

2025 年 1 月 27 日

株式会社ハンズ

「ハンズクラブアプリ」への不正アクセスによる個人情報漏洩に関する

お詫びとお知らせ

この度、弊社「ハンズクラブアプリ」に対し、第三者による不正なアクセスが確認され、登録されている一部のお客様の個人情報（121,886 件）が漏洩したことが判明いたしました。

ご迷惑をお掛けしているお客様、すべての関係者のみなさまに多大なるご迷惑とご心配をお掛けする事態に至りましたことを、深くお詫び申し上げます。誠に申し訳ございません。

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。

なお、今回の不正アクセスによる、お客様クレジットカード情報の漏洩はございません。

また、現在のところハンズクラブポイントやハンズネットストアでの不正利用も確認されておりません。

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

2024 年 12 月 2 日にハンズクラブアプリへのログイン回数の異常を確認したため社内調査を開始し、同時にハンズクラブアプリを管理する外部の会社へ調査を依頼しました。

両社で調査を行った結果、11 月 27 日から不正アクセスが繰り返し行われていたことが 12 月 5 日に判明したため、緊急セキュリティ対策を実施しました。

その後、複数回の緊急セキュリティ対策を実施したことにより、新たな不正アクセスは現時点で確認されておりません。また、第三者調査機関にフォレンジック調査を依頼し、被害状況の解明を行いました。

弊社は今回の不正アクセスにつきまして、監督官庁である個人情報保護委員会への報告、および所轄の警察署への報告を行いながら調査を進め、本日の発表に至りました。

2. 個人情報漏洩

（1）原因

弊社「ハンズクラブアプリ」システムに利用しているソフトウェアの脆弱性をついた第三者による不正アクセスが行われたことが原因です。

（2）個人情報漏洩の範囲

ハンズクラブに登録されているお客様のうち、一部のお客様の登録情報（121,886 件）が漏洩しました。

＜漏洩した情報＞

- ・氏名
- ・ハンズクラブ会員番号
- ・メールアドレス
- ・ログインパスワード
- ・郵便番号、住所
- ・電話番号
- ・性別
- ・生年月日

※上記のうち、会員情報としてご登録されている情報のみです。

※クレジットカード情報の漏洩はございません。

3. お客様へのお願い

身に覚えのない、または心当たりのない連絡（郵送物やEメール）があった場合は、開封しない等、ご注意をお願いいたします。

今回の漏洩に該当するお客様へは個別にご連絡を差し上げておりますが、セキュリティ向上のため、パスワードの変更をお願いいたします。

4. 再発防止策

弊社はこの度の事態を厳粛に受け止め、実施済みの緊急対策に加えてシステムのセキュリティ対策及び監視体制のより一層の強化を行い、再発防止を図ってまいります。

（1）システムのセキュリティ対策

今回の直接の原因であった脆弱性について、対策を強化しました。

（2）監視体制の強化

新たな不正アクセスがあった場合においても、早期発見および多層のセキュリティ対策を含めた監視体制を強化しました。

また、弊社は今回の不正アクセスにつきまして、監督官庁である個人情報保護委員会には2024年12月12日、2025年1月23日と重ねて報告を行っております。所轄の警察署にも発覚当初より相談を行っており、今後の捜査にも全面的に協力してまいります。

本件につきましては、不確定な情報の公開はいたずらに混乱を招くため、お客様へのご迷惑を最小限に食い止める対応準備を整えてからの告知が不可欠であると判断し、発表は第三者調査機関の調査結果、及び再発防止策を実施したうえで発表を行うことといたしました。

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を、深くお詫び申し上げます。

本件に関するお問い合わせ窓口

【ハンズクラブお客様相談窓口】

- ・受付時間：平日 10:00～18:00
- ・電話番号：0120-258-054
- ・お問い合わせフォーム：<https://info.hands.net/inquiry/hc-members>