

2025 年 3 月 3 日

お客様各位

株式会社セントラル

弊社が運営する「トータル WEB SHOP」への不正アクセスによる
個人情報漏えいに関するお詫びとお知らせ

このたび、弊社が運営する「トータル WEB SHOP」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（2,460 件）、および個人情報（9,120 件）が漏洩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、クレジットカード情報、および個人情報が漏洩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ております。電子メールがお届けできなかったお客様、ご登録のないお客様には、書状にてご連絡させていただきます。

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

2024 年 7 月 17 日に警察より、弊社サイトを利用したお客様のクレジットカードの情報の漏洩懸念について連絡を受け、2024 年 7 月 19 日弊社が運営する「トータル WEB SHOP」でのクレジット決済を停止いたしました。

その後、第三者調査機関による調査も開始いたしました。2024 年 9 月 11 日に調査機関による調査が完了し、2021 年 5 月 26 日～2024 年 7 月 19 日の期間に「トータル WEB SHOP」で購入されたお客様クレジットカード情報が漏洩し、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。

また、2015 年 8 月 28 日～2024 年 7 月 19 日の期間に「トータル WEB SHOP」で入力された個人情報が漏洩した可能性があることも確認されました。

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.個人情報漏洩状況

(1) 原因

弊社が運営する「トータル WEB SHOP」のシステムの一部の脆弱性をついたことによ

る第三者による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) クレジットカード情報漏洩の可能性があるお客様

2021年5月26日から2024年7月19日の期間中に「トータルWEB SHOP」においてクレジットカードの決済をされたお客様2,460名で、漏洩した可能性のある情報は以下の通りです。

- ・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2,460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。電子メールがお届けできなかったお客様、ご登録のないお客様には、書状にてご連絡させていただきます。

(3) 個人情報漏洩の可能性があるお客様

2015年8月28日～2024年7月19日の期間中に「トータルWEB SHOP」で個人情報を入力されたお客様、9,120名で、漏洩した可能性のある情報は以下の通りです。

注文者、会員登録情報として

- ・氏名
- ・住所
- ・メールアドレス
- ・電話番号
- ・FAX番号

配送先情報として

- ・氏名
- ・住所
- ・電話番号

上記に該当する9,120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。電子メールがお届けできなかったお客様、ご登録のないお客様には、書状にてご連絡させていただきます。

3.お客様へのお願い

既に弊社は、クレジットカード会社と連携し、漏洩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、クレジット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会社に依頼しております。

4. 再発防止策ならびに弊社運営するサイトのクレジット再開について

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。

改修後の「トータル WEB SHOP」のクレジット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は2024年8月21日に報告済みであり、また所轄警察署にも2024年7月18日被害申告しており、今後捜査にも全面協力してまいります。

5. 本件に関するお問い合わせ窓口

<トータル WEB SHOP お客様相談窓口>

・受付時間：9：00～21：00（土日・祝日除く）

※但し3月8日（土）、3月9日（日）はお受付しております。

・メールアドレス：info1@total-tsuuhan.com

・電話番号 0120-895-167 担当：居山