

インターネット会員の皆様へ

2018年1月15日
九州商船株式会社
代表取締役社長 美根 晴幸

平素より、弊社インターネット予約をご利用いただき誠にありがとうございます。
この度のインターネット予約サーバの不正アクセス事故については、会員の皆様には大変なご迷惑とご心配をおかけしておりますこと、深くお詫び申し上げます。

1月14日（日）の時点では、漏えいの事実は確認されておりましたが、現在も引き続き原因究明と、情報漏えいの有無を慎重に調査しているところでございます。

また、多くの会員様からのお問い合わせいただいておりますご質問を、現在お答えできる範囲で下記のとおり掲載いたしておりますので、御覧いただけたらと存じます。

今後は、このような事態を起こさないよう情報セキュリティ対策を見直し、さらに強化してまいります所存でございます。

1) インターネット予約のサービス再開についてご説明いたします。

再開については、当初の予定より遅れておりますことお詫び申し上げます。調査が進み安全性が確認された時点で、改めてお知らせさせていただきます。

再開時には、ご登録のパスワードは初期化され、改めて新しいパスワードのご登録が必要となります。お手数をおかけしますが、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

2) ログイン方法についてご説明いたします。（当サービスのパスワード変更方法）

当サービスは二次被害防止とセキュリティ対策のため停止中です。
再開時には、ご登録のパスワードを初期化致します。サービスを再開した際には、パスワードを登録する手順をご案内いたしますので、新しいパスワードをご登録頂きますよう、お願い申し上げます。

3) 会員情報を削除されたい会員様についてご説明いたします。

弊社からのメール(kyusho-system@kyusho.co.jp)に「会員情報削除」等を明記の上ご返信ください。ご登録の会員情報を削除させていただいた後、ご解約のご案内メールを配信いたします。

4) クレジットカード情報についてご説明いたします。

クレジットカード決済については、他社が提供する決済代行サービスのページ上で、都度クレジットカード情報を入力して決済を行って頂いており、当サービスではクレジットカード情報を管理しておりません。

このため、当サービスからのクレジットカード情報の漏えいはございません。

5) 情報の悪用のご心配についてご説明いたします。

情報漏えいの有無につきましては、現在、慎重に調査しております。

情報の悪用については、多くの会員様からご心配を頂いており、当社と致しましても、重要な問題だと考えて対応を行っております。

事件発生後、個人情報保護委員会、長崎県警などの関連機関への報告を行い、不正アクセスを受けたシステムにつきまして、漏えいの有無を含め、調査を行っております。

また、会員様から頂いたお問い合わせなどの情報に基づいた調査を行い、状況を分析しておりますが、現在のところ、漏えいした情報が悪用された可能性は低いと分析しております。

会員様には、多大なご迷惑とご心配をお掛けしておりますが、今後も調査と情報収集を続け、ご報告できる情報があれば、随時ホームページにて報告させていただきます。

なお、不安に便乗した詐欺に関して、国民生活センターからも「個人情報流出事件に便乗した不審な電話にご注意！」http://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/kojin.htmlとして、注意喚起がなされております。あわせてご確認ください。

6) 他のサービスのパスワードの変更が大変という会員様へご説明いたします。

近年、漏えいしたパスワードを悪用して、同じパスワードを使用している他のサービスに侵入する事例が報告されており、複数のサイトで同じパスワードを使いまわすことの危険性が喚起されているところです。

今回の事件について、現時点で漏えいの実事は確認できておりませんが、万が一漏えいがあった際に、この様な手口による被害が発生することを懸念し、他のサービスで同じパスワードをお使いのお客様に、他のサービスのパスワードの変更をお願いしているところです。

つきましては、大変ご面倒をお掛け致しますが、当サービスにご登録されているパスワードと同じパスワードを他のサービスでもお使いの場合は、念のためにパスワードを変更して頂きます様に、お願い致しております。

7) 一部の会員様へパスワードを送信した経緯についてご説明いたします。

漏えいした可能性がある情報には、パスワードが含まれておりましたため、万が一、悪用された場合の、お客様の被害を最小限にすることを最優先に考え、当サービスに登録のパスワードと同じパスワードを他のサービスでご利用の場合は、他のサービスのパスワードをご変更頂くようお願いを差し上げました。

その際、当初は、二次被害防止を優先して当サービスを停止中であることから、ご登録頂いたパスワードの確認にお困りになるお客様がいらっしゃることを考慮し、本システムにご登録のパスワードをお知らせすることにしました。

一方で、パスワードをメールでお送りすることが、パスワード漏えいのリスクを生む可能

性を否定できず、またメールでパスワードを通知されること自体を不安に感じられるお客様もいらっしゃるのではないかとの見直しを行い、一部のお客様にパスワードをお届けした時点で、パスワードのお知らせを中止致しました。

このため、一部のお客様に当サービスにご登録のパスワードをご案内した状況になっております。

8) パスワードをご確認されたい会員様へご説明いたします。

多くの会員様よりご登録のパスワードをご確認したいというお問い合わせを頂き、ご登録頂きました会員様ご本人に確実にお届けする対応を慎重に検討致しました結果、次のように対応させて頂くことに致しました。

- ・ご登録のパスワードを確認されたい会員様は、ご登録の「お名前」と「生年月日」をお書き添えの上、ご登録パスワードの連絡をご希望の旨、弊社メールアドレス(kyusho-system@kyusho.co.jp)までメール(*パスワードご希望メール)にてご連絡ください。

ご登録頂いたご住所に、本システム運用会社より簡易書留にて郵送させていただきます。

ご登録頂いた住所以外へ郵送をご希望される会員様は、弊社宛にご連絡頂くパスワードご希望のご連絡メール(上記、*パスワードご希望メール)に「お名前」「生年月日」と共にご希望の郵送先ご住所をご連絡ください。ご希望のご住所に、本システム運用会社より本人受取限定郵便にて郵送させていただきます。

9) ログイン ID をご確認されたい会員様へご説明いたします

ご登録のログイン ID を確認されたい会員様は、ご登録の「お名前」と「生年月日」をお書き添えの上、ご登録ログイン ID の連絡をご希望の旨、弊社メールアドレス(kyusho-system@kyusho.co.jp)までご連絡ください。

本システム運用会社からログイン ID を本システムにご登録頂いたメールアドレスにメールにて送付させていただきます。

10) 退会されたお客様へメールを送信したことについてご説明いたします。

当サービスにおきましては、退会後の問い合わせに対応するために、退会手続きを頂きましたお客様の情報に関しまして、弊社管理者のみが使用できる形で保存をしておりました。今回のご案内は、情報漏えいの可能性のご案内であるため、既に退会されているお客様を含めて、ご登録の履歴がある、すべてのお客様にメールをお送りしました。

なお、今後は、退会されたお客様の情報についての対応方法を見直す予定です。

11) メールが届いていない会員様へご説明いたします。

迷惑メールに分類されている場合があります。弊社メールアドレス (kyusho-system@kyusho.co.jp) で、迷惑メール受信ファイルをご検索の上ご確認をお願いします。ご確認いただけない会員様は、弊社メールアドレス (kyusho-system@kyusho.co.jp) へお知らせくだされば、メールを再送いたします。

パスワードをお知らせしたメールにつきましては、郵送にて対応させていただきますので「8) パスワードを確認されたい会員様へご説明いたします」をご参照ください。

12) 補償について

情報漏えいの有無につきましては、現在、慎重に調査しております。万が一、情報漏えいによる被害が発生しました際の補償については、慎重に対応を検討しております。