



2010 年 5 月 31 日
NHN Japan 株式会社
代表取締役社長 森川 亮

「ハンゲーム」の一部お問い合わせフォームにおける システム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、一部ゲームサービスのお問い合わせフォーム、及び不具合報告フォーム利用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】

「ハンゲーム」でサービス展開されている、計 11 種のゲームサービスのお問い合わせフォーム、及び不具合報告フォームにおいて、複数のお客様によるお問い合わせをほぼ同じタイミングでいただいた際に、その後の確認画面で、利用されているお客様とは別のお客様の「ハンゲーム ID」「メールアドレス」「パソコン環境」「ネットワーク環境」「お問い合わせ内容の詳細」が誤って表示される可能性があったことを、お客様からのご申告を受けた内部調査によって確認いたしました。

なお、計 11 種のゲームサービスの内訳は、以下の通りです。記載以外のゲームサービス、及びハンゲームサイトのお問い合わせについては、不具合はございません。

<不具合が判明したゲームサービス>

- ・ルナ トゥインクル！
- ・R2 -Reunion-
- ・G2 -Guns Gunner-
- ・みんなの冒険大陸 カナン
- ・戦場のカルマ
- ・突撃！合戦スタジアム
- ・ファンタジーウォーカー
- ・大戦略WEB
- ・エルソード
- ・スリーセブンワールド
- ・ドラゴンネスト

【原因】

上記ゲームサービスのお問い合わせシステムでは、お客様がフォームに記入された情報を、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、ほぼ同じタイミングで複数の情報をお受けした際、そのうち一つの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。その場合、お問い合わせ送信時に、確認画面上に別のお問い合わせ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、これまでで1件を確認しております。個人情報が流出する可能性は極めて低い確率でしたが、上記以外の流出した事実は確認しておりません。

【事故対応】

このたびの原因となりましたお問い合わせシステム設計の不備を即時改修いたしました。

【経緯】

5/27（木）18:00 お客様より、システム不具合に関するお問い合わせを受信、調査開始

5/28（金）17:00 システムの不具合を発見

21:00 システム改修完了

5/31（月）「ハンゲーム」内告知、コーポレートサイト内告知

【お客様への対応】

被害を与えたお客様に対し、お詫びのメールをお送りさせていただきます。

また些少ではございますが、ご登録されているメールアドレス宛に、WebMoney500 円分をお送りさせていただきます。

【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。

※こちらのお問い合わせフォームに不具合はございません。

お客様お問い合わせ窓口（お問い合わせフォーム）

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

“サービスに関するお問い合わせ” よりお願いいたします