

各位

会社名 楽天株式会社  
代表者名 代表取締役会長兼社長 三木谷 浩史  
(JASDAQ・コード4755)  
問合せ先

執行役員 経営企画室長 松崎 良太  
電話 03-4523-8001

### 楽天市場の店舗での取引に係る個人情報の流出を受けた今後の取り組みについて

平成17年7月28日に開示いたしました「楽天市場の店舗での取引に係る個人情報の流出について(続報)」を含め、平成17年7月23日以降公表してまいりました個人情報流出の件に関しましては、お客様をはじめ、数多くの関係者の方々に多大なご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

当社では、安全・安心な楽天市場の創造と、1日も早いお客様の不安の払拭に向けて取り組んでおりますが、今後の具体的な対応策として、以下のとおり、新顧客情報管理体制の導入を図ることといたしましたのでお知らせ申し上げます。

### 記

#### 1. 組織変更(8月1日付)

ユーザ情報をはじめとする個人情報セキュリティの強化・維持を管掌する「情報セキュリティ室」を「セキュリティ本部」に格上げするとともに、その傘下に「楽天市場の店舗での取引に係るユーザ情報流出対策本部」を設置いたします。

#### 2. 人事異動(8月1日付)

役職名	担当カンパニー/コーポレート(異動後)	氏名	異動前
代表取締役 会長兼社長 最高執行役員	セキュリティ本部長	三木谷 浩史	EC事業カンパニー社長 ポータル・メディア事業カンパニー社長
取締役 常務執行役員	ポータル・メディア事業カンパニー社長代行 開発本部長 システムインテグレーション本部長	吉田 敬	開発本部長 システムインテグレーション本部長
---- 執行役員	EC事業カンパニー社長代行 楽天市場事業本部 マーケティング・メンバー サービス部門本部長	野田 公一	楽天市場事業本部 マーケティング・メンバー サービス部門本部長

### 3. 新顧客情報管理体制の導入について

詳細については、添付の「新顧客情報管理体制の導入について（スライド形式）」をご参照ください。

この新顧客情報管理体制の導入により、今後、楽天市場での取引に係る個人情報のうち、クレジットカード番号、メールアドレスが店舗側では見られなくなります。また、その他の個人情報につきましても、しっかりとした管理の下に、各店舗における厳正な運営を行なう指導を強化すると共に、店舗の個人情報の取扱いに関する透明性の確保に努める所存であります。

### 4. 補足

なお、本件に関し、確認された個人情報流出件数等につきましては、7月28日付の当社発表以降変更はございません。

当社は、引続き警察当局ならびに当該店舗（株式会社センターロード）と連携しつつ、警察当局による犯人検挙に向けて最大限の協力を行ってまいります。

新たな事実が判明した場合は、捜査に支障のない範囲で速やかにホームページでご開示申し上げます。

以上

新顧客情報管理体制の導入について  
～安全・安心な楽天市場の創造に向けて～

---

- 
- 1 現状
  - 2 新顧客情報管理体制の導入について

## 1 現状

## 現状

### 必要なルールの整備

- 出店規約、楽天憲章、店舗運営マニュアル等に個人情報の保護に関する規定を明記

### システム上の措置

- 店舗は取引情報(含むカード情報)をダウンロードにより取得可能  
ただし取得可能期間は取引後2週間に限定
- 取引情報取得のためのログイン用PWを半期毎に自動変更

