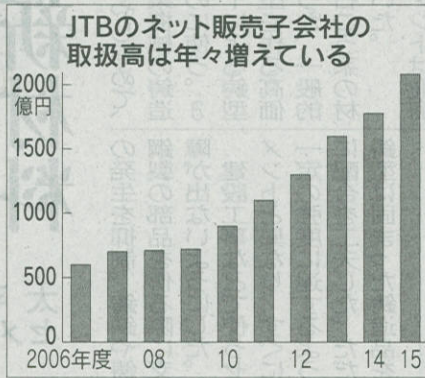


JTB、予約サイト1割減

6月販売額 顧客情報流出響く

不正アクセスで最大793万人分のネット顧客の情報が流出した可能性がある問題で、JTBでのインターネット販売に影響が出ている。6月の主力予約サイトの販売は前年に比べ1割減り、かき入れ時の夏休み商戦に痛手となりつつある。国内市場のネット経由での販売は全体の3割を超え、実店舗販売に迫り始めている。早期の原因究明と再発防止策が必要だ。



夏休みを前に、先週末の店舗は家族連れや友達同士などの顧客で混雑した(東京都豊島区)

先週末の東京都豊島区にJTBの販売店。顧客情報流出のニュースが14日に発表された後の初めての週末だったが、カウンターでの相談を待つ20人以上を含め、50人ほどの客で混雑し、熱気に包まれていた。

JTBは公表していないが、実際の店舗では顧客離れは限定的なようだ。しかし、顧客情報流出の契機となったネット予約は少なからず影響が出ている。

主力の予約サイト「JTBホームページ」の6月21日までの月間販売額は、前年同期比1割減となった。もう一つの主力サイト「予約ポータル」では前年並み。問題が発覚した14日までの2週間は影響がなかったことを考えると、瞬間風速のマインスインプクトはさらに大きい。

いずれも通常なら1.5割伸びているサイトだ。同業他社が増えているなか、「しばらく影響が続くかもしれない」(JTB幹部)という。今後ピークを迎える夏休み商戦に響きそうだ。

経済産業省によると旅行分野の消費者向け電子商取引(EC)市場は2015年に約2兆9千億円と前年比で10%拡大。ネット経由の予約は3割を

超えたとされ、「旅行業界にとりなくてはならない存在になっている」(日本旅行業協会幹部)。

JTBも楽天やリクルートライフスタイルの2強を追い上げるため、年数十億円規模のIT(情報技術)投資を続けてきた。16年度は当初120億円と前年度の2倍以上に増やす計画だった。ネット販売子会社の取扱高は昨年度で2千億円強に育ち、20年度に4千億円をめざしている。

観光庁はJTBに24日を期限に詳細な経緯や再発防止策などの説明を求めている。企業のセキュリティ対策に詳しいインターネットリスク総研の高橋敦司・上席コンサルタントは「信用を回復するには2次被害の防止や再発防止策にどれだけ真摯に取り組むかが問われる」と指摘する。

ただ、国内外のネット旅行会社大手でも「我々にとって顧客情報はビジネスの肝。ITに巨額投資をするなか、セキュリティにも多く投資を振り向けるが、完全に防ぐのは極めて困難」とする声も少なくない。

特定の組織を狙う「標的型メール攻撃」は手口がより巧妙になり、こうしたサイバー攻撃に単独企業では対応が困難な面もある。ネットが不可欠の世界となるなか、いかに利用者の安心を確保する対策をとれるか。同業他社も含めた企業の注目

注文履歴など1万5000件流出「Vivi」ECサイト情報プラットフォームのバイブドHDは22日、グループ会社が運営する講談社のファッション誌「Vivi」の通販サイトから個人情報不正アクセスによって流出したと発表した。1万946人分の個人情報を含む注文履歴情報1万5581件が流出した。

グループ会社のウェアハートが運営していた。流出した情報には注文者の氏名、住所、メールアドレス、電話番号、注文金額などが含まれていた。会員IDやパスワード、クレジットカード情報は流出していないという。

「Vivi」ECサイト情報プラットフォームのバイブドHDは22日、グループ会社が運営する講談社のファッション誌「Vivi」の通販サイトから個人情報不正アクセスによって流出したと発表した。1万946人分の個人情報を含む注文履歴情報1万5581件が流出した。