

2021年7月16日

お客様各位

株式会社キャラット

## 不正アクセスによる個人情報流出に関するお詫びとお知らせ

この度、弊社が運営するスタジオキャラットのホームページにおきましてお客様の個人情報である、お客様氏名、住所、電話番号、メールアドレス（33,938件）の一部流出を確認いたしました。※クレジットカード情報や画像データの流出はございません。

お客様をはじめ、関係者の皆様に多大なる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。

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るとともに、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。

### 記

#### 1. 経緯

2021年5月14日社外からの通報を受け、通報内容を確認したところ一致した情報があったため、同日に該当ホームページ「ダイレクトオーダー」を停止いたしました。

本件の重要性を鑑み、速やかに外部の専門家の助言の元、調査を行ったところ、第三者から不正アクセスを受けたことが判明いたしました。この事態を受けて、弊社は直ちにネットワーク制限を強化するなどの対処を行うとともに、本日に至るまで、侵入経路や被害内容など全容解明のため第三者機関による詳細な調査しておりました。その結果、サーバー内において管理されていた情報の一部が流出したことを確認し、流出が懸念される対象と件数が判明しましたので、本日の発表に至りました。

今回の個人情報流出につきましては、所轄警察である奈良県警香芝警察署に届出しており、今後捜査にも全面的に協力して参ります。また、個人情報保護委員会へも報告済みです。

なお、今回の流出において被害の申し出は現在のところございません。

#### 2. 原因について

ホームページサーバーの脆弱性をついた第三者の不正アクセスにより個人情報が抜き取られたことによるものです。

### 3. 該当情報について

個人情報が出た可能性のある情報は以下です。

- ・スタジオキャラットのホームページのお問い合わせおよび、資料請求時の入力内容  
※予約時の情報は含まれておりません。
- ・スタジオキャラットの「ダイレクトオーダーページ」での入力内容
- ・年賀状ご注文時の入力内容
- ・求人サイトの応募ページでの入力内容

2011年4月27日から2020年5月19日までにご登録いただいた個人情報（氏名、住所、電話番号、メールアドレス）33,938件になります。

なお、弊社サイトでの決済は全て外部委託しており、クレジットカード情報を保有しておらず、クレジットカード情報の流出はございません。

### 4. 再発防止につきまして

弊社は、このたびの事態を厳粛に受け止め、調査結果を踏まえ、外部専門機関の指導のもと、システムのセキュリティ対策の強化を実施しましたが、今後の監視体制の強化に誠心誠意努めて参ります。なお、再発防止について具体的には以下対策を取って参ります。

- ・セキュリティベンダーによるウェブサイトの脆弱性調査の実施
- ・ウェブサイト運用・監視ルールの策定と実施
- ・ウェブ管理者へのセキュリティ研修

### 5. 公表が遅れた経緯につきまして

不正アクセスの確認から今回の案内に至るまで、時間を要しましたこと深くお詫び申し上げます。本来であれば流出の可能性のある時点でお客様にご連絡し、お詫び申し上げますところではございましたが、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を行うことにいたしました。

今回の発表までお時間を頂きましたこと、重ねてお詫び申し上げます。

6. 本件に関するお問合せ専用窓口

株式会社キャラット お客様相談室

受付時間： 10:00～18:00 （土・日・祝除く）

電話番号： 0078 - 6011 - 9003 （発信者に通話料の負担はございません）

※固定電話からつながらない場合は、スマートフォンや携帯電話でおかけ直し  
いただくか、または、以下の番号へおかけください。メールによるお問い合わせにつ  
きましては、以下のURLのお問い合わせフォームにてご連絡ください。

電話番号：0745-43-8018

お問い合わせフォーム： [https://info.caratt.jp/form\\_support](https://info.caratt.jp/form_support)

このたびは、お客様や関係者の皆様に多大なるご迷惑とご心配をおかけしますことを、心より深くお詫び申し上げます。