

2021年1月25日

イオン株式会社

お問い合わせフォームへの社外の第三者によるアクセスについて

平素はイオングループ各店舗をご愛顧賜り、厚く御礼申し上げます。

このたび、イオン株式会社のホームページにあるお問い合わせフォームに社外の第三者からのアクセスを確認しました。本件を受け、2021年1月4日16時～1月6日15時まで、お問い合わせフォームを一旦停止させて頂き、対応を行いました。なお、対応完了以降は、社外の第三者からのアクセスは確認されておりません。また、現時点では本件の影響によるお客さまへの被害等は確認されておりません。

お客さまにご迷惑とご心配をお掛けしましたこと、心より深くお詫び申し上げます。

本件の概要と対応について、以下の通りご報告いたします。

1. 経緯

2021年1月3日、社外の有識者の指摘により、イオン株式会社のお問い合わせフォームに社外の第三者からアクセスできる状態であったことが判明しました。本件を受け、2021年1月4日16時～1月6日15時まで、お問い合わせフォームを一旦停止させて頂き、対応を行いました。

また、お問い合わせフォームに対する社外の第三者からのアクセス状況について調査を行った結果、現時点で、社外の第三者によるアクセスがあったことを確認しております。なお、2021年1月6日の対応完了以降は、社外の第三者からのアクセスは確認されておりません。本件による影響に変化等が確認された場合は、随時お知らせいたします。

2. 社外の第三者からアクセスの可能性があった情報

該当は、2014年9月17日～2014年10月20日にお問い合わせフォームへ登録された859件です。なお、該当のお客さまにはご連絡と相談窓口のご案内を行っております。

- (1) お問い合わせフォームの情報は、氏名、性別、メールアドレス、電話番号、お問い合わせ内容です。
- (2) アクセスの有無について今回調査した期間は2020年12月5日～2021年1月4日の1か月間で、アクセスの可能性があった期間は、2014年9月17日～2021年1月4日16時までです。
- (3) 現時点で実際に社外の第三者からのアクセスが確認されたのは海外からの2回（同一者）です。

また、調査は継続しており、本件による影響の変化など新たな事実が判明した場合には改めてお知らせいたします。

3. 原因

お問い合わせフォームにおけるセキュリティの設定不備

4. 現時点で実施している対応

- (1) お問い合わせフォームの対応

社外の第三者によるアクセスを防止するため、2021年1月4日16時～1月6日15時に、お問い合わせフォームを一旦停止させて頂き、対応を行いました。対応完了以降、社外の第三者からのアクセスは確認されておりません。

(2) 情報が閲覧された可能性があるお客さまへのご案内

本件に関するお詫びとご相談および被害に遭われた際のお問い合わせ先のご案内等を実施しております。

(3) 個人情報保護委員会への報告

イオン株式会社より個人情報保護委員会へ報告を行いました。

5. 再発防止策

イオン株式会社では、このような事態を招きましたことを重く受け止め、お客さまご利用サービスのセキュリティ強化および定期的な見直し等を行い、再発防止に努めてまいります。

6. 本件に関するお問い合わせ先

お客さま専用フリーダイヤル：0120-953-520 10:00～19:00（土日・祝日含む）

以上