

各位

## 不正アクセスによるお客さま情報漏えいに関するお詫びと再発防止策のご報告

謹啓

お客さま、関係者の皆さまには、ご心配とご迷惑をおかけしておりますことを、心より深くお詫び申し上げます。

さて、平成 28 年 10 月 26 日付「弊社お客さまの個人情報漏えいの可能性について」において、お客さま情報が漏えいした可能性が高いことをご報告し、情報セキュリティ会社と調査を実施してまいりました。この調査の結果、お客さま情報を含む電子メールが実際に外部へ不正に転送され、お客さま情報が外部に漏えいしたことが確認されましたので、改めてご報告させていただきます。

その後、「お客様特別相談室」を設置してご相談への対応を行うとともに、インターネット上にお客さま情報が公表されていないかの監視を行っておりますが、現在のところ、お客さまの個人情報が悪用された事実や、不正に転送設定した者がお客さまの情報を第三者に公開したというような事実は確認しておりません。

弊社といたしましては、引き続き、お客さまからのご相談への対応を最優先で行い、外部の専門機関及び弁護士の協力を仰ぎながら情報の監視等に努めてまいります。また弊社個人情報管理につきましては情報セキュリティ態勢を強化するとともに、個人情報に係わる従業員教育の徹底を図り、二度とこのような事態が起こらぬように再発防止に取り組んでまいります。

皆さまには、ご心配とご迷惑をおかけしておりますことを重ねてお詫び申し上げます。

### 1. 漏えいしたお客さま情報（下線が修正部分）

37,168 名分（修正前 37,247 名分）

<内訳>

- (1) ご返済中のお客さま情報 35,738 名分
- (2) お借入手続きを行ったお客さまの情報 112 名分
- (3) 抵当権設定登記を行ったお客さまの情報 93 名分
- (4) つなぎ資金を利用したお客さまの情報 1,109 名分
- (5) お問合せ、資料請求等を行ったお客さまの情報 233 名分

※ 平成 28 年 9 月 10 日から平成 28 年 9 月 30 日までの間に外部へ転送されたメールに個人情報が含まれるお客さまの人数であり、複数の情報に該当のあるお客さまが存在します。

※ 前回報告後の精査により、(4) つなぎ資金を利用したお客さまの人数及び合計人数を修正いたしました。

### 2. 事案発生の原因

弊社電子メール管理サーバへの不正アクセスがなされた原因は、電子メール管理サーバを管理する権限の ID とパスワードを第三者が取得したためです。情報セキュリティ会社と事故調査解明の契約を締結し、調査を行いました。当該調査では ID とパスワードが漏えいした原因の究明には至りませんでした。10 月 3 日に警察に被害について相談しており、現時点で不正アクセスを行った者は特定できておりませんが、今後も警察の捜査に全面的に協力してまいります。

### 3. 本事案への対応

#### ① お客さまへの対応

10月25日より個人情報を漏えいした可能性のある全てのお客さまへ、この度の事情をご説明し、万一の二次被害に備えた注意をお願いする書面を発送するとともに、「お客様特別相談室」を設置して、ご相談への対応を行ってまいりました。また、今回、ご心配をおかけしていることについて改めてお詫び申し上げると共に、漏えい情報の確定、情報セキュリティ対策及び再発防止策の状況についてご報告する書面をお送りいたしました。

引き続き、「お客様特別相談室」にてご相談を承り、お客さま対応を最優先して取り組んでまいります。

ご相談窓口：お客様特別相談室 ■ 0120-327-683

受付時間：9:30から17:30（祝日を除き、土日も受付しております。）

#### ② 情報セキュリティ対策と再発防止策について

本事案の発生を受けて策定した再発防止策の概要につきまして、ご報告いたします。

##### 1. 情報セキュリティ体制の強化

- (1) 管理者IDとパスワードの管理方法の見直し（パスワードの変更周期等）
- (2) 社外環境からの電子メール管理サーバへのアクセス不可
- (3) 社内システム環境とインターネットの内外分離
- (4) 電子メール運用方法の見直し（社内メールの個人情報取扱い不可等）
- (5) 早期の事象発見と迅速な対応の実現（詳細なアクセスログ管理等）

##### 2. 内部統制の強化

お客さまの信頼を回復し、法令を遵守し、適切に業務を行っていくため、組織体制を再整備すると共に、マニュアル類の新設及び更新、教育研修、監査などを複合的に実施し内部統制の強化を図ります。

### 4. 今後の対応について

弊社は今後におきましても、外部の専門機関及び弁護士との協力の下、お客さまの対応と再発の防止を経営の最優先事項として取り組んでまいります。

謹白

平成29年1月

株式会社 優良住宅ローン

代表取締役 田野邊幸裕