2020 年 9 月 23 日
九州旅客鉄道株式会社

「JR 九州 Web 会員向けサービスサイト」における不正アクセスと被害について

当社の「JR 九州 Web 会員向けサービスサイト」において、9 月 13 日から 15 日にかけて海外の IP アドレスから不正アクセスを受け、不正ログイン及び一部で不正なポイント交換が行われたことが判明しました。今回の不正ログインの手法は、当社以外から流出した可能性のあるユーザ ID・パスワードを利用した「リスト型アカウントハッキング（リスト型攻撃）」の手法と推測されます。ご利用のお客さまにはご心配とご不便をお掛けしましたことをお詫び申し上げます。

詳細は、以下の通りです。

１．概況

9 月 16 日朝、お客さまから「身に覚えのないポイント交換を通知するメールが届いた」という申告があり、調査をしたところ不正なポイント交換申請を確認しました。調査を進めたところ、9 月 13 日～15 日にかけ、海外の複数の IP アドレスから不正なアクセスを受け、一部で不正なポイント交換が行われたことが判明しました。

２．現時点で判明している不正ログインと被害の状況

不正ログイン：1,269 件

※会員情報が不正に閲覧された可能性があります。
氏名、生年月日、性別
（その他の会員情報については、マスク処理しています。）

不正ポイント交換：1 件（3,100 ポイント）

※その他 6 件について不正なポイント交換申請が行われましたが、交換完了前に処理を停止しました。

３．発覚後の対応状況

① 一部のポイント交換サービスを停止しました。
② 不正ログインのアクセス元である海外 IP アドレスを遮断しました。
③ 不正なポイント交換申請が行われたお客さま（7 名）に対し電話連絡を行い、事情の説明及びパスワード変更の依頼を行いました。
④ 不正ログインが行われた可能性のあるお客さま（1,262 名）に対し個別にメールを送付し、パスワード変更を依頼しました。
⑤ 当社メールマガジンやホームページ、アプリを通じて、お客さまに注意喚起を行いました。

４.お客さまへのお願い

パスワードの使い回しは、個人情報の漏洩や不正なポイント交換など、お客さまご自身の被害につながってしまう危険があります。セキュリティ対策のため、パスワードはサイトごとに分けて管理いただくほか、弊社サービスのログインに使用されるパスワードにつきましても、定期的な変更をお願いいたします。

また、G ポイント、T ポイント、Ponta ポイントへの交換はしばらくの間、停止させていただきます。再開時は改めてホームページ等によりご案内を致しますのでご理解を賜りますようお願い申し上げます。