

2020年11月24日

会員各位

一般社団法人全国鍼灸マッサージ協会

### 「株式会社メイプル オンラインストア」個人情報流出に関するお知らせ（詳報）

先般お知らせいたしました、「株式会社メイプル」（以下、メイプル）の運営する当協会オンラインストアよりクレジットカード情報が流出した可能性がある件につきまして、ご迷惑、ご心配をおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。

本件に関し、メイプルより当協会へ経緯報告書の提出がございましたので、現在の状況を以下の通りお知らせいたします。

#### 1.経緯

○2020年6月26日

メイプルが一部のクレジットカード会社から、同社通販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、ショッピングサイトへのアクセスを停止いたしました。

同時に、第三者調査機関による同社サーバーへのフォレンジック調査（情報漏えい・内部不正・ウィルス感染などのインシデントの全容を解明する調査）を開始いたしました。

○2020年8月26日

第三者調査機関による調査が完了し、2019年8月28日～2020年6月26日の期間に「全国鍼灸マッサージ協会オンラインストア」（以下、オンラインストア）で購入されたお客様クレジットカード情報（59件）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確認されました。

○2020年9月10日

クレジットカード会社他各関連会社にて調査報告の確認が終わり、メイプルより淀川警察署生活安全課へ、被害届を提出いたしました。

○2020年10月5日

メイプルより個人情報保護委員会へ、今回のインシデント（事件）の報告を行いました。

○2020年11月9日

メイプルより当協会へ、本件について報告が行われました。

## 2.個人情報流出状況

### (1)原因

メイプルが運営するオンラインストアのシステムにおいて、一部の脆弱性に第三者が不正アクセスをおこない個人情報が流出。

### (2)個人情報流出の可能性のあるお客様

2019年8月28日～2020年6月26日の期間中に、オンラインストアにおいてクレジットカード決済をされたお取引59件で、個人情報が流出した可能性のある内容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
- ・セキュリティーコード

上記に該当するお客様については、別途、メイプルより、2020年11月16日までに電子メールおよび書状にて、個別にご連絡申し上げます。

## 3.今後の対応について

### (1) 現在の対応状況

- ・メイプルでは、既にクレジットカード会社と連携し、個人情報が流出した可能性のあるクレジットカード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。

### (2) ご確認のお願い

- ・オンラインストアをご利用されました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きますよう、併せてお願い申し上げます。

◆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、メイプルよりクレジットカード会社に依頼いたします。

## 4.公表が遅れた経緯について

本来であれば疑いがある時点でメイプルよりお客様にご連絡し、注意喚起とともにお詫びを申し上げるべきところでしたが、カード会社等と協議する中で、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判断がございました。それに伴い公表につきましては調査会社の調査結果、およびカード会社との連携を待ってから行うと決定した次第でございます。

#### 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

メイプルで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。

#### 6.本件に関するお問い合わせ窓口

《全国鍼灸マッサージ協会オンラインストア お客様相談窓口》

- ・受付時間：10:00～17:00（土・日・祝日除く）
- ・電話番号：フリーダイヤル 0120-80-3126
- ・メールアドレス：[customer@maiple.co.jp](mailto:customer@maiple.co.jp)

以 上