

各位

株式会社エイチ・アイ・エス

国内バスツアーサイトからのお客様情報流出について

このたび、弊社の国内バスツアー（首都圏を出発地とするもの）サイト（以下「本件サイト」といいます）からツアーのお申し込みをいただいた一部のお客様の個人情報が、本件サイトへの外部からのアクセスにより流出する事故が発生いたしました。なお、現在のところ個人情報を悪用された被害の報告は入っておりません。また、本件サイトは弊社の他のオンライン予約サイトとは分離したシステムで運営されており、本件サイト以外の弊社が運営するオンライン予約サイトにおいては今回の事故の影響はございません。

お客様及び関係者の皆様に多大なるご迷惑とご心配をおかけすることを心より深くお詫び申し上げますとともに、下記のとおり本件の概要につきお知らせいたします。

記

1. 経緯

(1) 8月17日（木）

お客様情報セキュリティ強化のため、弊社としては常にセキュリティ関連の外部情報を収集しています。その中で、弊社が契約している外部のセキュリティ技術専門家より、外部サイトに本件サイトに関する記述があったという情報を入手しました。この報告を受け直ちに社内調査を開始し、外部からのアクセスの調査・分析を行ったところ、本件サイトにおいて圧縮ファイルダウンロードの形跡が確認され、当該ファイル中のお客様の個人情報が含まれていることが判明しました。

本件サイトに対しては直ちに必要な措置を講じたほか、この事態を受け、弊社社内に「対策本部」を設置し、その後、データの解析を行った結果、ダウンロードされた個人情報は最大 11,975 名様分であることが判明いたしました。

(2) 8月18日（金）

登録行政庁である観光庁、個人情報保護委員会、一般社団法人日本旅行業協会およびプライバシーマーク制度の運用機関である一般社団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）に対し本件の概要につき第一報を行いました。

(3) 8月21日（月）

本件について、所轄の新宿警察署に相談するとともに、個人情報保護法の定めに従い、個人情報保護委員会に本件に関する報告を行いました。

(4) 8月22日（火）

お客様情報流出の個別の内容がご報告できる状況となったことから、このたびの発表にいたしました。

2. 原因

本件サイトのリニューアルに伴い、旧サイトでお申し込み済みのお客様の予約データを移行する作業を実施いたしました。その際、誤って公開領域に個人情報を含む予約データが残置されました。そのため、第三者のアクセスにより、該当データがダウンロードされました。

3. 事故が発生したサイト

国内バスツアー（首都圏を出発地とするもの）サイト (<https://bus-tour.his-j.com/tyo/>)

※その他の弊社旅行関連商品のオンライン販売および店舗における販売につきましては、今回の事故の対象外であり、同様の問題が発生することがないことを確認しております。

4. 個人情報の詳細

(1)対象：2017年3月18日16:03～2017年7月27日17:30の期間に、2017年8月1日～2017年12月31日出発の首都圏発国内バスツアーを本件サイトからご予約いただいたお客様

(2)項目：今回流出した情報は、ご予約の際にご入力いただいた以下の一部または全部の情報となります。

なお、クレジットカード番号・金融機関口座情報は一切含まれておりません。

【代表者の方（お申し込みをされた方）】最大4,566名様

①氏名（漢字・カタカナ）、②性別、③年齢、④メールアドレス、⑤住所、⑥電話番号、
⑦ツアー名、⑧出発日

【同行者の方】最大7,017名様

①氏名（カタカナ）、②性別、③年齢、④電話番号（お申し込み時に入力された場合のみ）、
⑤ツアー名、⑥出発日

【緊急連絡先の方（参加者以外を指定された場合）】最大392名様

①氏名（カタカナ）、②電話番号

5. お客様への対応

本日8月22日（火）、ツアーの代表者（お申し込みをされた方）に対し、弊社より電子メールにてご連絡を差し上げます。

また、本件に関する専用相談窓口を本日より設置しております。

<専用相談窓口> ※以下の特設ダイヤルは2017年10月末まで開設しております。

電話番号：0120-447-583（フリーダイヤル）

受付時間：平日10:00～18:30 ※8月26日（土）、27日（日）は開設しております。

[お問い合わせフォームはこちら](#)

6. 今後の対応策について

ご迷惑をお掛けしたお客様には個別のご連絡および5.に記載の対応を、責任を持って実行して参ります。今後は第三者専門機関によるセキュリティ診断等の客観的なチェックの強化、内部チェック体制の厳格化、システム開発管理体制の強化および情報セキュリティリテラシー向上のための情報システム部門のスタッフに対する啓蒙（教育研修体制の強化等）を実施し、再発防止に努めてまいります。このたびは、誠に申し訳ございませんでした。

以上

本件に関するマスコミからの取材のお問い合わせ先

株式会社エイチ・アイ・エス 経営企画本部 広報室

TEL/03-5908-2346 営業時間/ 平日) 10:00～18:30、土日祝) 休み