【重要】お客様へのご報告

2021 年 5 月 29 日

石森株式会社

2020 年 9 月に弊社 PC のウイルス感染により、多数の迷惑メール送信事案が発生しましたことにつきまして、大変なご迷惑且つご心配ご不安をおかけする事態となりましたこと、改めて心より深くお詫び申し上げます。

さて、5 月 27 日 IPA 情報処理推進機構より Emotet ウイルスの停止措置の発表がありましたのでご報告いたします。

以下 IPA の発表内容を引用いたします。

「2021 年 1 月 27 日、EUROPOL（欧州刑事警察機構）が、欧米 8 カ国の法執行機関・司法当局の協力により、Emotet の攻撃基盤（ウイルスメールをばらまいたり、感染したマシンを操作するための機器等）をテイクダウンした（停止させた）と発表しました。その後、IPA でも Emotet に関する情報の提供や観測が徐々に少なくなり、Emotet による攻撃や被害が停止あるいは大幅に減少したことを確認しています。また、JPCERT/CC のレポートによると、Emotet は、感染端末の時刻が 2021 年 4 月 25 日 12:00 になると停止する機能が加えられた、無害化ファイルへと自動的に更新されており、2021 年 4 月 26 日以降、日本における Emotet の感染はほぼ観測されなくなったとのことです。」

尚　テイクダウンしたとはいえ、Emotet ウイルス以外にもメール添付ファイルによって感染を狙うウイルスメールは多く存在します。引き続き不審な添付ファイル付きのメールには十分注意していただきますようお願い申し上げます。また、お使いのセキュリティソフトでの定期的なスキャンと PC のセキュリティ更新プログラムが適用された状態を維持していただきますよう重ねてお願い申し上げます。

・IPA 情報処理推進機構（Emotet と呼ばれるウイルスへの感染を狙うメールについて）
https://www.ipa.go.jp/security/announce/20191202.html

・迷惑メール相談センター（迷惑メール対策）
https://www.dekyo.or.jp/soudan/contents/taisaku/index.html

石森株式会社
受付時間：9:00～17：30（月～金）電話番号：0120-396-237
担当：石森

お客様へのお願い

2020 年 10 月 22 日

石森株式会社

この度の、弊社 PC のウイルス感染により、多数の迷惑メール送信事案が発生しましたことにつきまして、大変なご不快且つご心配をおかけする事態となりましたこと、心より深くお詫び申し上げます。誠に申し訳ございません。

お客様に今後も不審なメールを配信することが危惧されることから、お客様に是非とも、以下の対処をお願い申し上げます。

1　弊社を発信元とするメール、返信を装ったメールを受信した場合について

対策 1　メールの削除。

弊社がお客様にメール送信する場合に、Word、Zip ファイル（圧縮ファイル）や添付ファイルを付けることはありませんので、もしそうしたファイルがついていたら、迷惑メールとして登録。直ちにメール自体の削除をお願いいたします。

対策 2　「コンテンツの有効化」をしない。

添付ファイルをクリックすると Microsoft　Word が起動します。万が一、ファイルを開いてしまい、「有効化」を求める表示が出た場合には、絶対に「有効化」せず、すべて閉じて、削除するようにしてください。また Zip ファイルも開くと Word 文書が入っていますので、同様な処置をお願いいたします。「有効化」を押さない限りはウイルスには感染しません。

対策 3　リンクはクリックしない。

添付ファイル以外にメールに URL、リンク先の指定があったとしても、絶対にクリックしないでください。

以上の対策で、ファイルを開かず削除していただければ一切の被害は発生しません。

万が一、受信した場合は、一呼吸おいた慎重なご対応をお願いいたします。

また削除したメールは、確実性を期すためゴミ箱からも削除を併せてお願いいたします。

2　スパムメールに対する対応のお願い

現在、Emotet ウイルス被害が多発しており、多数のスパムメール、ウイルスメールが出回っております。これらに対する対応策としまして、以下の対策をお願いいたします。

対策 1　セキュリティソフトを最新の状態にする。

ウイルス対策ソフトは毎日のように更新され、最適化されています。これらのソフトを必ず導入するとともに、常に最新状態にしたうえで、PC のスキャンを実施して、安全な状態を保ってください。

