

「ハンゲーム」でのクレジットカード利用における 不具合についてのお知らせ

平素は各別のご愛顧をいただき、厚くお礼申し上げます。

この度、NHN Japan が運営するインターネットゲームポータルサイト「ハンゲーム」にて、クレジットカードを利用した決済時における不具合が確認されましたのでご報告いたします。

お客様および関係者の皆様には、多大なるご迷惑とご心配をおかけいたしまして、誠に申し訳ございません。心より深くお詫び申し上げます。

弊社では、この度の事態を厳粛に受け止め、再発防止および個人情報保護の体制強化に全力を挙げてまいります。

記

【概要】

2004年9月8日に導入いたしましたクレジットカード利用に関わる決済システムにおいて、複数のお客様による決済がまったく同じタイミングで行われた際に、その後の確認画面で、利用されるお客様とは別のお客様の「ハンゲームID」「クレジットカードナンバーの下4桁」「クレジットカードの有効期限」「クレジットカードの名義人(英字表記)」「PCのIPアドレス」が誤って表示される可能性があったことを、内部調査によって確認いたしました。

なお、上記誤表示があった場合に、そのまま決済手続きを進めても、本人認証システム「3-D Secure™」の認証手続きがあるため、誤った決済が完了することはございません。また「3-D Secure™」の導入以前(2006年12月13日以前)につきましても、決済に関する記録を確認し、誤った決済が無かったことを確認しております。

【原因】

弊社のクレジットカード利用に関わる決済システムでは、お客様のクレジットカード登録情報を、サーバー上の一定領域を共用してお取り扱いしておりました。その環境下で、まったく同じタイミングで複数の決済情報をお受けした際、そのうち一つの決済情報がすべてに適用される状況があり得ることを確認いたしました。それが起こった場合、決済手続きをした際に、確認画面上に別の決済情報が表示される可能性がありました。

ただし、当不具合の発生確率は、極めて低いことが確認できております。

【被害状況】

本件に関わるお客様からのお問い合わせは、これまで一切ございません。

個人情報流出する可能性は極めて低い確率でございましたが、流出した事実は確認しておりません。

また、決済に関する記録を、システムが導入された2004年9月8日まで遡って調査し、誤った決済が行われていないことを確認しております。

【対応】

このたびの原因となりました決済システム設計の不備を即時改修いたしました。

【経緯】

2/17（火）社内にてシステム不具合を確認

2/18（水）システム改修開始、ログ解析により被害有無の確認

2/19（木）システム改修完了、決済事故が無かったことを確認

2/24（火）「ハンゲーム」内告知、コーポレートサイト内告知

【再発防止への取り組み】

個人情報を取り扱うシステム設計はもとより、弊社システム全体において、開発・QA・セキュリティ担当者による従来以上の厳重なチェック体制とフロー構築を行い、更なるセキュリティの強化に取り組んでまいります。

【お客様お問い合わせ窓口】

下記お問い合わせ窓口（お問い合わせフォーム）より、お客様への迅速な対応を実施してまいります。

お客様お問い合わせ窓口（お問い合わせフォーム）

携帯 <http://help.hange.jp/if.do>

PC <http://customer.hangame.co.jp/supportformselect.nhn>

“ハンコインに関するお問い合わせ” よりお願いいたします