

お客様各位

2021年11月19日

大網株式会社

当社商品企画部門 Twitter アカウントの乗っ取り発生についてのご報告

当社、大網株式会社運営する Twitter アカウントに対する乗っ取りが発生しました件について、以下の通りご報告申し上げますとともに、お客様と関係者の皆様に、多大なご迷惑とご心配をお掛けいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。

【事件概要】

2021年10月31日(日)から同11月3日(水)のあいだ、悪意ある第三者により当社商品企画部門が運営する Twitter アカウント(@amiامي_products)が乗っ取られる事態となっていました。また、同アカウントの DM(ダイレクトメッセージ)に残されていた個人情報約 200 名分が、当該期間に乗っ取り犯により閲覧できる状況となっていました。

乗っ取りは11月3日に、当該アカウントが当社の管理に戻ることで解決しました。

DMの個人情報については、11月19日時点で、外部への流出等は確認されていません。

また、当社通販店「あみあみ」など別事業の個人情報などは、完全に別の管理であるため、一切の影響はありませんでした。

【経緯詳細】

2021/10/31 16:40 当社スタッフが、当社が行ったものでないスパム投稿がされており、プロフィールも書き換えられていることを確認しました。

その後に社内共有を行い、パスワードが変更されていて、ログインできない状態であること。

また、メールアドレスも変更されており、パスワードの再発行もできない状態であることも確認しました。

10/31 16:55 Twitter 社へ乗っ取り被害の報告をして、当該アカウント凍結と、当社への管理権の返還の申請連絡を行いました。

10/31 17:10 当社運営の他 Twitter アカウントにて、速報を掲載し、乗っ取られたアカウントのスパム投稿へのリツイート、DM に連絡等をしないように注意喚起を行いました。

10/31 17:50 商品企画部の運営する他の SNS アカウントのパスワードを変更しました。

11/1 アカウント ID が@amiامي_products から@P5UpdateUS に変更されていることを確認し

ました。

11/1 全社員へ状況報告するとともに、関係各社への連絡を開始しました。

11/1 社内調査により、乗っ取りのあったアカウントの DM 履歴に、過去に同アカウントで開催されたプレゼントキャンペーンの賞品送付先個人情報約 200 名分が、一部は必要保持期間を過ぎているにもかかわらず、誤って消されずに残されていたことが判明しました。

11/1 社内調査により、当該アカウントには二要素認証の設定がされておらず、パスワードのみの管理であったこと、サードパーティのサービスとの連携はしていなかったことが判明しました。

(別事業部で運営されている当社運営のほかすべての Twitter アカウントは、二段階認証等の安全策をとっていたことが確認されています)

11/1 社内調査内容を当社が運営する通販サイトの Twitter アカウント(@amiami_figure)に掲載し、本件に関するメール連絡窓口として、product@amiami.com に対応することを報告しました。

11/2 個人情報保護委員会に連絡のうえ、当社対応の妥当性の確認をしました。

11/2 弊社の運用するすべての SNS アカウントの管理部署で、管理体制の確認と、二要素認証されていない場合や、パスワード設定が不適切な場合の改善対応が開始されました。

11/2 Twitter 社への当該アカウント凍結と、当社への管理権の返還の申請連絡を続けました。

11/3 Twitter 社より連絡があり、アカウントの管理権が当社に戻り、乗っ取り状態が解消されていることを確認しました。

11/3 乗っ取り時に変更されたアカウント ID を修正しました。

その際に、本来の ID(@amiami_products)は、すでに第三者に取得されていたため、新規の ID(@amiami_product)に変更しました。

11/3 取り戻した商品企画部アカウント(@amimai_product)等で、乗っ取り解消の報告をしました。

11/4 すべての当社運用 SNS アカウントの二要素認証化、パスワードのセキュリティ強化が達成されたことを確認しました。

11/4 同日営業時間内までに送られたお客様への回答を終えました。

11/19 現時点までに DM に残されていた個人情報の流出がないことを確認しています。検討を続けていた、キャンペーン賞品未発送対象者への対応方法と、改善されたセキュリティ、運用体制での 12/1 よりの当該アカウントの通常運営再開を決定しました