対策 2　Emotet 対策を確実に実施する。

前記 1 の通り、どのようなメールであっても、添付ファイル Word、Zip ファイ

ルは開かない、「有効化」しない、迷惑メールとして登録。直ちに削除する対策を実施してください。

対策３　迷惑メールは受信しない設定とする。

メールソフトでは、迷惑メールは受信せず、直ちにゴミ箱へ入れる設定や迷惑メール報告機能がございます。送られてきた場合には、受信しない、迷惑メール登録設定をお願いいたします。

いずれの場合も、確実性を期するためゴミ箱からも削除をお願いいたします。

３　携帯・スマートフォンをご利用のお客様

「Emotet」ウイルスはMicrosoft　Officeを狙ったウイルスです。携帯・スマートフォンでは、Wordを開いたとしても「コンテンツの有効化」ボタンが無いため、感染は確認されていません。万が一、受信した場合には迷惑メールとして登録。併せて削除をお願いいたします。PC同様にゴミ箱からも削除をお願いいたします。

4　お客様相談窓口の利用について

現在弊社では、今回の Emotet ウイルス対策の一つとして、お客様相談窓口を設置しました。困りのこと、不審なメールに関する疑問などがございましたら、お電話にてご相談を承ります。ご利用くださいませ。

また迷惑メール拒否設定は、通信各社の「迷惑メール設定」方法が異なります。下記に記載させて頂きましたので併せてご利用くださいませ。

お客様相談室　　石森株式会社

フリーダイヤル 0120-396-237（月～金）

9：00～18：00

●Gmail

https://support.google.com/mail/answer/1366858?co=GENIE.Platform%3DDesktop&oco=1

●ＮＴＴドコモ

https://www.nttdocomo.co.jp/info/spam_mail/rejection_setup/index.html

●au

https://www.au.com/support/service/mobile/trouble/mail/email/filter/detail/virus_mail/

●ソフトバンク

https://www.softbank.jp/mobile/support/mail/antispam/email-i/

●iCloud

https://support.apple.com/ja-jp/guide/icloud/mm6b1a2ced/icloud

●yahoo

https://mail.yahoo.co.jp/antispam/tools.html

●OCN

https://support.ntt.com/ocn/support/pid2900000q61#anc01

●biglobe

https://email.biglobe.ne.jp/reject/

●Hotmail

https://support.microsoft.com/ja-jp/help/882877

【重要】弊社が運営する「カタログギフト」受注メールへの不正アクセスによる個人情報流出に関するお詫びとお知らせ

2020 年 9 月 18 日
石森株式会社
代表取締役社長 石森義久

このたび、弊社が運営する「カタログギフト」におきまして、第三者による「なりすましメール」によりウイルス感染、不正アクセスを受け、お客様の商品発送情報が流出した可能性があることが判明いたしました。現在、他のお客様にこの情報が流失した事実はございませんが、 お客様をはじめ、関係者の皆様に多大なるご迷惑およびご心配をおかけする事態となりましたこと、深くお詫び申し上げます。
なお、個人情報が流出した可能性のあるお客様には、本日より、電子メールにてお詫びとお知らせをご連絡申し上げております。

記

1.経緯

9 月 14 日 16：30 頃
異常に気付き外部からのネットワーク遮断し、メールサーバーも異常を検知しパスワードの強制変更を実行。その後社内のパソコン全数の検疫作業を進め、当該 PC1 台の感染を確認、駆除いたしました。
しかし、当該 PC に保存されていた過去のメール送受信履歴のメールアドレスの一部が漏洩し、なりすましメールを配信していることが判明しました。
9 月 15 日
調査の結果、9 月 4 日 18：19 お客様からの問い合わせを装った、なりすましメールを受信。問い合わせ内容に対応するために開封。添付ファイルも開封してしまい、パソコンの 1 台が「Emotet エモテット」ウイルスに感染していたことが判明しました。
外部ネットワークを遮断した状態で、すべての社内パスワード変更作業。
監督官庁のプライバシーマーク（日本情報経済社会推進協会）中部産業連盟に報告。
9 月 17 日
長野県警生活安全部サイバー犯罪捜査課に報告。18 日長野県上田警察署に被害申告。

