

2005年10月13日

小田急電鉄株式会社

携帯電話およびパソコンによる特急券予約・購入システムにおける予約・購入および個人情報に関する事故について

小田急電鉄株式会社（本社：東京都新宿区 社長：大須賀頼彦）では、インターネット対応携帯電話およびパソコンによる当社の特急券予約・購入システム（通称「ロマンスカー^{アット}@クラブ」、以下「@クラブ」という）において、特急券の予約・購入および個人情報に関する事故が発生いたしました。

お客さまならびに関係各位にご迷惑をお掛けいたしましたことを深くお詫び申し上げますとともに、詳細について下記のとおりお知らせいたします。

記

1 ロマンスカー@クラブの概要

@クラブは、インターネット対応携帯電話およびパソコンにより特急券を予約・購入し、チケットレスで特急に乗車できるもので、あらかじめ会員登録した方が利用できるものです。

2 本件の経緯

10月8日（土）10時29分 会員から「他の会員の画面が表示され、また、自身の予約ができていない」旨の申告があり、同日夜、別の会員から「身に覚えのない購入がされている。自宅のパソコンで他会員の画面が表示された」旨の申告がありました。

このため、速やかに、@クラブのシステム構築を請け負った㈱東芝に連絡するとともに、当社と㈱東芝において原因の調査を開始しました。

10月11日（火）午前中に1名、午後に別の3名の会員から、同様のお問い合わせがあり、その内容から不具合の傾向が絞り込め、さらに当社および㈱東芝で確認したところ、原因の特定ができ、同日17時までにシステム改修を完了しました。

3 本件の概要

本件は、ある会員（以下「会員A」という）と他の会員（以下「会員B」という）がそれぞれ@クラブにログインしている状態において、会員Bがパソコンからログインし、会員Bがメニューから移行したサービス画面の右上のログアウトボタンをクリックし、@クラブのトップ画面に戻ったあと、インターネットのブラウザを閉じず、再度ログインした場合に限り、会員Aが予約操作等を行った場合に会員Bの画面が表示されてしまう可能性があったものです。この結果、次の事象が発生しました。

会員Bの個人情報会員Aのパソコン上で閲覧できてしまう事象

会員Aがパソコン上で予約・変更・取消操作をしたにも関わらず、当該操作が会員Bの操作としてシステム上認識されてしまったため、会員Aとしての操作が記録されていない事象。また、会員Bが何も操作を行っていないにも関わらず、会員Aが行った予約・変更・取消操作が会員Bの操作としてシステム上認識されてしまったため、会員Bの予約・変更・取消として記録されてしまう事象
携帯電話会員特有のサービスである購入操作において、会員Aの携帯電話による購入が、会員Bの購入としてシステム上認識されてしまったため、会員Bが何も操作を行っていないにも関わらず、会員Bの積立残額から決済されてしまう事象

本件事故が発生していた10月6日(木)から10月11日(火)までの間、パソコンでログアウト操作を行った件数は6,203件と確認できましたが、そのうち、さらにインターネットのブラウザを閉じず、再度ログインした件数はシステム上確認できませんでした。

なお、上記操作を行ったことにより閲覧された可能性のある個人情報は、会員番号、携帯電話番号ですが、更なる操作手順により、場合によっては他の個人情報を閲覧することも可能であると考えられます。

4 原因

10月6日(木)早朝の@クラブサービス休止時間帯(10月6日午前2時から午前4時までの間)に、@クラブ利用のサービス向上を図るためシステム改修を行った際、プログラムの一部にミスが含まれていたことが原因です。このミスは、通常実施する運用テスト(確認作業)では発見することができない部分に関するものであったため、結果としてミスを発見することができなかったものです。

5 お客さま(会員)への対応

小田急線各駅および当社ホームページ、@クラブの携帯電話画面に本件の概要とお詫びを掲示いたします。

なお、本件に該当する可能性のある会員を特定させることがシステム上、不可能なため、本件事象が発生していた期間中に@クラブにログインした19,531人の会員の方に、お詫びと予約状況および積立残額(特急ポイント)を至急ご確認いただきたい旨のお願いを郵送およびメールによりお知らせするとともに、金券類(500円相当額)をお送りさせていただきます。

また、何も操作を行っていないにも関わらず、自らの積立残額から特急ポイントが決済されてしまう事象が発生していた会員につきましては、お申し出に基づき、購入履歴との照合を行ったうえ、誤決済分を積立金(特急ポイント)として返却いたします。(取り扱い箇所につきましては、11月13日(日)までの間は小田急線各駅、それ以降につきましては当社旅客サービス部にて対応いたします。この場合、会員証をお持ちください。)

6 再発防止策

すでに、本件プログラムミスに関する改修作業は終了しておりますが、@クラブ全般のプログラムを再度、検証するとともに、更なるセキュリティ向上のため、システム改修を進めてまいります。

7 その他

本件についての会員様からのお問い合わせは、以下の各窓口でお受けいたします。

- ・小田急電鉄(株)旅客サービス部（平日9：30～17：45）
電話：03 - 3349 - 2322
- ・小田急お客さまセンター（9：00～19：00）
電話：03 - 3481 - 0066

以上

（参考資料）

「ロマンスカー^{アット}@クラブ」の概要

ロマンスカー@クラブには、インターネット対応携帯電話およびパソコンにより特急券の予約・購入ができる「携帯電話登録会員」と、パソコンで特急券の予約ができる「パソコン登録会員」の2種類があり、以下のサービスを提供しています。

1 主なサービス

(1) 携帯電話登録会員

携帯電話およびパソコンによるロマンスカー特急券の予約および携帯電話による購入。

現金またはクレジットカード決済により、特急ポイント（積立金）を積み立て、特急料金は特急ポイントから引き落とすキャッシュレス決済。

携帯電話の座席情報画面が特急券になるため、券売機および窓口での購入手続き、引換えが不要のチケットレス乗車。

パソコンのホームページで予約した特急券が携帯電話から購入可能。

2ヶ月先までの予約。（禁煙/喫煙、窓側/通路側の指定）購入は1ヶ月前から。

取扱時間は午前4時～翌日午前2時。

(2) パソコン登録会員

パソコンからの特急券の予約。（発券・購入は駅窓口・自動券売機、旅行代理店）

2ヶ月先までの予約。（禁煙/喫煙、窓側/通路側、グリーン席、展望席等の指定）

取扱時間は午前4時～翌日午前2時。

2 サービス開始時期

2001（平成13）年7月15日 携帯電話登録会員向けサービス開始

2001（平成13）年10月27日 パソコン登録会員向けサービス開始

2003（平成15）年6月21日 特急ポイント積み立て手段の拡大（自動券売機で現金による積み立ておよびクレジットカード決済による積み立て）

3 会 員 数

総会員数 253,331人 (2005年10月11日現在)

(1) 携帯電話登録会員 66,348人(総会員数の約26%)

(うち、クレジットカード決済による特急ポイント積み立て登録をしている会員
18,965人…携帯電話登録会員の約29%)

(2) パソコン登録会員 186,983人(総会員数の約74%)

以 上