

公式インターネットショップとっとり市及びふるさと納税会員情報の流出について

このたび、本市が標記の業務を行うため、株式会社エッグにシステム保守委託を行っているコンピューターシステムが外部からの不正アクセスを受け、会員情報等が流出する事案が発生しましたのでお知らせします。

記

1. 該当システム

- ・インターネットショップとっとり市（いち）システム
- ・ふるさと納税システム

2. 不正アクセスを受けた日付と、その際に流出した情報

1回目（2019年7月12日）

- ・会員情報：27, 270件

氏名、住所、性別、生年月日、電話番号、メールアドレス、会員ID、パスワード等

- ・受注情報 - 注文情報：59, 021件 ※会員情報での流出以外の流出件数：10, 075件

注文者の氏名、住所、性別、生年月日、電話番号、メールアドレス、会員ID等

（とっとり市は会員登録無しで発注できますので、会員登録無しの受注情報と上記の会員登録した会員の受注情報も含まれます。）

- ・システムの構造部分のデータ（個人情報に含まれておりません）

2回目（2020年2月18日）

- ・店舗情報等の個人情報：396件

(1) 第1回と重複しない追加流出の個人情報：104件

① 氏名、住所、性別、生年月日、電話番号、メールアドレス、会員ID、パスワード等 ：48件

② ふるさと納税寄附情報（金額、返礼品、配送先の個人情報等） ：23件

③ 店舗情報（店舗名、代表者名、住所、メールアドレス、電話番号、振込銀行口座、担当者名等）：33件

(2) システムの構造部分のデータ（個人情報に含まれておりません）

3回目（2020年3月15日）

- ・システムの構造部分のデータ（個人情報に含まれておりません）

※いずれの流出でも、クレジットカード情報の情報漏洩は確認されておりません。

3. 発覚の経緯

2020年4月30日 11：30頃

カスタマーセンターへ、加盟店舗から「フィッシングメールが来た」との連絡があり、システム保守委託会社に調査を依頼し、調査したところ不正アクセスおよび情報漏洩を検知したため、システム停止しました。

2020年5月1日 ～ 7日

5月1日以降、調査を継続しており、本内容の調査結果を5月7日にシステム保守委託会社より受領しました。

4. 調査結果

(1) 不正アクセス元について

- 1回目（2019年7月12日） アメリカのIPアドレスからの不正アクセス
- 2回目（2020年2月18日） ロシアのIPアドレスからの不正アクセス
- 3回目（2020年3月15日） ロシアのIPアドレスからの不正アクセス

(2) 原因について

システムの脆弱性に対する外部からの攻撃により、データが流出しました。

5. 対応等

(1) 専用相談窓口の設置（5月2日より開設）

(2) 全会員及びお客様へのお詫びと情報漏洩のお知らせの通知

（5月1日メールおよびホームページでお知らせ、メールでご案内することができない方へ郵送にて5月3日発送開始）

※お知らせすべき情報がありましたら随時ホームページ上でご報告させていただきます。

・とっとり市：<https://tottori-ichi.jp/>

・鳥取市ふるさと納税スペシャルサイト：<https://www.tottoricity-furusato.jp/>

(3) システムの安全性の調査（5月1日以降実施中）

(4) 警察など各機関への通報、報告（5月1日以降実施中）

(5) 外部ポータルサイトご利用の寄附者へ、ID・パスワードの変更に関する追加のお知らせ（5月5日・6日）

6. 復旧について

現在、システム保守委託会社において安全な環境の構築作業中です。安全が確認でき次第、会員の方々へホームページ、メール等でお知らせします。

7. 本件に関するお問い合わせ先

個人情報に関するお客様ご相談窓口

電話：0120-932-380（8：30~17：30）

2020年5月7日

鳥取市 経済・雇用戦略課

資産活用推進課

システム保守委託会社 株式会社エッグ