【当該アカウントのDM履歴で残された個人情報の詳細】

・収集目的

同事業部の下記プレゼントキャンペーン①、②の当選者からの賞品発送先住所などを連絡いただくためにDMを使用しました。

・キャンペーン①

・収集期間

2020年4月～2021年6月

・DMで取得し残されていた情報

氏名・住所・電話番号・Twitterアカウント・メールアドレス

(運用上の誤りにより、賞品発送のために必要な本来の期間を超えて保管されていました)

・社内で保管している情報

必要期間経過後に削除したためありませんでした。

・キャンペーン②

・収集期間

2021年9月～2021年10月

・DMで取得し残されていた情報

氏名・住所・電話番号・Twitterアカウント

(賞品発送のための住所データとしての想定保管期間内でした)

・社内で保管している情報

賞品発送のためのデータとして保管中でした。

【個人情報対象者への連絡対応の詳細】

乗っ取り後に詳細問い合わせ用のメール宛先を告知し、現時点までに連絡のあった方への返答はすべて対応完了いたしております。

賞品が未発送であった対象者へは、商品発送時に経緯報告書を封入する形でも連絡しお詫び申し上げます。

当社では、今後も本件の告知を継続し、お問い合わせに対応いたします。

【当社の個人情報保護のための全般的な取り組みについて】

お客様並びに関係者の皆様には、多大なご迷惑とご心配をお掛けいたしましたこと、あらためて深くお詫び申し上げます。

弊社情報システム部を中心に、外部システム運用会社とも連携し、全社での管理体制の見直しを行い、今後も引き続きセキュリティの改善と速やかな情報の開示に努めてまいりますので、何卒ご理解を賜りますよう、お願い申し上げます。

以上

○付記

11/1 夜の当社運営別ツイッターアカウント(@amiامي_figure)での報告内容は以下の通りです。

[1]

【重要】10月31日、大網株式会社 商品企画部（メーカー部門）の公式 Twitter アカウント (@amiامي_products であり、当通販店あみあみのアカウント@amiامي_figure とは異なるアカウントです)への、悪意のある第三者による乗っ取りが発生した続きのご報告です。

[2]

本日11月1日に該当ID(@amiامي_products)が(@P5UpdateUS)に変更されていることを確認しました。

現在 Twitter 社運営へ該当アカウント凍結の申請中です。

[3]

フォローいただいていた皆様には、大変なご迷惑とご心配をおかけする事態となり、誠に申し訳ございません。

該当アカウント(@P5UpdateUS)のツイート・リツイート内に記載の URL のクリック等を行わず、DM が送られても開封せず、フォローは解除していただくようお願いいたします。

[4]

今回の件で、弊社の別部門で運営している通販店あみあみのツイッターアカウント

(@amiامي_figure) などの他の SNS アカウントや、通販サイトについては、乗っ取りや不正アクセス、情報流出等は一切発生しておりません。

[5]

一方で、当該の商品企画部アカウント(@amiami_products)で、2020年4月以降にプレゼントキャンペーンの当選者としてDMでご連絡をいただいたおよそ200名の方の情報が、アカウント乗っ取りを行った第三者により閲覧できる状態である可能性が高くなっております。

[6]

200名の当選者の閲覧可能性のある個人情報は、住所、氏名、電話番号等となっており、現在社内調査により詳細確認中です。

DM内個人情報の取得が目的であった可能性は低いと思われ、乗っ取りを行った者以外への、DM内情報の流出は現在確認されておりません。

[7]

@amiami_products との DM 情報連絡に該当すると思われる方からのご質問にお答えするために、下記のメール連絡先をお客様ご相談窓口として設置させていただきます。

product@amiami.com

[8]

お客様並びに関係者の皆様には、多大なご迷惑とご心配をお掛けいたしましたことを、あらためて深くお詫び申し上げます。

状況の進展があり次第、より詳しいご報告をさせていただきます。