

2019年8月5日

お客様各位

株式会社ドリーム  
代表取締役社長  
大橋 秀男

## 弊社運営のネットショップ（プロイデア直営ショップ）への 不正アクセスによるクレジットカード情報流出のお詫びとご報告

平素は格別のご高配を賜り、誠にありがとうございます。

この度、株式会社ドリームが運営しておりますオンラインショップ「プロイデア直営ショップ」に外部からの不正アクセスがあり、一部のお客様のクレジットカード情報が流出したことが判明いたしました。

クレジットカード情報が流出した疑いのあるお客様には、個別にメールもしくは郵送にてご連絡をさせていただいておりますが、ご利用者様ならびに関係者の皆様には多大なるご迷惑とご心配をおかけすることとなりましたことを深くお詫び申し上げます。

本件に関する内容につきまして、以下のとおりご報告させていただきます。

### 記

#### 1. 経緯について

2019年4月26日（金）の15:00ごろ、クレジットカードの決済代行会社より「クレジットカード情報が流出している可能性がある」との連絡を受け、同日中にクレジットカード決済の利用を停止いたしました。また、同日中にオンラインショップも閉鎖いたしました。

2019年4月27日（土）に不正アクセスの有無や被害状況の把握、全容解明を行うために、外部の専門調査会社「P.C.F. FRONTEO 株式会社」に調査を依頼しました。

2019年6月26日（水）に最終調査結果を受領し、2018年9月25日～2019年4月26日の期間に弊社が運営する「プロイデア直営ショップ」にてクレジットカード決済をご利用になら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が判明いたしました。

#### 2. 漏えいの原因について

調査会社の報告によりますと、ショッピングカートシステムの脆弱性を利用した攻撃によって侵入し、ご購入の際にご利用いただいたクレジットカード情報が抜き取られたとみられています。

漏洩件数については、現状291件となります。

2018年9月25日～2019年4月26日の期間に弊社が運営しております「プロイデア直営ショップ」にて、クレジットカード決済をご利用になられたお客様が対象となります。

つきましては、該当するお客様につきましては、ご注文時にご記入いただいたメールアドレスもしくはご住所に宛てて、個別にご報告させていただきます。

### 3. 漏えいの可能性のあるデータについて

流出の懸念がある情報は、

- ・クレジットカード番号
- ・クレジットカード氏名
- ・クレジットカード有効期限
- ・セキュリティコード

の4つとなります。

なお、ショッピングモール（プロイデア楽天市場店、プロイデア Yahoo!ショッピング店、プロイデア Amazon 店、プロイデア Wowma!店）でお買い求めいただいたお客様は対象ではございません。

### 4. お客様へのお願い

2018年9月25日～2019年4月26日の期間にプロイデア直営ショップにてクレジットカードをご利用いただきましたお客様は、大変お手数ではございますが、まずは利用明細書をご確認いただき、ご自身に身に覚えのない請求がないかをお確かめください。

クレジットカード会社には、流出した可能性があるお客様のクレジットカード取引について、モニタリング（監視）の強化を依頼しておりますが、クレジットカード明細書に不正な請求内容がございましたら、大変お手数をおかけいたしますが、ご本人様よりクレジットカードの裏面に記載されているクレジットカード会社へお問い合わせいただきますようお願い申し上げます。

また、クレジットカード番号の変更（カードの再発行）をされる場合は、大変お手数をおかけいたしますが、クレジットカード裏面に記載されているクレジットカード会社の連絡先に、お客様から直接ご連絡いただき、お手続きいただきますようお願い申し上げます。

なお、今回の流出に起因するクレジットカードの再発行手数料等につきましては、お客様にご負担をおかけすることのないよう、弊社からクレジットカード会社へ各社に依頼をしております。

### 5. 公表が遅れた理由について

2019年4月26日（金）の流出懸念から今回の発表に至るまで、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を行ったところ、不確定情報の公開はいたずらに混乱を招くため、全容の把握および

ご利用者様へのご迷惑を最小限にとどめる準備を整えてから公表することが望ましいとの説明を受けました。そのため、専門調査会社の最終報告を待ち、決済代行会社およびクレジットカード会社との連携を行ってから公表する運びとなりました。今回の発表までお時間をいただきましたことを、重ねてお詫び申し上げます。

## 6. 再発防止とプロイデア直営ショップの再開について

弊社では今回の事態を重く受け止め、オンラインショップのセキュリティ対策および監視体制の抜本的な見直しならびに社内環境やセキュリティポリシーの強化に努め、再発防止に尽力する所存です。

いま現在、プロイデア直営ショップの再開は未定でございますが、詳細が決まり次第、本サイト上でご案内させていただきますと考えておりますので、よろしくお願いいたします。

今回の不正アクセスにつきましては、所轄警察である愛知県警（東警察署）に対し、2019年6月24日に被害相談を行っております。また、消費者庁が監督する個人情報保護委員会に対し、2019年8月5日に報告を行っております。

この度は多大なるご迷惑とご心配をおかけすることとなり、誠に申し訳ございませんでした。重ねてお詫び申し上げます。

### <本件に関するお問い合わせ>

#### ●株式会社ドリーム お客様相談センター

- ・電話番号：0120-97-4822（フリーダイヤル）
- ・受付時間：10：00～11：45 / 13：30～17：00（土・日・祝日を除きます）

※以下の日程につきましては、お問い合わせを承っております。

- ・8月10日（土） ・8月11日（日）

・電子メールでのお問い合わせ（24時間受付）：[cstmr@dream-shoppingcart.com](mailto:cstmr@dream-shoppingcart.com)  
お問い合わせに対して迅速に対応させていただくため、たいへんお手数ではございますが、件名に「不正アクセスの件」とお書き添えいただけましたら幸いです。  
よろしくお願いいたします。

#### ●その他

本件に関する詳細なご案内ページをご用意しております。  
お電話がつながりにくい場合などにご参照いただけますようお願い申し上げます。

<https://proidea-shop.com/owabi/>