

2019年9月17日

お客様各位

株式会社ハーバルインデックス
代表取締役 丹羽鉄也

弊社が運営する「Naturas Psychos Product」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「Naturas Psychos Product」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（203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、個人情報が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。また、配信不能等でメールがお届けできなかった方、メールアドレスが未登録の方には書状にて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1月26日、警察組織から、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、2019年1月26日弊社が運営する「Naturas Psychos Product」でのカード決済を停止いたしました。

本件事態を受けまして、第三者調査機関による調査に着手し、2019年4月22日に調査が完了致しました。調査機関からの報告では、第三者の不正アクセスにより弊社サイトが改ざんされ、2018年12月11日から2019年1月26日までの期間に「Naturas Psychos Product」でクレジットカード決済を選択されたお客様が、偽の決済画面へ誘導され、そこで入力された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。

2.個人情報流出状況

(1)原因

弊社が運営する「Naturas Psychos Product」のシステムの脆弱性をついた第三者の不正アクセスによる弊社サイトの改ざん

(2)個人情報流出の可能性のあるお客様

2018年12月11日～2019年1月26日の期間中に「Naturas Psychos Product」においてクレジットカード決済をされたお客様203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
- ・有効期限
- ・セキュリティコード

上記に該当する203名のお客様については、別途、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ております。また、配信不能等でメールがお届けできなかった方、メールアドレスが未登録の方には書状にてご連絡申し上げます。

上記に加え、偽の決済画面のクレジットカード情報を入力されたものの、弊社製品の購入に至らなかったお客様および弊社の正式な決済画面に入力されたカード情報と異なるカード情報を偽の決済画面に入力されたお客様につきましてもクレジットカード情報が流出した可能性がございますが、弊社で特定することができませんでした。

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、特定できた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クレジット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。

また、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。

なお、特定ができた対象クレジットカード以外のクレジットカードの再発行をご希望される場合の手数料につきましては、クレジットカード会社により対応が異なります。お客様

ご負担での差し替えをご案内された場合、お手数ですが、弊社相談窓口へご連絡ください。

4.再発防止策および弊社が運営するサイトの再開について

弊社は本件事態を厳粛に受け止め、第三者調査機関による調査結果を踏まえた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、再発防止に努めてまいります。

なお、弊社は今回の不正アクセスにつきまして、2019年1月26日に所轄警察である静岡県警サイバー対策本部に被害届を提出し、警察の捜査に全面的に協力するとともに、2019年6月24日に監督官庁である個人情報保護委員会に対しても事態報告をいたしております。

5.本件に関するお問い合わせ窓口

《ハーバルインデックス お客様相談窓口》

- ・受付時間：9:00～17:00（土・日・祝日除く。）

但し、9月21日（土）、22日（日）、23日（祝）については、受付しております。

- ・電話番号：フリーダイヤル 0120-388-285

- ・メールアドレス：info@naturas-psychos.com