

各位

弊社お客さまの個人情報漏えいの可能性について

謹啓

日頃は弊社業務に格段のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、平成 28 年 10 月 6 日に、弊社ホームページにおいて「弊社電子メールの管理サーバへの不正アクセス及びお客様の個人情報漏えいの可能性について」を公表しておりますとおり、弊社電子メールの管理サーバが外部から不正アクセスを受けたことについて現在調査を行っておりますが、今般、平成 28 年 9 月 10 日から平成 28 年 9 月 30 日までに受信した電子メールに含まれるお客さまの情報 37, 247 名分について、漏えいした可能性が高いことが判明いたしました。

このような事態に立ち至ったことは遺憾の極みであり、お客さまにご多大なご心配とご迷惑をおかけすることを深くお詫び申し上げます。

情報が漏えいした可能性のあるお客さまに対しましては、ダイレクトメールにて順次ご案内を開始させていただいておりますが、ご心配な点やお心当たりがございましたら、弊社「お客様特別相談室」へ何なりとご相談いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。これまでのところ、本件に関連してお客様の情報が悪用されたなどの情報は入っておりませんが、身に覚えのない金融機関口座残高の動き、勧誘の電話やメールにはご注意ください、不用意にご返信をなさったり、メールに記載された URL をクリックなさることのないようご注意をお願いいたします。

弊社といたしましては本事案を重く受け止め、今後におきましては二度とこのようなことがないように、外部の専門家の協力を仰ぎ、原因の究明と再発防止に努める所存です。

なお、本事案の詳細につきましてはプレス発表資料をご参照下さい。

今後、詳細な事実が判明次第、追って公表させていただきます。

謹白

平成 28 年 10 月

株式会社 優良住宅ローン

代表取締役 田野邊幸裕

【本件に関するお問い合わせ窓口】

株式会社 優良住宅ローン お客様特別相談室

電話番号 0120-327-683

受付時間: 9:30~20:00

平成28年10月26日

<報道関係各位>

弊社電子メールの管理サーバへの不正アクセス及び
個人情報漏えいの可能性について

株式会社優良住宅ローン

平成28年10月6日(木)に、弊社ホームページにおいて、「弊社電子メールの管理サーバへの不正アクセス及びお客さまの個人情報漏えいの可能性について」としてお客さまの個人情報漏えいの可能性について発表いたしました。

その後、情報セキュリティ会社による調査を行ってまいりましたが、今般、電子メールの管理サーバのアクセスログを解析した結果、実際にお客さま情報が漏えいした可能性が高いことが判明いたしましたので、現在の状況とお客さまへの対応等について、ご報告申し上げます。

現在のところ、お客さまの個人情報が悪用された等のご相談は承っておりませんが、ご利用いただいているお客さまをはじめ、みなさまにご心配とご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

1. これまでの経緯

- ・ 9月30日(金)18時頃、システム管理責任者が電子メールの管理サーバに対する不正なアクセスを発見しました。また、役職員5名のメールアカウントが受信したメールを外部の他のメールアドレスに転送する設定がなされていることが発見されました。
- ・ このため、同日、転送設定を削除した上で、電子メール管理サーバの管理者権限のパスワードを変更しました。
- ・ 10月3日(月)、同システム管理責任者が、同社の電子メールのデータを開示しないことと引き換えに金銭を要求する内容のメールを受信しました。
- ・ 同日、事案を警察及び顧問弁護士に相談の上、電子メール管理サーバの管理会社に対してログの開示を要請しました。
- ・ 10月4日(火)、情報セキュリティ会社にシステムの調査を依頼し、同日より、情報セキュリティ会社が調査を開始しております。
- ・ 10月5日(水)、情報セキュリティ会社よりお客さまの個人情報を含む電子メールが漏えいした可能性がある旨の報告を受け、事案について監督官庁及び住宅ローン「フラット35」に係る債権管理回収業務の委託元である独立行政法人住宅金融支援機構に報告するとともに、全社員の電子メールを含む社内システム全てのパスワードを変更しました。
- ・ 同日、お客さま対応のため「お客様相談室」を設置しました。
- ・ 10月6日(木)、ホームページ上で、お客さまの個人情報漏えいの可能性について公表しました。
- ・ 10月17日(月)、電子メールの管理サーバの管理会社から開示されたアクセスログを解析した結果、平成28年9月10日(土)から平成28年9月30日(金)までの間に受信した電子メールが漏えいした可能性が高いことが判明しましたので、個人情報漏えいした可能性のあるお客さまへのダイレクトメールによるお知らせの準備を開始しました。
- ・ 10月25日(火)、個人情報漏えいした可能性のあるお客さまへのダイレクトメールの発送を開始しました。
- ・ 10月26日(水)、お客さまからの照会にお応えするためにお客様特別相談室を稼働しました。

