

お客様各位

弊社コンピューターへの不正アクセスに関するお詫びとお知らせ(最終報)

2017年1月20日

栃木スバル自動車株式会社

弊社コンピューターへの不正アクセスの事実につきましては、お客様に多大なご迷惑とご心配をおかけいたしますことを、深くお詫びを申し上げます。

また、本件調査報告につきまして、長期間お待たせいたしましたことを、併せてお詫び申し上げます。

弊社は、事実が判明した時点より、所轄官庁及び関係各所に報告を行うと共に、調査を進めて参りました。この間の経緯、お客様に対する影響、再発防止策等の詳細は、以下のとおりですので、お知らせいたします。

1. 経緯

10月16日(日)の夕方、スバルグループの基幹システムとは別のネットワーク系統の、弊社が独自に運用する顧客情報管理のコンピューターにおいて、何者かによってインターネット回線を通じて不正にアクセスされた事実を発見しました。(10月21日発表第一報既報)

(第一報に続き、)

不正アクセスを受けた本件コンピューターを使用停止とし、専門機関へ詳細な調査を依頼いたしました。専門機関からの調査結果によれば、

本件コンピューターへの不正アクセスは短時間のみ行われ、情報を持ち出そうとした痕跡、および実際に情報を持ち出した痕跡は検出されず、マルウェアやコンピューターウィルスなどの不正なプログラムについても検出されませんでした。

また、あわせて本件コンピューターへの不正アクセスに関係して影響を受けた可能性のあるコンピューターについても全数調査を依頼致しましたが、不正アクセス及び二次被害等を受けた痕跡は検出されませんでした。

なお、第一報既報のとおり、本件コンピューターに内蔵されている記憶媒体(HDD)には、個人情報に関連するお客様情報・車両情報・銀行口座情報を内容とするファイルが記録されていました。

このうち、お客様情報につきましては、第一報で100,987件とご報告いたしましたが、その後専門機関による名寄せなどの精査を行い、正確な件数が88,125件と判明しましたので、訂正させていただきます。

2. 不正アクセスによる影響等

本件コンピューターに対して、複数の専門機関へ詳細な調査を依頼した結果、外部からの不正アクセス行為の事実は確認されましたが、上記個人情報を含む情報流出の事実は確認されませんでした。従いまして、お客様に対する直接的な影響は、想定しにくいと結論づけられます。

3. 再発防止策及び今後のお客様への対応等

- (1) 本件で原因となった弊社が独自に運用するコンピューターおよびネットワークの設定を見直し、今回の不正アクセスの侵入経路を遮断いたしました。
- (2) お客様からお預かりした大切な個人情報を危険にさらしてしまったという事実を重く受け止め、本件で原因となった弊社が独自に運用するコンピューターでの顧客情報管理を見直すと共に、情報管理ルールおよび業務マニュアルの見直しをした上で、再徹底を教育等により実施いたします。
- (3) 10月21日発表の第一報にて、該当するお客様に対しては個別に書面をお送りする旨をご案内させていただきましたが、本件につきましては、最終的に個別でのご連絡を控えさせていただき、弊社ホームページを通じたお報せ(本報)に留めさせていただきました。

これは、不正アクセスの事实在判明した当初、弊社では、大規模な個人情報流出が発生したという前提のもと、第一報を報ずるとともに、個人情報流出該当者様に対し書面をお送りするため、精査(名寄せ)等の準備を開始しておりましたが、その後の専門機関による詳細な調査の結果、情報流出の事实在確認されず、当初の前提と状況が大きく異なったことに鑑みたものです。
混乱を招いてしまいましたこととお詫び申し上げます。

4. お客様へ

本件につきまして、お客様ならびに関係各所に多大なご迷惑とご心配をおかけしたことを深くお詫びを申し上げますとともに、お預かりした大切な個人情報を不正アクセスの危険にさらしてしまったという事実を重く受け止め、今後、個人情報の適切な取り扱いの徹底・不正アクセス被害等の防止・情報漏えいの防止に全力で取り組んでまいります。

<本件についてのお問い合わせ窓口>

栃木スバル自動車株式会社 カスタマーサポートセンター

電話番号：0120-501-386 (フリーダイヤル・3月22日より番号が変更となっております)

受付時間：10:00～17:00 (弊社定休日を除きます)