2.個人情報流出状況

(1) 原因

弊社が取り入れている「ウイルスセキュリティ」のシステムの一部の脆弱性と弊社社員の不注意によるもの。

(2) 個人情報流出の可能性がある情報

・お客様のお名前
・メールアドレス
・ご住所
・電話番号
・希望された商品

(3) 流出状況

現在確認できている範囲では、ご注文頂いたお客様のメールに対して、返信のような形でお客様ご自身に配信されていることが確認されております。

3.お客様へのお願い

14 日より外部とのネットワークは遮断しておりますが、流失したお客様アドレス宛に弊社を装う不審メールを複数配信している状況です。不審なメールに添付されたファイルや、本文に記載されたリンクについては、絶対に開かないようにお願いをいたします。今回の「Emotet エモテット」ウイルスはウインドウズオフィスを狙ったウイルスですので、携帯・スマートフォンでは感染しないことは確認しておりますが、開けずに削除をお願いいたします。

尚、配信を食い止めることが出来ない事が判明しており、お客様には大変な不快感とご心配をお掛けしている事態となりましたこと深くお詫び申し上げます。

4.再発防止策について

弊社はこのたびの事態を厳粛に受け止め、現在は外部とのネットワークを遮断し、全 PC のリセットとシステムのセキュリティ対策および監視体制の強化を行っております。今後二度とこのような事態にならないよう再発防止を図ってまいります。

5.公表が遅れた経緯について

9 月 16 日の流出懸念から今回の案内に至るまで、Emotet ウイルスの全容と配信されたメール内容の把握に時間を要しましたことを深くお詫び申し上げます。

6.本件に関するお問い合わせ

石森株式会社

・受付時間：9:00～18:30

・電話番号：0268-22-6237

不審メール発生に関するお詫びとお知らせ

2020年9月15日
石森株式会社

2020年9月14日、16：30頃より弊社内のパソコンがウィルスに感染していることが判明いたしました。
感染に伴い、当該パソコンに保存されていた過去のメール送受信履歴が流出し、これに含まれる一部メールアドレスに対して、弊社を名乗る不審なメールが送付されている状況です。
弊社のお客様、またお取引先様をはじめとする関係者の皆様には、多大なご迷惑をお掛けしておりますことを深くお詫び申し上げます。
本件の経緯等について、以下の通りご報告いたします。

●経緯

9月4日18：19
お客様からの問い合わせを装った、なりすましメールを受信いたしました。
問い合わせ内容に対応するために開封。添付ファイルも開封してしまい、パソコンの1台が「Emotetウィルス」に感染。

9月14日16：30～23：00
異常に気付き外部からのネットワーク遮断し、サバ―も異常を検知しパスワードの強制変更を実行。その後社内のパソコン全数の検疫作業を進め、当該PC1台の感染を確認、駆除いたしましたが、当該PCに保存されていた過去のメール送受信履歴のメールアドレスの一部が漏洩し、なりすましメールを配信していることが判明しております。

9月15日
外部ネットワークを遮断した状態で、すべての社内パスワード変更作業、セキュリティの見直しを行っております。

● 流出したと考えられる情報
ギフト交換でメール送受信を行った一部のメールアドレス

●弊社を名乗る不審メールを受け取られた方へのお願い
開封せずに削除をしてください。添付されたファイルや、本文に記載されたリンクについては、絶対に開かないようにお願いをいたします。

添付されたWord文書やExcelファイルを開いた時に、マクロやセキュリティに関する警告が表示された場合、「マクロを有効にする」「コンテンツの有効化」というボタンは絶対にクリックしないでください。

【弊社にて確認した不審なメールの一例】

※下記以外にも類似したパターンで発信されている可能性がありますので、十分にご注意ください。

差出人 ： 石森株式会社もしくは社員名 （ただし、メールアドレスは攻撃者のメールアドレス）
件名 ： RE:（過去にやり取りしたメールの件名）
添付ファイル ： xxxxxxxxxx.doc（Word ファイルが添付されているケースが確認されています）

メール本文の一例 ：
・関係者各位
・請求書送付

以下詳細情報が掲載されていますので、ご覧ください

●情報処理推進機構
「Emotet」と呼ばれるウイルスへの感染を狙うメールについて
https://www.ipa.go.jp/security/announce/20191202.html

お問合せ先
石森株式会社　0268-22-6237