

2021年11月30日

「芝寿しオンラインショップ」をご利用の皆様へ

株式会社芝寿し

**弊社「芝寿しオンラインショップ」委託先への不正アクセスによる  
お客様情報流出に関するお詫びとお知らせ**

この度、弊社が運営する「芝寿しオンラインショップ」のECサイト（以下「本件ECサイト」といいます）の制作・運用委託先「株式会社ジーアール」（京都市中京区）のシステムに対し、第三者による不正なアクセスが確認され、お客様のクレジットカード情報：1,607件（1,544名分）、および個人情報：16,131名分が流出した可能性があることが判明いたしました。

お客様をはじめ、関係者の皆様に多大なるご迷惑およびご心配をおかけする事態となりましたこと、深くお詫び申し上げます。誠に申し訳ございません。

なお、該当のお客様につきましては、本日より、別途電子メールにて個別にご連絡申し上げます。

弊社では、今回の事態を厳粛に受け止め、既に緊急の対策を講じており、引き続き再発防止の対策を進めてまいります。お客様をはじめ関係者の皆様には改めてお詫びを申し上げますと共に、本件に関する概要につきまして、以下の通りご報告いたします。

**なお、本件ECサイトからではなく、電話、FAX、店頭にてご注文をいただいたお客様の情報については、物理的に別のシステムで管理しており、本件の影響は一切ございませんので、ご安心ください。**

## 1.経緯

2021年9月2日に、一部のクレジットカード会社から本件ECサイトを利用したお客様のクレジットカード情報の流出に関する懸念について連絡があり、同日中に本件ECサイトのサービスを停止し、制作・運用委託先へ確認したところ、不正アクセスの恐れがあることが判明いたしました。同時に、第三者調査機関による調査を依頼し、2021年9月28日に調査機関による調査が完了いたしました。その結果、2021年3月26日から2021年8月19日までの間に本件ECサイトでクレジットカード情報を入力されたお客様のクレジットカード情報、および2018年1月15日から2021年8月22日までの間に本件ECサイトにて会員登録またはゲスト購入されたお客様の個人情報が流出した可能性があることを確認いたしました。その後、クレジットカード会社等と協議の上、調査機関の調査結果を踏まえ、クレジットカード会社その他関係機関との連携および慎重な調査の上、本日の発表に至りました。

## 2.情報流出状況

### (1) 原因

本件 EC サイト制作・運用委託先である株式会社ジーアールのシステムに対し、第三者による不正アクセスが行われたためです。

### (2) 情報流出の可能性のあるお客様

①2021年3月26日から2021年8月19日までの間に本件 EC サイトでクレジットカード情報を入力されたお客様（対象：1,544名分）で、流出した可能性のある項目は以下の通りです。

- ・カード名義人名
- ・クレジットカード番号
- ・有効期限
- ・セキュリティコード

※本件 EC サイトではクレジットカード情報を保有しておりませんが、クレジット決済画面でのクレジットカード情報入力時に、不正アクセスによって情報流出した可能性があります。

②2018年1月15日から2021年8月22日までの間に本件 EC サイトにて会員登録またはゲスト購入されたお客様（対象：16,131名分）で、流出した可能性のある項目は以下の通りです。

- ・姓名
- ・住所
- ・電話番号
- ・メールアドレス
- ・任意入力項目（会社名、FAX、生年月日、性別、職業）
- ・注文情報

上記に該当するお客様につきましては、別途、電子メールにて個別にご連絡申し上げます。

## 3.お客様へのお願い

本件 EC サイトでクレジットカード情報を入力されたお客様のクレジットカードにつきましては、クレジットカード会社が継続してモニタリングを実施し、不正利用の防止に努めております。

お客様におかれましては、クレジットカードのご利用明細書に身に覚えのない請求項目がないか、今一度ご確認をお願いいたします。万が一、身に覚えのない請求項目の記載があった場合は、大変お手数ですが同クレジットカードの裏面に記載のカード会社にお問い合わせいただきますよう、併せてお願い申し上げます。なお、お客様がクレジットカードの差し替えをご希望される場合、カード再発行の手数料につきましてはお客様にご負担をお掛けしないよう、弊社よりクレジットカード会社に依頼しております。

また、身に覚えのない電子メールが届いた場合には、メールを開かない、不審なリンクや添付ファイルをクリックしない等の対応をお願いいたします。不審な電話がかかってきた場合には、お客様の重要な情報等は決してお伝えにならないようお願いいたします。

#### 4.情報公表について

本来であれば疑いがある時点でお客様にご連絡し、注意を喚起すると共にお詫び申し上げるところではございましたが、不確定な情報の公表は不要な混乱を招く恐れがあり、お客様へのご迷惑を最小限に食い止める対応準備を整えてからの告知が必要であると判断し、クレジットカード会社等と協議の上、第三者調査機関の調査結果を待ち、クレジットカード会社その他関係機関との事実関係の確認等、慎重に調査をした上で公表することにいたしました。

今回の公表まで時間を要しましたことを、深くお詫び申し上げます。

#### 5.再発防止策ならびに弊社が運営する本件 EC サイトの今後について

弊社はこの度の事態を厳粛に受けとめ、調査結果を踏まえてシステムのセキュリティ対策および監視体制強化を行い、再発防止を図ってまいります。現在、新たな EC サイト（クレジットカード決済再開を含む）を構築中であり、切替日が決定次第、改めて Web サイト上にてお知らせいたします。

また、弊社は今回の不正アクセスにつきまして、個人情報保護委員会に 2021 年 9 月 15 日に報告いたしました。加えて、所轄警察署にも 2021 年 10 月 12 日に状況を報告しており、今後、情報提供等に全面的に協力してまいります。

この度はこのような事態となりましたこと、重ねてお詫び申し上げます。

#### 6.本件に関するお問い合わせ窓口

《株式会社芝寿し お客様特設お問い合わせ窓口》

- ・受付時間：9:00～17:00（土日祝日を含む。但し 2021 年 12 月 29 日～2022 年 1 月 3 日を除きます。）
- ・連絡先フリーダイヤル：0120-084-046
- ・メールアドレス：[ec-support@shibazushi.jp](mailto:ec-support@shibazushi.jp)

本件に関する株式会社ジーアールの発表内容はこちらをご参照ください。

株式会社ジーアール 発表内容

<https://www.grinc.co.jp/information202109.pdf>