

2020年3月4日

お客様各位

株式会社タピオカエクスプレス

代表取締役 南 幸佑

代表取締役 広瀬 超

弊社が運営する「タピオカエクスプレス」への不正アクセスによる
個人情報流出に関するお詫びとお知らせ

このたび、弊社が運営する「タピオカエクスプレス」におきまして、第三者による不正アクセスを受け、お客様のクレジットカード情報（623件）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。

なお、個人情報流出した可能性のあるお客様には、本日より、電子メールにてお詫びとお知らせを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、再発防止のための対策を講じてまいります。

お客様をはじめ関係者の皆様には重ねてお詫びを申し上げますとともに、本件に関する概要につきまして、下記の通りご報告いたします。

記

1.経緯

2019年10月31日、一部のクレジットカード会社から、弊社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懸念について連絡を受けました。サイト移転のタイミングと重なったこともあり、2019年10月21日には弊社が運営する「タピオカエクスプレス」でのカード決済を停止しておりました。

同時に、第三者調査機関による調査も開始いたしました。2019年12月19日、調査機関による調査が完了し、2019年9月17日～2019年10月21日の期間に「タピオカエクスプレス」で購入されたお客様のクレジットカード情報が流出し、一部のお客様のクレジットカード情報が不正利用された可能性があることを確認いたしました。

以上の事実が確認できたため、本日の発表に至りました。

尚、サイト移転により2019年10月21日より運営を開始した「タピオカ卸専門店タピオカエクスプレス」では漏洩の事実は確認できませんでした。

2.個人情報流出状況

(1)原因

弊社が運営する「タピオカエクスプレス」のシステムの一部の脆弱性をついたことによる第三者の不正アクセスにより、ペイメントアプリケーションの改ざんが行われたため。

(2)個人情報流出の可能性のあるお客様

2019年9月17日～2019年10月21日の期間中に「タピオカエクスプレス」においてクレジットカード決済をされたお客様623名で、流出した可能性のある情報は以下のとおりです。

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

上記に該当する623名のお客様については、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

既に弊社では、クレジットカード会社と連携し、流出した可能性のあるクレジットカードによる取引のモニタリングを継続して実施し、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も、誠に恐縮ではございますが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、たいへん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けますよう、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。

4.公表が遅れた経緯について

2019年10月31日の流出懸念の発覚から今回のご案内に至るまで、時間を要しましたことを深くお詫び申し上げます。

本来であれば疑いがある時点でお客様にご連絡し、注意を喚起するとともにお詫び申し上げるところではございましたが、決済代行会社と協議し、不確定な情報の公開はいたずらに混乱を招き、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不可欠であるとの説明を受け、発表は調査会社の調査結果、およびクレジットカード会社との連携を待ってから行うことに致しました。

今回の発表までお時間をいただきましたこと、重ねて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サイトの再開について

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。

タピオカ卸専門店タピオカエキスプレスの再開日につきましては、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、監督官庁である個人情報保護委員会には2019年12月19日に報告済みであり、また、所轄警察である北沢警察署にも2019年12月25日に被害申告しており、今後捜査にも全面的に協力してまいります。

6. 本件に関するお問い合わせ窓口

《お客様相談窓口》

- ・ 受付時間：10:00～18:00（土・日・祝日除く）
- ・ 電話番号：03 - 6912 - 9978
- ・ メールアドレス：customer@tapi-ex.com

以 上