

2023年12月15日

お客さま各位

株式会社くわこや システム障害に関するお詫びとご連絡

平素は株式会社くわこや（店舗名：パルファン）をご利用いただきありがとうございます。
2023年10月29日（日）に弊社で発生したシステム障害において、お客さまにご不便、ご迷惑をおかけしたことを心よりお詫び申し上げます。本来であれば、被害が発生した時点でご報告、お詫び申し上げるべきところ、被害内容の詳細について把握、確認するのに時間を要し、今回のご連絡となりましたこと何卒ご理解を賜りますよう宜しくお願い申し上げます。以下について詳細をご報告させていただきます。

【発生日時】

- ・2023年10月29日（日）深夜

【被害の内容】

- ・ランサムウェアによる弊社のサーバーに不正アクセスが発生
- ・被害を受けたサーバー内のデータが暗号化された

【発生原因】

・弊社の基幹システムのメンテナンス作業後に第三者からの不正アクセスを防止する設定を誤り、外部からの不正アクセスが集中、セキュリティの脆弱性によりシステムが暗号化されました。

【暗号化された内容】

- ・弊社の基幹システム（バックアップファイル含む）
- ・お客様の個人情報（2022年1月26日～2023年10月28日にご登録いただいた方）
（お名前、誕生日、住所、連絡先）
※弊社のカルテにご記入いただいた項目のみとなります。

【被害発生時からの対応内容】

- 10月29日 被害のあったサーバーおよびネットワークの遮断
- 10月29日～ 被害内容、被害状況の確認
- 10月31日～ 専門業者へ調査を依頼（データ復旧、データ漏洩の有無、セキュリティ診断）、愛知県警に状況報告、相談、個人情報保護委員会への報告、基幹システムの復旧作業

- 1 1月 24日 専門業者からデータ漏洩はなかったとの報告を受ける
- 1 2月 4日 資生堂ビューティーキーポイントの付与システムの復旧・送信
- 1 2月 8日～ 資生堂ビューティーキーポイントの付与確認

【お客さまへの影響】

・弊社の基幹システムの稼働ができず、資生堂ビューティーキーポイントの付与ができない状態になりました。

【個人情報のデータ漏洩について】

・システム障害発生時に不正アクセスは確認しましたが、データが漏洩した形跡はありませんでした。また、第三者機関の専門業者にデータ漏洩について調査し、データ漏洩はなかったとの調査結果を受けました。

【現在の状況】

・システムの復旧を行い、2023年12月7日～9日にこれまで遅延していた資生堂ビューティーキーポイントが付与されました。

【今後の対策】

・弊社では今回の事態を重く受け止め、引き続き二次被害の有無の監視を行うとともに再発防止にセキュリティの強化等の対応をしていきます。

(サーバーのセキュリティ強化、人的管理の徹底、専門業者によるセキュリティの脆弱性チェック等)

また、本件に関し二次被害等の新たな情報が発覚した場合は、弊社ホームページにてご報告いたします。関係者の皆様へは多大なるご迷惑とご心配をおかけすることとなり、重ねて深くお詫び申し上げます。

【本件について問合せ先】

株式会社くわこや お客さま相談窓口

0120-83-1868 (平日10:00～18:00)

以 上