

お客様 各位

不正アクセスによるお客様情報の流出の疑いに関するお詫び

令和 2 年 3 月 31 日
株式会社 ロートピア
代表取締役社長 中原 功

謹啓 平素は当社のサービスをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

この度、弊社のお客様の自動車リース車両のメンテナンス情報を管理している「WEB システム」(外部サーバ)に第三者による不正アクセスがあり、自動車リース契約をいただいた個人のお客様契約情報 14,388 件分の個人情報流出の疑いがあることが判明いたしました。

本「WEB システム」のサーバ管理会社に調査を依頼した結果、不正アクセスによるサイバー攻撃の可能性が高いとの報告を受けました。現在のところお客様から 2 次被害等のお問い合わせは受けておりませんが、当社としては今回の事態を重く受け止め、すでに警察へ被害状況詳細を報告するとともに、個人情報保護委員会にも報告を行っております。

このような事態を引き起こし、お客様に多大なご迷惑とご心配をおかけすることになりましたことを、深くお詫び申し上げますとともに、下記に詳細をご報告いたします。

謹白

記

(1) 流出の可能性のある個人情報の内容

お名前・住所・電話番号(固定・携帯・FAX)・自動車リース契約情報(総リース料、月額リース料、登録番号、メンテナンス関連情報)

※金融機関口座情報及びクレジットカード情報等の情報は含まれておりません。

※2次被害に関しての問い合わせは現時点ではありません。

(2) 流出発覚までの経緯

2020年2月28日 システム担当者が当社の「WEB システム」にログインしようとしたところ、ログインできず。WEB 制作会社に確認したところ、ID / パスワードが改ざんされ、さらに WEB システム内のデータが全て消去されていることが発覚。外部のサーバ管理会社に対し、原因調査を依頼。同日、システムを停止。

3月4日 警視庁サイバー犯罪対策課に確認し、所管の警察署生活安全課に相談

- 3月11日 個人情報保護委員会へ報告
- 3月16日 調査結果を踏まえ、所管の警察署生活安全課に被害状況詳細を報告
- 3月31日 外部のサーバ管理会社からの報告および弊社内における継続調査の結果、外部からの不正アクセスによる情報流出の可能性が高いと判断し、弊社公式サイトで事実を公表。同日、「WEBシステム」に登録されたお客様へのお詫び状の郵送を開始。

(3) 現在の対応

- ① 2020年2月28日より、2次被害の防止のため「WEBシステム」のサービスを停止。
- ② 「WEBシステム」の不正アクセス調査を実施し、ネットワークおよび「WEBシステム」のセキュリティ診断を実施。
- ③ WEBサーバの再構築および、「WEBシステム」のセキュリティ強化に伴う復旧作業を実施。

(4) 再発防止策について

今回の事態を厳粛に受け止め、第三者機関の調査結果を踏まえて、「WEBシステム」のセキュリティ強化および監視体制、定期的な「WEBシステム」の脆弱性診断、管理職を含む個人情報管理教育の徹底ならびにリスクマネジメント体制の強化を行い、再発防止を図ってまいります。

お客様におかれましては、ご迷惑とご心配をおかけいたしましたことを、重ねてお詫び申し上げます。

以上

なお、本件に関するお問い合わせは、下記のフリーダイヤルまでご連絡いただけますよう、お願い致します。

<本件に関するお客様の照会窓口>

- : ロートピア・カスタマーサービスセンター
- : フリーダイヤル **0120-120-351**
- : 受付時間 平日（土日祝日を除く） 午前9:00～午後5:00
- : 受付開始日 令和2年3月31日