



2021年7月12日

「コスモスオンラインストア」をご利用の皆様へ

株式会社コスモス薬品

弊社が運営する「コスモスオンラインストア」への不正アクセスによる  
お客様情報流出に関するお詫びとお知らせ

このたび、弊社が運営する「コスモスオンラインストア」の EC サイト(以下「本件 EC サイト」といいます)におきまして、第三者による不正アクセスを受け、お客様のクレジットカード情報(25,484 件)が流出した可能性があることが判明いたしました。

お客様をはじめ、関係者の皆様にご迷惑およびご心配をおかけする事態となりましたこと、深くお詫び申し上げます。なお、個人情報流出した可能性のあるお客様には、本日より、電子メール等にてお詫びとお知らせを個別にご連絡申し上げます。

弊社では、今回の事態を厳粛に受け止め、再発防止のための対策を講じてまいります。

お客様をはじめ関係者の皆様には重ねてお詫びを申し上げますとともに、本件に関する概要につきまして、下記の通りご報告いたします。

## 1. 経緯

2021年5月12日に、一部のクレジットカード会社から本件 EC サイトを利用したお客様のクレジットカード情報の流出懸念について連絡を受け、同日中に本件 EC サイトの Web サービスを停止いたしました。同時に、第三者調査機関による調査を開始いたしました。その後、6月9日に調査機関による調査が完了し、2020年2月7日から2021年4月22日までの間に本件 EC サイトで購入されたお客様の一部でクレジットカード情報が流出し、そのお客様のクレジットカード情報が不正利用された可能性があることを確認いたしました。

以上の事実が確認できたため、本日(2021年7月12日)の発表に至りました。

## 2. 個人情報流出状況

### (1)原因

本件 EC サイトのシステムの一部の脆弱性について第三者の不正アクセスを受け、悪性ファイルが設置されたため。

## (2)情報流出の可能性のあるお客様

2020年2月7日から2021年4月22日の期間中に本件ECサイトにおいてクレジットカード決済をされたお客様(25,484件)

(上記のお客様については、別途、電子メール等で個別にご連絡申し上げます)

## (3)流出した可能性のある情報

- ・カード名義人名
- ・クレジットカード番号
- ・有効期限
- ・セキュリティコード

## 3. お客様へのお願い

既に弊社では、クレジットカード会社と連携し、流出した可能性のあるクレジットカードによる取引のモニタリングを継続して実施し、不正利用の防止に努めております。

お客様におかれましても、誠に恐縮ではございますがクレジットカードのご利用明細書に身に覚え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。万が一、身に覚えのない請求項目の記載があった場合は、たいへんお手数ですが同クレジットカードの裏面に記載のカード会社にお問い合わせいただきますよう、併せてお願い申し上げます。

なお、お客様がクレジットカードの差し替えをご希望される場合、カード再発行の手数料につきましてはお客様にご負担をお掛けしないよう、弊社よりクレジットカード会社に依頼しております。

## 4. 情報公表について

本件につきましては、不確定な情報の公開は不要な混乱を招くおそれがあったことから、クレジットカード会社等と協議の上、第三者調査会社の調査結果を受け、クレジットカード会社その他の関係機関との連携を確保した上で公表することに致しました。それにより、今回の公表までお時間をいただきましたこと、重ねてお詫び申し上げます。

## 5. 再発防止策ならびに弊社が運営するサイトの再開について

弊社はこのたびの事態を厳粛に受け止めており、調査結果を踏まえてシステムのセキュリティ対策および監視体制の強化を行い、再発防止を図ってまいります。なお、本件ECサイトは2021年4月23日にシステムの刷新を行っており、それ以後の情報漏洩は確認されておりません。現在、システムを刷新後のECサイトについても運用を停止しておりますが、再開する際は弊社ホームページにてご案内いたします。

また、弊社は今回の不正アクセスにつきまして、個人情報保護委員会に2021年7月2日に報告しております。加えて、所轄警察である博多警察署にも2021年6月14日に届出済みであり、今後捜査にも全面的に協力してまいります。

6. 本件に関するお問い合わせ窓口

《株式会社コスモス薬品 お客様相談窓口》

- ・受付時間:10:00～19:00
- ・電話番号:フリーダイヤル 0120-195-832
- ・メールアドレス: info@cosmospc.com

以上

< お問合せが多いご質問とご回答 >

Q1: 情報漏洩についての連絡(電子メール)を受け取ったがどうしたら良いか?

今回、個別にご連絡したお客様につきましては、弊社の EC サイトをご利用いただいた際にクレジットカード情報等が流出した可能性がございます。大変お手数をおかけいたしますが、クレジットカードのご利用明細をご確認いただき、お心当たりのないご請求がないかをご確認ください。

もし、お心当たりのないご請求があった場合は、お手数ではございますがお手元のクレジットカードの裏面に記載されているカード会社の連絡先にご連絡くださいますよう、お願いいたします。お客様がクレジットカードの再発行をご希望される場合、お客様には再発行手数料のご負担がないようにクレジットカード会社をお願いしております。

Q2: クレジットカードの再発行は、しなくてはならないのか?(再発行したくないのだが・・・)

クレジットカードを再発行することにより、不正利用等のリスクを抑えることが可能です。よって、まずはクレジットカード会社様にご連絡いただき、ご相談ください。

Q3: 再発行の手続きはどのようにしたらよいか?

たいへんお手数をおかけいたしますが、お客様ご自身でお手元のクレジットカードの裏面に記載されているカード会社の連絡先にご連絡いただき、ご相談くださいますようお願いいたします。

Q4: クレジットカードの再発行の手続きをコスモス薬品でやって欲しい。

大変申し訳ございませんが、クレジットカードの再発行につきましては、個人情報の取扱いになりますので、弊社で代行しての手続きが出来かねます。お客様ご自身でお手元のクレジットカードの裏面に記載されているカード会社の連絡先にご連絡いただきますようお願いいたします。

Q5: クレジットカードの再発行にはどれくらいの時間がかかるのか?

たいへんお手数をおかけいたしますが、まずはお手元のクレジットカードの裏面に記載されているカード会社の連絡先にご連絡いただき、ご相談くださいますようお願いいたします。クレジットカード会社にご連絡いただいたタイミングや個々のクレジットカード会社の事務処理状況によって要する時間が異なると存じます。

Q6: 近々クレジットカードを使う予定があるのだがどうしたらよいか?

クレジットカード会社によって対応が異なると存じます。まずはお手元のクレジットカードの裏面に記載されているカード会社の連絡先にご連絡いただき、ご相談くださいますようお願いいたします。

Q7: 元の EC サイトは再開するのか?

安全性を確認しながら、EC サイトの再開に向けて準備を進めております。同時に、Amazon マーケットプレイスで販売できる取り扱い品目数を増やしております。今後、EC サイトを含めた多様な販売方法やサービスの充実に努めると同時に、お客様が家の近くで便利にお買い物ができるような実店舗網の拡充を含めて、ご利用しやすい店舗運営を目指してまいります。