいした可能性があることを、2014 年 9 月 25 日、弊社 WEB サイトで公表※し、再発防止策を講じておりました。
2016 年 5 月、警察当局より「MakeShop」をご利用の店舗様及び店舗様の会員様情報と思われるデータの提供を受け再調査した結果、2014 年 9 月時の不正アクセスにおいて弊社で把握しご報告していたより多くの件数が、外部に漏えいしていたことが判明いたしました。

■今回調査で判明した件数

2014 年 9 月当時に漏えいしていたことが判明した件数は以下の通りとなります。

（1）2014 年 9 月 24 日までに「MakeShop」をご利用されていた店舗様のうち 6,116 店舗様の情報
1）店舗数の内訳（※2016 年 6 月時点）
運営中の店舗様数：531 店舗
退店済み店舗様数：5,585 店舗
2）店舗情報
ショップ ID　／　ショップパスワード　／　ショップ住所　／　ショップ電話番号
申込者名　／　申込者電話番号　／　メールアドレス　　など

（2）2014 年 9 月 24 日までに店舗に登録されていた会員情報
1）件数　625,578 件
2）会員情報　（※1）
会員 ID　　／　会員パスワード（※2）
氏名　　／　　生年月日　　／　性別
メールアドレス　／　住所　／　職業　　／　電話番号
ポイント情報　　／　決済手段区分　／　PAID メンバーID（※3）

（※1）クレジットカード情報は保有しておりません。
（※2）ハッシュ化と呼ばれる規則性のない固定長の値を求め、その値によって元のデータを置き換える手法を採用しています。
（※3）法人向け後払いサービス「Paid」の会員 ID を指します。

■対象の店舗様及び店舗会員様への対応について

（1）対象となる店舗様
現在運営中の店舗様には、弊社より個別に「MakeShop」管理画面のログインパスワード再設定のお願いを 6 月 13 日(月)にメールでご案内させていただきました。
その後、6 月 20 日(月)までにパスワード再設定の確認ができていない店舗様に関しましては、二次被害防止のため、誠に勝手ながら弊社側でパスワードを変更させていただき、6 月 21 日(火)にパスワード再設定のお願いのメール（件名：パスワード強制変更及び再設定の

ご依頼）をお送りいたしました。メールアドレスの変更等により本お知らせメールを受信できていない店舗様は、大変お手数をお掛けいたしますが、以下の専用フリーダイヤルまでご連絡くださいますようお願い申し上げます。
また退店済みの店舗様も、以下の専用フリーダイヤルにてお問い合わせを受け付けておりますので、合わせてご案内させていただきます。

【店舗様専用】
MakeShop カスタマーサポート　店舗様専用フリーダイヤル

電話：0120－778－308
専用ダイヤル設置期間：2016 年 6 月 13 日(月)～7 月 29 日(金)
受付：平日 9：00～18：00
メール：本件につきましては、メールでのお問い合わせを受け付けておりません。大変お手数ではございますが、専用フリーダイヤルまでお願い申し上げます。

（2）対象となる店舗会員様
弊社から、本件の対象となる店舗様に対し、店舗会員様の皆様へパスワード再設定のご依頼を行っていただくようお願いしております。
また、ご不明な点がございましたら、以下 6 月 27 日設置予定の店舗会員様専用のフリーダイヤルまでご連絡くださいますようお願い申し上げます。

【店舗会員様専用】
MakeShop カスタマーサポート　店舗会員様専用フリーダイヤル

電話：0120－180－600
専用ダイヤル設置期間：2016 年 6 月 27 日(月)～7 月 29 日(金)
受付：平日 9：00～18：00
メール：本件につきましては、メールでのお問い合わせを受け付けておりません。大変お手数ではございますが、専用フリーダイヤルまでお願い申し上げます。

■再発防止策について
（1）実施した再発防止策
・2014 年 9 月 24 日の不正アクセス発生時に、脆弱性のあったプログラムを改修
・外部セキュリティ専門会社によるセキュリティチェックの実施

・不正プログラム実行検知システムの導入

（2）実施予定の二次被害防止策

今回新たに以下のセキュリティ対策強化の導入を予定しております。導入時には改めてご連絡を差し上げます。

・店舗様及び店舗会員様が普段ご利用にならない環境から管理画面及びショップにログインした場合にアラートメールを配信

・「MakeShop」管理画面ログインのセキュリティ強化

（3）抜本的なシステムリスク管理体制の強化策

弊社ではこの事態を厳粛に受け止め、より一層の情報管理体制の強化、システム運用体制の強化など、更なるシステムリスク管理体制の強化を図り、信頼の回復に努めてまいります。

・システムリスク管理委員会の設置によるシステムリスク評価への対応強化

・セキュリティ専門の第三者機関を交えた更なるシステム運用改善計画の立案、実行

・再発防止策の定期的なモニタリング実施

以上