

2021年7月2日

当社サービス機器配送等の委託先における個人情報流出の可能性について

このたび、株式会社 NTT ぷらら(以下 弊社)が機器配送業務を委託している株式会社エヌ・ティ・ティ・ロジスコが第三者による不正アクセスを受け、個人情報が滅失しており、流出している可能性があることが判明いたしました。

調査を進める中で、滅失した個人情報の中に弊社提供サービスのお客様情報が含まれていることが明らかになりました。

お客様をはじめとする皆様には、多大なご心配・ご迷惑をおかけいたしますことを、深くお詫び申し上げます。

本件に関して、現時点で判明している事象の概要、対応状況および今後のお客様対応等についてご報告いたします。なお、新たな情報が判明しましたら、随時公式サイト上でご報告させていただきます。

■ 概要

弊社が STB(セット・トップ・ボックス)配送業務等を委託する「株式会社エヌ・ティ・ティ・ロジスコ」(以下 NTT ロジスコ)にてファイルの滅失が確認されました。機器配送情報を扱うフォルダーに侵入された形跡があり、個人情報漏洩の恐れがあることから調査を開始したところ、不正アクセスが判明いたしました。

1) 発覚日時

2021年7月1日(木)09:56

※弊社が NTT ロジスコから情報滅失の連絡を受けた日時

2) 発生場所

株式会社エヌ・ティ・ティ・ロジスコ 千葉物流センターA 棟

3) 流出した可能性がある個人情報件数

現時点で最大で 800 万件が想定されています。

4) 流出した可能性がある個人情報

本件において流出した可能性がある個人情報は、NTT ロジスコに配送業務を委託する上で必要となる配送先情報に含まれているものです。具体的には以下の通りとなります。

氏名、住所、電話番号、DRMID^{※1}、基本契約番号^{※2}、お客様番号^{※3}

なお、クレジットカード情報および金融機関口座情報などの決済関連情報は一切含まれておりません。

※1 DRMID とは、STB(セット・トップ・ボックス)が保有する固有の番号(数字 16 桁)です。

※2 基本契約番号とは、ひかりTVのご契約番号(数字 10 桁)です。

※3 お客様番号とは、ISP ぷらら/ひかり TV のご契約番号(数字 13 桁)です。

5) NTT ロジスコに委託している配送業務の範囲

- ・対象のレンタル機器等: ひかりTV用 STB、HDD、付属品等
ひかりTV for docomo 用 STB、HDD
ISP ぷらら用ルーター、スマートスピーカー
- ・対象の配送期間: 2009 年 8 月 13 日～2021 年 6 月 28 日

■ 現在の対応状況

NTT ロジスコに委託している弊社の配送業務および、弊社の業務を処理する NTT ロジスコのサーバーについては全て停止しております。

■ 今後のお客様への対応

今後、個人情報の流出が明らかになった場合、対象のお客さまに対しましては、個別に書面にてご連絡いたします。

本件に関してご不明な点がございましたら、専用開設した下記の間合せ窓口にお問い合わせください。

<本件に関するお客様お問い合わせ窓口> 7月3日(土)より開設
電話番号 0120-100-511(受付時間 10:00～19:00)