

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

2016年10月21日

栃木スバル自動車株式会社

この度、弊社において業務上使用されているコンピューターに不正アクセスが行われた事実が判明しました。また、この不正アクセスにより、本件コンピューターに内蔵されている記憶媒体（HDD）に記録されているお客様の個人情報、不正に閲覧ないし複製（コピー）された可能性がございます。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。

弊社は、事実が判明した時点で、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、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ついて、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。解析されたログによれば、不正なアクセスは、この日4時間程度行われていた模様です。

2. 不正アクセスによる影響等

(1) 当時、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以下の情報を内容とするファイルが記録されていました。

①お客様情報（100,987件）

弊社でお車をご購入されたお客様、弊社にて整備等のサービスを実施したお客様、弊社にてお車購入に関するお見積書を発行したお客様に関する、お名前、ご住所、郵便番号、電話番号、メールアドレス、ご勤務先（名称、住所、電話番号）、お客様コード

②車両情報（117,971件）

弊社で販売したお車、弊社にて整備等のサービスを実施したお車に関する、車台番号、登録番号、リース契約情報（リース会社、契約満了日）、任意保険情報（保険会社コード、保険証券番号、保険満了日）、お客様コード

なお、②車両情報はお客様コードにより上記①の情報と結合することが可能です。

③銀行口座情報（67件）

弊社とのお取引にあたりお客様からご提供いただいた、銀行コード、口座種類、口座番号

(2) 不正アクセスによって本件コンピューターに対してどのような遠隔操作が行われたかは、不明です。ただ、上記の①ないし②のファイルの内容が外部の者に閲覧あるいは複製（コピー）された可能性も否定できません。また、現時点において、弊社には、今回の不正アクセスによって個人情報を不正に入手した者からお客様に郵便やメール等が送付された旨の報告はありません。

3. 再発防止策及び今後のお客様への対応等

(1) 本件の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、業務マニュアルの再徹底を教育等により実施いたします。

また本件に関し、新たな事実が判明した場合は、随時ご報告申し上げます。

(2) 本件コンピューターに内蔵されている記憶媒体（HDD）に記録されていたファイルに個人情報記録されていたお客様にはご心配をおかけいたします。誠に申し訳ございません。該当するお客様に対しては、個別にお送りする書面にてお詫び申し上げますと共に、事情をご説明させていただきます。

4. お客様へのお願い

今後、該当するお客様については、不正アクセスによって個人情報を不正に入手した者から郵便やメール等が送付されるおそれがあります。見知らぬ発信元から郵便やメール等が届いたときは、返信その他の対応をされないよう、お願い申し上げます。併せて、お手数ではございますが、下記の弊社お問い合わせ窓口までご一報をいただきたく、お願い申し上げます。

お客様にはたいへんご迷惑をおかけいたしますことを、重ねてお詫び申し上げます。

<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)