



平成 29 年 4 月 25 日

各 位

会社名 ぴあ株式会社  
代表者名 代表取締役社長 矢内 廣  
(コード番号 4337 東証第 1 部)  
問合せ先 取締役コーポレート統括 吉澤 保幸  
(TEL. 03 - 5774 - 5278 )

**ぴあ社がプラットフォームを提供する  
B. LEAGUE チケットサイト、及びファンクラブ受付サイトへの  
不正アクセスによる、個人情報流出に関するお詫びとご報告**

ぴあ株式会社(以下、当社)において運営を受託しております、B.LEAGUE(公益社団法人ジャパン・プロフェッショナル・バスケットボールリーグ様)の、B.LEAGUE チケットサイト、及びファンクラブ受付サイトのサーバー環境において、何者かのサイバー攻撃による不正アクセスが確認され、お客様の個人情報が出た可能性のあることが判明いたしました。

お客様ならびに関係各位に多大なるご心配とご迷惑をお掛け致しますことを、心より深くお詫び申し上げます。

なお、個人情報、クレジットカード情報が流出した可能性のあるお客様には、B.LEAGUE 様、各クレジットカード会社様と協議の上、本日より、電子メールおよび書状等により、お詫びとお知らせのご連絡を個別に開始いたします。また、経済産業省への報告、ならびに警視庁、所轄警察署への相談も済ませております。

当社では今回の事態を重大かつ厳粛に受け止め、お客様への適切な対応と、再発防止対策を徹底してまいります。

1. 不正アクセスの状況について

去る 3 月 10 日、独立行政法人情報処理推進機構(IPA)の発表により、アプリケーションフレームワークである「Apache Struts2」に脆弱性が存在することを弊社内にて認識しました。当初、B.LEAGUE チケットサイト、及びファンクラブ受付サイトに関連する web サーバー上にクレジットカード情報は保存されていない認識でございましたが、3 月 17 日ごろより、会員のお客様のツイッター上にて、クレジットカードの不正使用に関する複数の書き込みがあり、事実関係に関する確認を開始しました。その後、クレジットカード会社からの報告により、当該サイトをご利用になられたお客様のクレジットカード番号にて、十数件の不正使用があった疑いが判明したため、3 月 25 日に同サイトにおけるすべてのクレジットカード決済機能を停止し、さらに詳細な調査を外部の専門調査会社(PCF 株式会社)に依頼しました。

その結果、サイトの開設と運用にあたり、当社からの外部発注先である、株式会社ききょう屋ソフト(本社:大阪／代表取締役:酒井洋)が構築したファンクラブ受付サイト、ならびに株式会社ホットファクトリー(本社:大阪／代表取締役:早田泰三)が構築した B.LEAGUE チケットサイトにおいて、3月7日～15日の間、「Apache Struts2」への攻撃による、Web サーバー及びデータベースサーバーへの不正アクセスの痕跡が確認されました。

これらは、3月初旬より同時多発的に生じている、一連のサイバー攻撃による事象と同じものであり、その結果、最大約15万5千件の個人情報(うち、クレジットカード情報約3万2千件を含む)が、悪意ある第三者に流出した可能性のあることが判明いたしました。これは、当社からの発注仕様、運用ガイドラインと異なり、委託先のデータベース上(ファンクラブサイト)と通信ログ上(チケットサイト)に不適切に保持されていたことによるもので、当社にてそのことを把握できず、確認の徹底が不十分であったことが本質的な原因です。

なお、対象となるサーバーは、B.LEAGUE チケットサイト、及びファンクラブ受付サイト専用以外に構築されたものに限定されており、「チケットぴあ」をはじめとするその他の当社サービスにつきまして、同様の問題が発生していないことは確認されております。

※「Apache Struts2」は、開発効率の高さやその柔軟性から、多くの web サイトにおいて広く使用されているものです。

※当社の基幹システムである「チケットぴあ」サービスには、「Apache Struts2」は使用しておりません。

## 2. 不正アクセスにより流出した可能性のある情報について

### (1) 2016年5月16日～2017年3月15日の期間中に、B.LEAGUE 会員に登録されたお客様の個人情報

⇒住所・氏名・電話番号・生年月日・ログイン ID・パスワード・メールアドレスの登録情報  
合計 154,599 件(複数クラブへの重複登録を除いた件数 合計 147,093 件)

### (2) 上記(1)のうち、ファンクラブ会費のお支払いに、クレジットカード決済をご利用になられた方の決済情報

⇒カード会員名・カード会員番号・有効期限・セキュリティコード  
合計 13,696 件

### (3) 上記(1)のうち、2017年1月7日～2017年3月13日の期間中に、B.LEAGUE チケットサイトにて、クレジットカード決済にてチケットを購入された方の決済情報

⇒カード会員名・カード会員番号・有効期限・セキュリティコード  
合計 23,025 件 (上記(2)と(3)とで、重複を除いた件数 合計 32,187 件)

