

2018年5月17日

お客様各位

株式会社ダブリュ・アイ・システム
代表取締役 濱中 洋

A-Web 倶楽部「宅配サービス」におけるお客様情報流出に関するお詫びとご報告

この度は、弊社が運営する会員専用サイト「A-Web(エース ウェブ)倶楽部」内の「宅配サービス」が、外部からの不正アクセスを受け、一部のクレジットカード情報が流出していること(以下「本件」といいます)が、調査の結果判明いたしました。

お客様及び関係者の皆様に多大なるご迷惑、ご心配をおかけ致しましたこと深くお詫び申し上げます。

※当該サービスは、店舗や他サービスとは完全に独立したシステムで運営しており、「店舗決済」及び「定額制コンタクト 3C プラン」のご利用は対象ではございません。

弊社では、今回の事態を厳粛に受け止め、お客様及び関係者の皆様の信頼回復に社員一同、全力で取り組む所存です。

本件に関し、現時点で判明している概要と弊社の対応につきまして、下記の通りご報告いたします。

記

1. 対象となるサービス

弊社が運営するウェブサイト「A-Web 倶楽部」では、下記のサービスを展開しておりますが、今回の対象は「宅配サービス」のみでございます。

対象	A-Web 倶楽部サービス(一部抜粋)
対象	宅配サービス(コンタクトレンズ・ケア)
対象外	来店予約
対象外	コンタクトレンズお取り置き
対象外	各種メール配信
対象外	「定額制コンタクト 3C プラン」クレジットカード確認・変更
対象外	「定額制コンタクト 3C プラン」レンズお届け便確認・変更
対象外	「定額制コンタクト 3C プラン」ポイント交換

2. 流出の可能性がある個人情報

- 1) 対象：2017年12月17日～2018年3月27日の期間中に当サイトでクレジットカード決済をされたお客様
- 2) 流出したクレジットカード情報については以下の通りでございます。
 - ① 会員名
 - ② 番号
 - ③ 有効期限
- 3) 件数：3,412件
不正利用による被害:27名/ 約668万円(5月2日時点)

3. 原因

Web アプリケーションの脆弱性を利用した外部からの攻撃により、お客様にご入力いただいたクレジットカード情報が流出した可能性があることが、第三者機関の調査により判明いたしました。

4. 経緯及び対策

- 1)2018年3月27日、カード会社から決済代行会社を通じて、エースコンタクトの「A-Web 倶楽部」内「宅配サービス」で情報流出の懸念がある旨連絡を受け、被害拡大防止のために直ちに「A-Web 倶楽部」サイトの利用を停止いたしました。
- 2)対策本部を立ち上げ、2018年3月27日に第三者機関へ調査を依頼いたしました。
- 3)クレジットカード会社には不正利用の防止モニタリングの実施を依頼しております。
- 4)2018年5月2日、第三者機関からの調査報告書を受領いたしました。
- 5)所轄警察署、所管官庁、認定個人情報保護団体である JIPDEC(一般財団法人 日本情報経済社会推進協会)には報告を済ませております。

5. お客様へのお願い

情報流出が発生した可能性がある対象のクレジットカードにつきましては、各クレジットカード会社へ、不正利用の防止モニタリングの実施を依頼しております。

対象となるお客様におきましては、クレジットカード明細書をご確認いただき、**不審な請求がございました場合は、大変お手数ではございますが、クレジットカード裏面に記載のカード発行会社へお問い合わせをいただきますよう、お願い申し上げます。**

なお、クレジットカード番号の変更をご希望される場合、カード再発行手数料につきましては、お客様のご負担にならないよう、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、本日5月17日(木)より、対象となるお客様に対して、電子メール・書状にてご案内しております。

6. 再発防止策ならびに今後の対応

弊社はこのたびの事態を厳粛に受け止め、調査結果を踏まえてシステムのセキュリティー対策および監視体制の強化を行い、再発防止を図ってまいります。

「A-Web 倶楽部」につきましては、必要な対応を講じた上で当該システムの安全性が確認できから再開すること想定しておりますが、決定次第、Web サイト上にてお知らせいたします。

<本件に関するお客様からの問い合わせ先>

A-Web 倶楽部特設ダイヤル

電話番号：0120-016-037

受付時間：9:00～20:00（土日祝含む）

■ 追記（2018年6月11日）

上記 A-Web 倶楽部特設ダイヤルは、2018年6月10日をもって終了いたしました。お手数をお掛けいたしますが、2018年6月11日以降のお問い合わせは、下記フリーダイヤルまでお願い申し上げます。

<A-Web 倶楽部に関するお客様からの問い合わせ先>

株式会社ダブリュ・アイ・システム

電話番号：0120-167-103（自動音声流れましたら1番を押してください）

受付時間：平日（月曜～金曜）10:00～17:00（※12:00～13:00は除く）