

ここクーポン利用者のクレジットカード情報流出事案への対応について

1 現状

- (1) カード再発行をより一層進めるため、全てのカード利用者（63,337 枚分）に対して、電子商品券（QUO カード Pay）500 円分をメールにて配布。（6 月 30 日～7 月 8 日）
- (2) コールセンター対応状況は、電子商品券配布時に、1 日あたり最大で 121 件（7 月 8 日）の問い合わせあり。現在は 1 日 20 件となっている。（8 月 3 日現在）
- (3) カード再発行率は、カード会社 5 社分の情報によると、6 月末時点で約 6 割。
- (4) 不正アクセスを受けた株式会社メタップスペイメント（決済代行業者）に対する国の対応
 - ① 経済産業省が、6 月 30 日付けで割賦販売法に基づき、クレジットカード番号の適切な管理等を命じる改善命令を发出。

<主な改善命令内容>

- ・ クレジットカードのデータセキュリティに関する国際的な基準の適切な維持、運用。
- ・ 経営責任の所在を明確化、内部監査機能の強化等の抜本的な業務運営体制の再構築および経営体制の見直し。

<主な理由>

- ・ 自社で実施した国際基準に基づく WEB アプリケーション脆弱性診断の報告書の改ざん等、クレジットカード番号等の適切な管理が行われていなかったため。

- ② 個人情報保護委員会（内閣府）が、7 月 13 日付で個人情報保護法第 144 条に基づく指導。

<主な指導内容>

- ・ 取り扱っている個人データの範囲の把握、取扱状況についての監査・点検ができていないため、データの棚卸しや内部監査機能の強化を図ること。

2 今後の対応

- (1) 引き続き、利用者へ利用明細の確認やクレジットカードの再発行を促すとともに、コールセンターでの丁寧な対応等を行う。
- (2) QUO カード Pay 受取、利用に関して周知徹底を行う。
- (3) 利用者に対してカードの再発行状況等の確認を行う。
- (4) JTB との委託契約については、変更契約において「契約終了後も被害者から問い合わせ等があった場合は対応すること」と規定していること、現在のところ、①コールセンターによる問い合わせ対応、②カード再発行を勧奨するための経費の負担、③カードの再発行件数の調査・報告など、契約に基づく業務については履行されていることから、契約のとおり 9 月 30 日をもって終了してまいりたい。最終的には、コールセンターへの問い合わせやカードの再発行の状況等を総合的に見極め、判断する予定。

なお、利用者へ利用明細の確認やクレジットカードの再発行の促進については、契約終了後も引き続き取り組むこととする。

(ココクーポン)コールセンターの問い合わせ状況

6月	6月23日	6月24日	6月25日	6月26日	6月27日	6月28日	6月29日	6月30日
	木	金	土	日	月	火	水	木
入電件数合計	8	3	4	1	4	69	31	15
応答件数	8	3	4	1	4	50	26	15
不正利用	4	2	1	1	2	3	2	0
QUOカードPay関連	-	-	-	-	-	-	-	-

6月28日
QUOカードPay
事前告知メール配信

6月30日
QUOカードPay
受取メール配信開始

7月8日
QUOカードPay
受取メール配信最終日

受取メール配信期間 (6/30~7/8)

7月	7月1日	7月2日	7月3日	7月4日	7月5日	7月6日	7月7日	7月8日	7月9日	7月10日	7月11日
	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月
入電件数合計	37	28	17	57	54	80	99	121	51	54	48
応答件数	36	10	13	52	48	74	90	115	45	50	47
不正利用	2	2	0	7	0	3	1	3	2	1	1
QUOカードPay関連	-	-	-	39	39	63	84	98	37	38	39

7月13日
メール不通の方へ
ショートメッセージ配信

	7月12日	7月13日	7月14日	7月15日	7月16日	7月17日	7月18日	7月19日	7月20日	7月21日	7月22日
	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金
入電件数合計	33	48	32	33	27	16	18	22	24	23	18
応答件数	33	47	29	33	27	16	18	22	24	23	18
不正利用	1	2	1	2	0	2	0	2	1	1	1
QUOカードPay関連	32	43	28	28	26	13	18	18	20	18	15

7月25日
ショートメッセージ再配信

7月29日
QUOカードPayリマインドメール配信

	7月23日	7月24日	7月25日	7月26日	7月27日	7月28日	7月29日	7月30日	7月31日	8月1日	8月2日	8月3日
	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水
入電件数合計	13	10	28	14	18	14	140	134	45	63	36	20
応答件数	13	10	28	14	18	14	58	108	45	60	36	20
不正利用	1	2	1	0	3	1	1	0	0	3	0	0
QUOカードPay関連	12	8	22	12	13	13	57	106	44	52	31	20

※入電件数合計と応答件数との差は、話し中により応答できなかったことによるもの