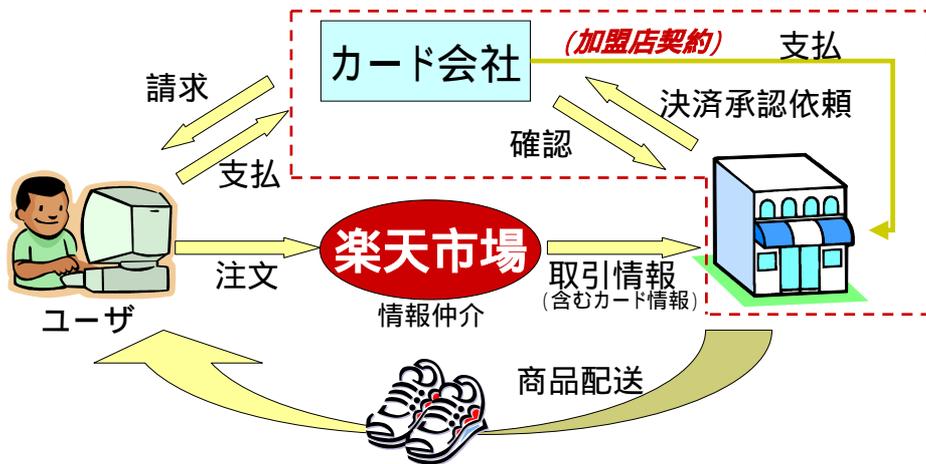
### 個人情報保護の啓蒙

- サポートメールにより店舗に対し個人情報保護のために必要な措置を明示

### 店舗の個人情報保護に向けた対応状況の確認

- 出店時に個人情報保護のための実施事項を確認
- 大規模店舗が取引情報をダウンロード開始する際に差入書を徴求

## 現在のカード決済の流れ



注文の際に入力された氏名、住所、カード情報、商品情報等は、決済・配送のために店舗が利用する

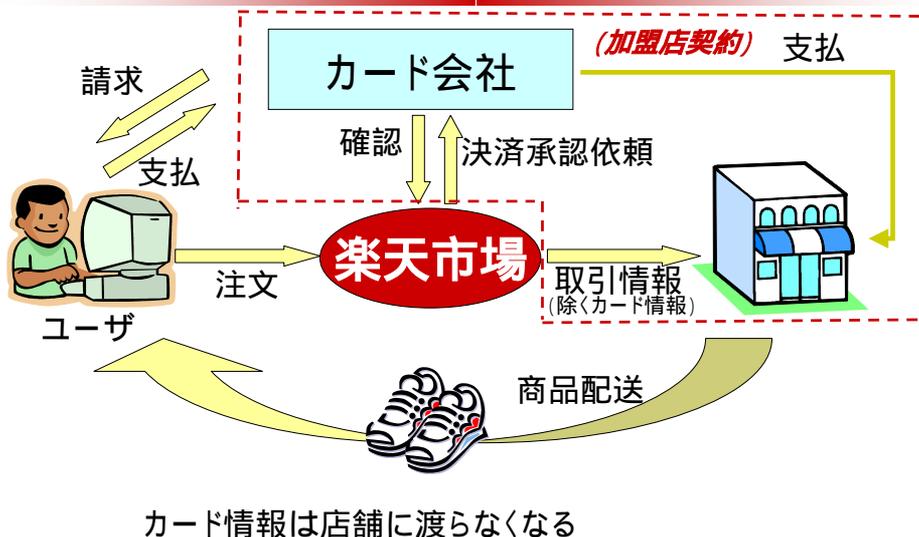
## 2 新顧客情報管理体制の導入

## 具体的施策(その1)

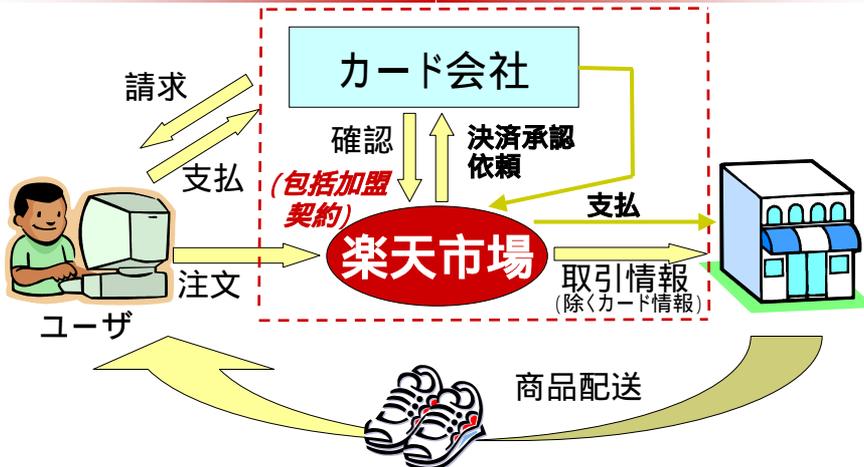
### ➤ システム面の対応

- 店舗が取引中にクレジットカード番号情報に触れる必要のない新サービスの実施  
(「楽天市場 カード決済代行あんしんサービス」(8/11))
- 包括加盟契約である「R-Card plus」の全店舗( )への導入  
( クレジットカード決済対応店舗)
- 店舗がユーザのメールアドレスに触れる必要のない「メールフォワーディング機能」の導入(9/1目処)

## 楽天市場 カード決済代行あんしんサービスの概要



## R-Card plusによる決済承認の流れ



カード情報は店舗に渡らなくなる

## 具体的施策(その2)

- 管理・運営面の対応
  - 店舗へのセキュリティ対策実施状況に関するオンラインヒアリングの実施(8月中)
  - 各店舗でのセキュリティ責任者の明確化及びセキュリティ対策に関する簡易テストの実施
  - 楽天大学における個人情報取扱い講座の開設
  - 各店舗の情報管理状況の定期的な点検
  - 各店舗におけるログインに必要なPWの変更期間を大幅に短縮

樂天