

令和3年(2021年)9月9日

株式会社 KAIKA

弊社サイトにおける個人情報の誤表示について(最終報告)

この度は、弊社サイトで個人情報が誤表示される事象が発生し、多くの支援者様や参加事業者様をはじめ、ご利用いただいております皆様には多大なご迷惑およびご心配をおかけすることとなり、心よりお詫び申し上げます。

個人情報が他者に誤表示された可能性がある方の追跡調査が終了しましたので過去にご報告させていただいた内容と併せて、お知らせいたします。

1、誤表示となった可能性のある方の特定について

調査の結果、該当される支援者様は1,647名の方がいらっしゃる事が判明致しました。誤表示となった可能性のある支援者様に対しては、すでに弊社より電子メールでお詫びと経緯のご説明をさせていただいております。

今回の事象は、キャッシュサービスの設定ミスにより誤表示されたものです。データが一時保存されている時間内(1秒間)にサーバーへアクセスが重なった数名の方に、誤表示がされた可能性があるものです。

なお、誤表示となった画面は、その画面から他の画面に遷移した時点でデータは消去されておりますので、不特定多数の方に対して継続して誤表示されたことはありません。

2、個人情報の誤表示の経緯

令和3年8月31日9:00から購入型クラウドファンディング『頑張るお店応援プロジェクト』の第2期支援者募集を開始したところ、弊社サイトでのお手続きに際して他者の情報が誤表示される事象が、支援者様からのご連絡により判明しました。

直ちに支援者募集を中止する手続きを行い、同日10:00に弊社サイトを全面的に停止しました。その後、原因の調査、特定を行い、改修し検証を重ね再発の恐れがないことが確認できましたので、9月2日13:00にサイトを再開いたしました。

3、原因について

第2期支援者募集に際し、相当数のアクセスが見込まれるため、キャッシュサービス（※）を利用しておりましたが、設定ミスがあり誤表示が発生いたしました。

なお、原因はキャッシュサービスの設定ミスでしたが、復旧後からは当該サービスを使用しない形でシステムを再構築いたしましたので、同様の設定ミスを含め再発しない仕組みとなっております。

（※）キャッシュサービス：ウェブサイトの表示速度を早くするため、サーバー上にウェブサイトの履歴を一時的に保存して閲覧するサービス

4、誤表示された情報について

弊社サイトで、以下のご利用をされた方の個人情報、他者に誤表示された可能性があります。

① ご利用時刻

8月31日 8:50~9:09（注1）

（注1）ニュースリリース（その3）では9:06分までと発表いたしましたが、その後の追跡調査で+3分間のご利用についても誤表示された可能性があることが判明致しましたので、修正させていただきます。

② ご利用内容

- ・ログイン操作を完了された方
- ・新規会員登録、会員登録内容の更新を完了された方
- ・弊社サイトの「お問い合わせ」ページからお問合せの送信をされた方

③ 表示内容

お名前、お名前（カナ）、メールアドレス、生年月日、性別、職業、会社名
住所、電話番号、過去の購入履歴

※クレジットカード番号等の決済情報について

弊社サイトで商品をご購入いただく際は、毎回クレジットカード等の決済情報を入力いただく仕組みをとっています。よって決済情報については弊社サイト（サーバー）内で保有することはございませんので、仕組み上誤表示されることはありません。

※パスワードについて

弊社サイトへのログイン時に必要となるパスワードは非表示となっておりパスワードが確認できる形で誤表示されることはありません。

5、追加の事象について

調査の結果、以下事象においてメールアドレスのみ誤表示される可能性があったことが判明致しました。

① ご利用時刻

8月31日 8:50~9:09

② ご利用内容

(ログイン画面において) ログインエラーとなった方

③ 表示内容

ログイン画面で入力されたメールアドレス

本事象は、1でご説明した事象と同様です。

なお、ログインエラー時の事象であり操作は完了していないため、個人特定はできませんでした。大変申し訳ございません。

6、今後の対応について

今回の問題を真摯に受け止め、システムの不具合発生を未然に防止する体制を構築し、再発防止に向け情報管理体制の強化に努めてまいります。

改めまして、お客様には多大なご迷惑およびご心配をお掛けし、心よりお詫び申し上げます。

いずれも現時点では悪用された事象は報告されておりませんが、ご不明な点などございましたら、お手数ですが以下のお問い合わせ先までご連絡をいただけますようお願い申し上げます。

なお、本事象は、『頑張るお店応援プロジェクト』第2期の募集開始(8/31)に向けたシステム改修の過程で設定ミスとなったものです。したがってそれまでのプロジェクトでは同様の事象はございませんのでご安心願います。

[本件に関するお問い合わせ先]

株式会社 KAIIKA

下関市竹崎町4丁目2-36

082-258-9233 (受付時間: 平日 9:00~17:00)

info@kaika-crowdfunding.jp