

個人情報流出に関する補足のお知らせ

2008 年 6 月 4 日(水)

株式会社サウンドハウス

代表取締役社長 中島尚彦

この度は、個人情報の流出という大変深刻な事態を引き起こし、誠に申し訳ございませんでした。改めてお詫びを申し上げます。これを機に、サウンドハウスではセキュリティ対策の在り方を抜本的に見直した上で最先端のシステムを導入し、その構築を完了しました。その結果、今ではお客様が、いつでも安心してご利用いただけるホームページとなっていることを、ここにご報告させていただきます。また、クレジットカードのご利用につきましては、サービスの再開が遅れているため、ご迷惑をおかけしております。只今クレジットカード会社と最終の調整を致しておりますので、今暫くお待ちくださいますようお願い申し上げます。

プレスリリース補足の主旨

4 月 18 日のプレスリリース発表直後から、大勢のお客様や、企業、各種メディアの方々から多くのポジティブなコメントを頂き、数々の応援メッセージ、並びにご理解を賜り、スタッフ一同、励まされることも多く、感謝に絶えません。しかしながら言葉足らずの為、主旨が十分に伝わらない場合もあり、特に、クレジットカード会社の対応に関する言及につきましては、誤解が生じやすいことがわかりました。大変緊迫した状況の中、できる限り正確に、弊社が直面している課題について皆様にお伝えしたく執筆させて頂いたのですが、その文面の一部に、個人情報流出の主要因がクレジットカード会社にあると受け取れるのでは、というご指摘もありました。それは本意ではなく、そのような誤解が生じたとすれば、この紙面を借りてお詫び申し上げます。

セキュリティに関わる社会問題は深刻であり、この流出事件を通じて、今や企業、クレジットカード会社、行政、そしてセキュリティ会社が一致団結して戦わなければならない、正に「サイバー戦争」の時代に突入しているという認識を新たにしております。それ故、プレスリリースを介して単に謝罪をするだけでなく、これ以上の被害を防ぐ為のサイバー防衛体制を早急に整える必要があることを、何とかしてお伝えしようと考えた次第です。その為にもまずは、それぞれが抱えている課題をお互いが率直に話し合い、信頼関係を築きながら対策を講じ、サイバー攻撃の被害がこれ以上広がらないようにしなければならぬ、という願いを込めて書き綴りました。

プレスリリースを発表した理由

各種メディアからの取材で真っ先に質問されることは、何故、あのようなプレスリリー

スを発表したのですか？ということです。それには大きく 2 つの理由がありました。まず、被害の詳細をセキュリティ会社と共に調査して行く内に、サウンドハウスが遭遇した問題はほんの氷山の一角にしかすぎず、実際には多くの企業が被害を受けている可能性が高いことを知ったからです。また、被害にあった企業の殆どは、その実態を公開しないようで、問題の詳細がなかなか掴みきれません。更に、セキュリティ面において脆弱性を抱えたままの企業がまだまだ多く、一見被害に遭遇していないように見えても、実は情報が流出している可能性が高い企業が多々あることが想定されるなど、事態は極めて深刻です。サイバー社会における犯罪が再発することを防ぐ為にも、自らがその体験を詳しく語り、社会全般に緊急対策を敷く重大さを訴える必要があると考えました。

もう一つの理由は、クレジットカード会社の対応に苦慮したという点です。通販企業にとって、クレジットカード会社の存在は大切であり、双方が協力しながら、お客様に最善の商環境とサービスを提供することが不可欠であると認識しております。ところが一旦、今回の流出事件が発覚すると、本来はパートナーであるべき弊社に対して、クレジットカード会社の対応は思いのほか、冷やかでした。また、当初からカード会社の思惑と、弊社が考えている対応方法にギャップがあり、意思の疎通をスムーズに図ることができず、大変な心労を伴うこととなりました。しかし時間が経つにつれて、クレジットカード会社側の大変な状況も、より明確に理解することができるようになり、やむをえない事情がお互いにあったのだと、今では解釈しています。そのような苦い体験があったからこそ、今後、他の加盟店が同様の立場に遭遇することも想定し、起こりうるであろう問題点は事前に明確にしておきたいと考えました。

弊社にとってもクレジットカードの存在は重要です。しかしその依存度は、まだ売り上げの 3 割程度であり、業界の最大手という立場から、臆することなく、クレジットカード会社と対等に意見を交わすことができる加盟店の一つであることに違いはなく、自分が語らなければ一体誰が本当のことを語るのであろうかという思いがつのり、プレスリリースに至った次第です。

セキュリティ対策の課題とは

思いがけぬハッキング事件との遭遇から、いくつかの貴重な教訓を得ることができました。まず、弊社も含め、個人情報を取り扱う立場にある企業は、決して人任せ、他社任せ、行政任せにするのではなく、自らがセキュリティ対策に責任を持って、その構築に努めながら、監視体制を強化することが不可欠であるということです。現代のサイバー社会において、個人情報を取り扱う企業は 24 時間、臨戦態勢にあるという危機感を新たにする必要があります。また、クレジットカード会社は、経済産業省や金融庁からの行政指導が無いことに甘んじて後手に回るのではなく、被害の実態を自主的に、かつ、一般社会の不安心理を煽らない程度にタイムリーに告知することが大事です。そうすることにより企業や顧客だけでなく、行政ともタイアップして社会全般の理解を得ながら、より優れたセキュリ

ティ対策の普及に貢献できると確信します。

また、行政においては、消費者を保護するためにも、PCIDSS 等の国際的基準に合致したセキュリティのガイドラインを定め、それに準じた対応を企業が構築できるようなサポート体制を、関係者と協議しながら提供して頂きたいです。その為には、単なる名目だけの介入だけではなく、企業に対する具体的な支援プランの提示が不可欠です。この具体案の内容次第で、サイバー社会の今後を見据えることができると言っても、決して過言ではありません。このように、絶対に負けることのできない犯罪との戦いの為に、全員が一丸となって、積極的に取り組む時がやってきたと言えます。

新世代のサイバー防衛システム

ごく一般的に流出関連のプレスリリースは、単なる謝罪メッセージで終わりがちです。しかし本当に詫げる気持ちがあるならば、頭を下げてお決まりの言葉を並べるよりも、むしろ、本当のことをありのままに語り、それなりのプラスの貢献を目指すべきです。今、サウンドハウスとして、またその会社の代表として自分にできる最大限の貢献とは何か、そう考えた時、それはありのままを語り、また誰も鳴らすことのなかった警鐘を鳴らすことではないかと考え、この度のプレスリリースに至りました。

流出の直接原因はハッキングに携わる犯罪者の存在であり、その数は膨大で、計り知れません。その犯罪に立ち向かい、皆様を守ることのできる新時代にふさわしいサイバーセキュリティを構築する為には、社会全体の理解と協力が必要です。その為にこのプレスリリースを再度補足させて頂きました。サイバー犯罪行為を防ぎたい、そして何とか日本の社会を守りたい、という思いを抱きながら、サウンドハウスは今後もできる限りの努力をして参りたいと考えております。引き続き、ご理解、ご協力の程、宜しく願い申し上げます。