

「ソラシドスマイルクラブ」システム不具合による 個人情報誤表示について

ソラシド エア(スカイネットアジア航空株式会社 本社:宮崎県宮崎市、代表取締役社長:高橋洋)は、「ソラシドスマイルクラブ」【旧称:SNA スマイルクラブ】において、システム上のプログラム不具合により、アクセスされたお客様ご本人ではない別の会員様の登録情報が誤って表示される事象が発生致しました。本事象発生に伴い、2011 年 7 月 6 日(水)より「ソラシドスマイルクラブ」のご利用は停止させて頂いております。

この度のマイルシステム不具合発生により、お客様をはじめ、関係者の皆様に多大なるご迷惑とご心配をお掛けしましたことを、深くお詫び申し上げます。お客様ならびに関係者の皆様に不利益が及ばぬよう、原因究明と問題解決を早急に進めるとともに、再発防止に向けて総力を挙げて取り組んで参る所存でございますので何卒ご理解のほど宜しくお願い致します。

<参考>

「ソラシドスマイルクラブ」は、2010 年 10 月よりスタートした弊社のマイレージシステムであり、現在約 37,000 名のお客様にご登録いただいております。ご搭乗いただく毎にマイルが貯まり、一定マイルが貯まると航空券との交換が可能となるサービスです。

<経緯と対応状況について>

1.経緯

2011 年 7 月 4 日(月)、お客様より、「ソラシドエアの携帯サイトにアクセスしようとした際に、宮崎県在住の別のお客様の登録情報が誤って表示された」との連絡を受け、弊社で調査の結果、誤表示の事実を 7 月 6 日に確認するに至りました。

携帯電話による一般検索サイトから弊社関連のページにアクセスし、かつある特定の条件を満たした場合に、先にログインしていた別の会員様の登録情報がご本人様以外にも表示されてしまったという事象であり、携帯電話からのログイン認証に関するプログラムの一部に不具合があったことが原因と思われます。

現状では誤表示の報告は 1 名様のみです。7 月 6 日にシステムを停止しましたので、それ以降は同様の誤表示が発生することはありません。

「ソラシドスマイルクラブ」は2010年10月よりサービスを開始しておりますが、本不具合はサービスを開始した当初より発生していた可能性がございます。現在、システム開発会社の全面協力を得て、影響範囲の更なる分析・特定を鋭意進めているところですが、最大で700名の会員様については、本日現在、確認作業を継続中であります（第三者に個人情報が閲覧された可能性が否定できない状況となっております）。引き続き影響範囲の絞り込み作業を鋭意進めて参ります。

誤表示により第三者に閲覧された可能性のある主な個人情報は以下の通りです。なお、本プログラムへの外部からの不正アクセス等は確認されておりません。また、個人情報の誤表示に伴う二次被害の報告はありません。

- ・氏名、年齢、住所、電話番号、職業、(ログイン)パスワード、メールアドレス、マイル数等
- ・【任意登録事項】 クレジットカード番号、クレジットカード有効期限（←入力された方のみ）

2.対応状況

(1)事実関係を確認の上、2011年7月6日(水) 午後3時に「ソラシドスマイルクラブ」を一時停止致しました。併せて、本日本件に関する会員様用のお問い合わせ窓口を開設するとともに、第三者に個人情報を閲覧された可能性を否定できない会員様に対しては、弊社より速やかに連絡させていただきます。

ソラシドスマイルクラブ 特設ダイヤル

TEL:0120-984-710 開設時間:09:00~21:00

(2)今後の対応については、社長を統括責任者とする特別対策本部を設置し、総力を挙げて問題の解明と抜本的な解決、再発防止に向けて取り組んで参ります。更に、外部の識者・専門家にも参加して頂き、検討体制の強化を図ります。

(3)システム復旧については、ご不便をお掛け致しますが、再発防止に向け万全な体制を構築した段階で、本サービスを再開する予定です。具体的な再開時期についてはあらためて弊社HP等でご案内致します。

以上