### (4) 当該クレジットカード番号による、不正使用の件数と金額(4月21日現在の集計値)

⇒197 件／6,300 千円

(これまでに判明しているもので、すべてのカード会社の集計値ではありません。不正使用分

の補償は、クレジットカード各社を通じてその全額を当社が負担いたします)

### 3. お客様へのお願い

すでに当社では、クレジットカード各社と連携し、情報が流出した可能性のあるクレジットカード番号による取引のモニタリング(監視)を強化し、不正使用の防止に努めております。また、4月11日の途中経過報告にて、B.LEAGUE 会員にご登録のすべてのお客様に対し、ログインパスワードの変更をお願いしております。

お客様におかれましても、誠に恐縮ではございますが、不審なメール等についてご注意頂くとともに、クレジットカードのご利用明細書に記憶のない請求項目がないか、今一度ご確認をお願いいたします。万一、身に覚えのない請求項目の記載がありましたら、大変お手数ですが、お手元のカード裏面に記載のカード会社にお問い合わせください。クレジットカードの再発行をご希望の場合には、カード会社にお申し入れください。この場合の手数料、流出したクレジットカード番号によって不正使用された金額等につきましては、当社にて責任を持って補償させていただきます。

※情報流出の可能性のあるお客様以外の方につきましては、再発行等の必要はございません。

### 4. 本件に関する今後の対策等について

#### (1) お客様への対応について

今回の不正アクセスによる個人情報の流出は、当社からの外部発注先が構築・運用するサーバーにて発生したものではありませんが、一層のサイバーセキュリティ対策、ならびに、委託発注先を含めた当社の運用管理体制が不十分であったことが原因であると認識しております。B.LEAGUE 様より一連のサイト運営を受託しているのは当社であり、ご迷惑をお掛けしたお客様への個別対応についても、B.LEAGUE 様と連携をとりながら、責任を持って適切に行なわせていただきます。

#### (2) 再発防止策とセキュリティの強化について

すでに下記の通り、対策と再発防止策をスタートさせております。

- 直接的な原因である「Apache Struts2」のバージョンアップと、サーバー再構築を完了済みです。
- 仕様と異なる運用がされていた事実を厳粛に受け止め、取り扱う情報の種類に関わらず、関連するすべての現行システムとその運用に対するガイドラインの見直しと安全点検、監視の強化を進めて参ります。
- 個人情報の取得を目的とした外部からの不正なアタックに備えるため、一層のサイバーセキュリティ対策の実装と強化を、4月20日より稼働させております。  
⇒外部からの攻撃に対する、さらなる防御装置(「WAF=Web Application Firewall」、不正侵入検知システム等)の実装

(3) クレジットカードによる決済サービスの再開について

再発防止策の完了、ならびにセキュリティの安全性の確認を待って、慎重に再開させていただきます。

- ・クレジットカード情報の非保持、非処理、非通過化と、決済代行会社による処理方式への切り替えを進めております。
- ・再開の時期につきましては、見通しが決定し次第、改めてお知らせいたします。それまでは、ご面倒でもコンビニエンスストア等での他の決済をご利用ください。

(4) 「チケットぴあ」を含む当社関連サイトについて

- ・B.LEAGUE チケットサイト、及びファンクラブ受付サイトは、ぴあ株式会社の基幹システムとは別に、専用の開発体制にて構築されたものであり、他のサービスとは完全に切り離されております。
- ・「チケットぴあ」ならびにその関連サイトにおきましては、会員認証やチケット発売ページ、マイページや購入フロー等は、すべてクラウド環境ならびに外部データセンター環境を利用しており、それぞれにセキュリティ対策を講じております。
- ・加えて、クラウド環境、データセンター環境ともに、24 時間 365 日の監視運用を行っております。

5. 当社業績に与える影響について

別途、本日開示しております「業績予想の修正に関するお知らせ」をご参照ください。

6. 本件に関するお客様からのお問い合わせ専用窓口

■専用フリーダイヤル : 0120-800-152

[受付時間] 4月25日(火)～30日(日) : 午前10時～午後9時

5月1日(月)～終了時期は未定 : 午前10時～午後8時(土日祝を含む)

■専用メールアドレス : [blg-info@pia.co.jp](mailto:blg-info@pia.co.jp)

当社では、お客様ならびにお取引先様からの信頼回復に向けて、全社一丸となって全力で取り組んで参ります。お客様ならびに関係者の皆様に、ご心配およびご迷惑をお掛け致しましたことを、重ねて心よりお詫び申し上げます。

<取材・報道に関するお問い合わせ先>

ぴあ株式会社広報室 電話:03-5774-5294 email:[koho@pia.co.jp](mailto:koho@pia.co.jp)

以上