2. 漏えいした可能性のある個人情報

- (1) ご返済中のお客さまの情報
 - ・ ご返済口座の情報
[氏名、金融機関名、支店名、口座科目、口座番号]
 - ・ 引落金額
 - ・ 契約番号
- (2) お借入手続きを行ったお客さまの情報※連帯債務者、担保提供者の情報を含みます。
 - ・ 氏名
 - ・ 住所
 - ・ 生年月日
 - ・ 国籍
 - ・ 電話番号
 - ・ 勤務先
 - ・ 年収
 - ・ 連絡先メールアドレス
 - ・ 資金計画情報
 - ・ 物件情報
- (3) 抵当権設定登記を行ったお客さまの情報※連帯債務者、担保提供者の情報を含みます。
 - ・ 氏名
 - ・ 住所
 - ・ 物件情報
 - ・ 抵当権情報
- (4) つなぎ資金を利用したお客さまの情報
 - ・ 氏名（漢字及びカタカナ）
 - ・ 住所
 - ・ つなぎ融資実行情報
 - ・ 債権番号
- (5) お問い合わせ、資料請求等を行ったお客さまの情報
 - ・ 氏名
 - ・ 住所
 - ・ 電話番号
 - ・ メールアドレス

3. 漏えいした可能性のある個人情報の数

37,247名分

<内訳>

- (1) ご返済中のお客さまの情報 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 1,188名分
- (5) お問い合わせ、資料請求等を行ったお客さまの情報 233名分

※ 現時点で漏えいした可能性があるとして認識している平成28年9月10日(土)から平成28年9月30日(金)までの間の電子メールに含まれる個人情報の数を記載しています。

※ 複数の情報に該当のあるお客さまが存在します。

4. 現在確認されている被害

現在のところ、お客さまの個人情報が悪用された等のご相談は承っておりませんが、万一、不審な連絡や被害についてお心当たりがございましたら、下記5のお問合せ先までご連絡いただきますようお願いいたします。

5. お客さまへのお知らせ

平成28年10月6日(木)に、弊社のホームページ上で、お客さまの個人情報漏えいの可能性についてお知らせいたしました。

また、10月25日(火)より、現時点で個人情報が漏えいした可能性があるかと判断しているお客さま全員に、このたびの事情をご説明し、万一の二次被害に備えた注意をお願いする書面を順次発送しております。今後、新たな事実が明らかになった場合には、速やかにお客さまにご連絡いたします。

なお、弊社では、お客さまからのお問合せにお答えするため、専用のお客様特別相談室を設置し対応を行っております。

<お客さまからのお問合せ先>

株式会社優良住宅ローン お客様特別相談室

フリーダイヤル 0120-327-683

受付時間 9:30~20:00 (土日、祝日を含む。)

6. 事案発生の原因

電子メールの管理サーバへの不正アクセスがなされた原因は、電子メールの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が、当該IDとパスワードを第三者が取得するに至った方法の究明には至っておりません。

現在、情報セキュリティ会社と事故調査解明のための契約を締結し調査を行っております。

10月3日(月)に警察に被害について相談しており、今後も警察の捜査に全面的に協力してまいります。

7. 情報セキュリティ対策の状況

9月30日(金)に、電子メールの転送設定を削除し、電子メールの管理サーバを管理する権限のIDのパスワードを変更することで、電子メールが外部に漏えいする危険性を排除いたしました。その後、10月16日(日)に電子メールの管理サーバを変更しており、新たな漏えいの可能性はありません。なお、9月30日(金)から電子メールの管理サーバ変更までの間、毎日電子メールの転送設定を確認しましたが、転送された形跡はありません。

また、情報セキュリティ会社による調査を実施し、電子メールの管理サーバ以外のシステムに対する不正アクセスがないことを10月5日(水)に確認しております。

8. 再発防止策

事実関係の調査・解明を早期に行い、個人情報管理体制、システム運営体制等の問題点の洗い出しと見直しを行うため、情報セキュリティ会社及び弁護士のアドバイスを受けて再発防止策を検討しております。

当該再発防止策については、検討状況を含め、弊社ホームページで随時報告いたします。

【株式会社優良住宅ローン 概要】

- ・ 本社所在地：東京都新宿区新宿1丁目3番12号
- ・ 設立年月日：平成17年2月25日
- ・ 資本金：6億円
- ・ 代表者名：代表取締役 田野邊 幸裕
- ・ 許可等
貸金業 関東財務局長(4)第01443号 日本貸金業協会会員番号：003153
- ・ 業務内容
 - (1) 「フラット35」に関する提携業務
 - (2) つなぎ融資(土地購入資金、建物工事の中間資金等建物完成前に行われる融資)
 - (3) 上記に関する損害保険の募集に関する業務及び生命保険契約の締結の媒介等

<報道関係の方からのお問合せ先>

株式会社優良住宅ローン お客様相談室長 佐藤 考之(さとう たかゆき)
Tel 03-6457-7471

<お客さまからのお問合せ先>

株式会社優良住宅ローン お客様特別相談室
フリーダイヤル 0120-327-683
受付時間 9:30~20:00(土日、祝日を含む。)