

## 重大なシステムトラブルに伴う個人情報についてのお知らせ

2022年10月9日(日)に発生した重大なシステムトラブルにより、皆様には多大なるご迷惑、ご心配をおかけしました。無店舗・店舗事業ともに大部分で復旧することができ、残る部分についても2月中には全面的に復旧できる見通しであることをご報告します。

この間、『あをがき臨時号』等で経緯を皆様にお知らせをしておりましたが、今回あらためてのご報告となります。サイバー攻撃に伴う個人情報について、法律の専門家および外部専門機関等との協議の結果、個人情報漏えいの可能性を完全には否定できないことから個人情報保護法等の法令に基づき、ご本人様にお知らせをいたします。組合員の皆さまには1月23日(月)から順次郵送いたしますので内容のご確認をお願いいたします。また、1月18日(水)からホームページに掲載し、マスコミへの情報提供も行っております。ご不明な点がございましたら下記のQ&Aをご覧ください。システムトラブルに係るお問い合わせ窓口(フリーコール)にご相談ください。

なお、トラブル発生後、現在も外部専門機関による個人情報漏えいの事実確認を継続しておりますが、現時点では漏えいの事実や不正利用の事実は確認されておりません。今後も引き続き監視を実施してまいります。

この度は、皆様へ多大なご迷惑とご心配をおかけしますこと、深くお詫び申し上げます。

## 個人情報に関するQ&A

### Q 個人情報漏えいの可能性は否定できないとはどういうことですか？

A 10月9日(日)発生したサイバー攻撃によって、データが暗号化され復元できなくなりました。暗号化されたデータには、ならコープの組合員情報が含まれており、被害の範囲と状況の調査および組合員情報等を含むデータベースの調査を慎重に進めました。現時点では、個人情報漏えいは確認されておりませんが、漏えいの可能性を完全には否定することは困難であるとの調査結果を受け、個人情報保護法等の法令に基づき、皆様にお知らせすることといたしました。侵入経路等を把握するための調査の結果、インターネット回線に設置していたネットワーク機器の脆弱性を悪用され、侵入された可能性が高いことが判りました。ただし、現時点では漏えいの事実は確認されておりません。

### Q どのような個人情報が漏えいする可能性が否定できないのですか？

A ならコープで保有している情報は「組合員番号」「氏名」「住所」「電話番号」「生年月日」「性別」「メールアドレス」「引落口座情報」「購入履歴」「出資金情報」です。「引落口座情報」「メールアドレス」(eフレンズは除く)は登録されている方のみになります。なお、「コープ共済情報」「保険情報」「ギフト送り先・送り主の情報」に関しましては、別の管理のため含まれません。

### Q 個人情報についてのお知らせはどのようにしているのですか？

A 個人情報保護法等の法令に基づき、ホームページには1月18日(水)から掲載いたしました。対象者のうち住所のわかる方には、個別に1月23日(月)から圧着はがきを郵送しています。

### Q システムトラブルから今回のお知らせまで3ヶ月以上もかかり遅いのではないですか？

A 組合員の皆さまへのお知らせが遅くなり申し訳ございません。システムトラブルに関する対応の状況につきましては随時、荷受け場や店舗およびホームページ、あをがき臨時号等を通じて、できるだけのお知らせをしておりました。個人情報漏えいの可能性については、法律の専門家や外部専門機関等と協議するなかで、不確定な情報による混乱を避けるため、慎重に調査することとしました。調査に時間を要しましたことお詫び申し上げます。

### Q クレジットカードの情報は、大丈夫ですか？

A ならコープではクレジットカードの情報は保持しておりません。

### Q 引落口座情報が心配です。

A 口座情報だけでは、基本的に本人以外は引き出すことはできません。残高照会もできません。

### Q 出資金やならっぴカードの残高、ポイントは大丈夫ですか？

A 組合員ご本人の確認なしに出資金を引き出すことはできません。出資金情報(残高)はバックアップデータが残っており管理できております。ならっぴカードの残高、スマイルポイント(無店舗)、あったかポイント(店舗)は別システムで管理しております。

### Q 個人情報がもし漏えいしたときの影響は？

A 例えば、送信者を詐称した電子メールを送りつけるフィッシング詐欺、不正行為を目的とした不審メールの送信などが考えられます。迷惑メール、フィッシングメールなどに十分ご注意ください。システムトラブルに係る相談窓口へのお問い合わせの対応以外に、ならコープから今回の件で電話やメールをすることは一切ございませんので、不審な電話やメール等にはご注意ください。

### Q 登録している個人情報を、削除してもらいたいのですが？

A 個人情報は、ならコープをご利用いただくために必要な情報になりますので、現在ご利用の組合員さんは削除することはできません。ご理解をお願いいたします。

◆システムトラブルに係るお問い合わせ窓口 0120-911-922 (フリーコール:通話料無料)

受付時間・1月19日(木)~29日(日) 9時~18時

・1月30日(月)以降(月~金) 9時~18時