

令和2年7月6日

鳥取市長  
深澤 義彦 様

システム受託会社  
株式会社エッグ

## とっとり市・鳥取市ふるさと納税スペシャルサイトへの不正アクセスによる 個人情報流出について

この度は、表題の件につきまして、ご利用の会員の皆様をはじめとする多くの方に、多大なご心配とご迷惑お掛けしましたこと、深くお詫び申し上げます。改めて、経緯から原因・対策・対象サイトの再開につきまして、下記のとおりご報告させていただきます。

### 記

#### 1. 不正アクセス発覚の経緯

令和2年4月30日 11:30頃

とっとり市カスタマーセンター様から、加盟店舗様へフィッシングメールが届いたとの連絡を受け、調査したところ、不正アクセスおよび情報流出を検知したため、システム停止（同日：19:30～）を行い、メンテナンス画面に切り替えを行いました。

令和2年5月1日

対象サイトのデータベースのバックアップ（同日：9:20～）を行い、すべてのサービスを停止後、影響範囲の調査を行い、鳥取市様にご報告を行いました。

#### 2. 不正アクセスと流出件数について

確認された不正アクセスは以下の通りとなります。

1回目（令和元年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

- ・システムの構造部分のデータ
- ・店舗情報等の個人情報：396件

2回目（令和2年2月18日）

(1) 1回目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

3回目（令和2年3月15日）

システムの構造部分のデータ

### 3. 原因について

運用時の対応としては、ファイヤーウォール（不正な通信を阻止するシステム）やOS（コンピューターの管理プログラム）等に対する日次でのパッチ（修正プログラム）の適用更新、ウイルス対策ソフトの導入を行ってまいりました。

しかし、今回の不正アクセス攻撃は、脆弱性診断ツールを悪用して攻撃が行われました。このツールを用いて、対象サイト内の脆弱性を発見され、数時間にわたりアクセスを繰り返し、データベース内の情報を搾取されております。この脆弱性の対策としては、本来、プログラミングでの対策が必要でございますが、一部不十分でありました。

また、定期的なログ監視が実施できていなかったために1回目の攻撃を感知できず、2回目、3回目の攻撃を受けてまいりました。

### 4. 対応について

発覚直後より、対象者へのメール送信・郵送での通知・コールセンターの設置、運営を行っております。

また、システム受託会社では、以下の対応を行いました。

- ・不正アクセス元の調査、原因の確認
- ・PCI SSC（国際的なセキュリティ基準）認定機関である P.C.F.FRONTEO 株式会

社による第三者フォレンジック調査

- ・システム脆弱性の修正
- ・再発防止策の検討、導入

5. 富士通株式会社の脆弱性診断について

鳥取市では、システム受託会社が修正をおこなったサイトを、第三者機関である富士通株式会社に脆弱性診断の実施を依頼いたしました。

その結果、修正後のサイトについて、セキュリティに問題はなく、安全であるとの報告を受け取りました。

6. サイト再開時の対策に関して

再開時の対策に関しましては、以下の対策を実施いたしました。

- ① 富士通株式会社による脆弱性診断の実施
- ② セキュリティソフトの追加導入
- ③ システム監視体制の強化
- ④ サイト内の管理権限の強化
- ⑤ 全会員様のパスワード再発行（再発行しないとマイページへはログインできません。）

7. サイト再開時の個人情報について

サイト再開時の個人情報については、以下の通りとさせていただきます。

- ① 鳥取市ふるさと納税スペシャルサイト  
会員の皆様については、マイページでの退会希望者のみ退会とさせていただき、退会受付後は、会員情報については削除致しますが、ふるさと納税の寄付情報については、法律により保管が義務付けられているため、保管いたします。
- ② とっとり市  
サイト再開時から2週間、会員継続の申込みとパスワード再設定を受付けます。その期間に継続利用のお申し込みが無い会員の方の個人情報については、削除を行います。

8. サイト再開について

令和2年7月22日より、「とっとり市」及び「鳥取市ふるさと納税スペシャルサイト」を全面再開する予定です。

以上