

2021年7月9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関する 調査結果のご報告

株式会社 NTT ぷらら(以下 弊社)は、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(以下 NTT ロジスコ)が第三者による不正アクセスを受け、弊社サービスのお客様の個人情報が流出した可能性につきまして、調査結果の報告が NTT ロジスコよりございましたのでお知らせいたします。

前回の報道発表(7月2日発信)において、流出の可能性のある個人情報件数として最大数である800万件とお伝えしましたが、調査により可能性のある件数としては約500件まで絞られました。さらに、その後の調査により個人情報流出を示す明確な痕跡が確認されず、現時点で外部への流出の可能性は極めて低いとする報告を受けました。

弊社は、このたびの事案について重く受け止め、セキュリティ対策をより一層強化してまいります。改めて、お客様をはじめとした皆様にご心配、ご迷惑をお掛けしたことをお詫び申し上げます。

■調査報告について

1)調査手法 NTT ロジスコおよび外部専門機関による調査

①不正アクセスを受けた同一ネットワークセグメント内の調査

- 全てのネットワーク機器のログ・状態の確認
- 全ての端末のログ・状態の確認
- 不正アクセスの痕跡のある端末のフォレンジック調査※1

②流出情報調査

インターネット上に該当する情報が流出していないかの調査

※1 フォレンジック調査とは、デジタル機器の記憶装置から証拠となるデータを抽出したり、サーバや通信機器などに蓄積された通信記録から違法行為の証拠となる活動記録を割り出し、記憶装置から証拠となるデータを割り出すなどの調査

2) 調査結果

【不正アクセスについて】

NTT ロジスコの千葉物流センターにおいて、NTT ロジスコが受託する別企業の業務向けシステムが不正なアクセスを受けた。別企業の業務向けシステム構成におけるネットワーク設定の不備および既知の脆弱性を悪用され、外部からの不正アクセスを許したことが判明した。

【流出の可能性について】

NTT ロジスコおよび外部専門機関によるログ調査、フォレンジック調査ならびに流出情報調査の結果から、現時点では個人情報の流出の可能性は極めて低いと確認された。

■弊社の再発防止策について

今後、弊社サービスのお客様の個人情報保護強化のため、委託先への監査体制の更なる拡充や強化を検討するとともに、他の業務委託先に関しましても、改めて運用体制を確認してまいります。

■今後の対応について

調査に関しましては継続してまいります。新たな事実が確認された場合は改めて発表いたします。なお、現時点では個人情報流出の可能性は極めて低いと判断したことから、お客様への個別のご連絡は予定しておりません。

本件に関する不明な事項につきましては、引き続き専用開設した窓口において、お客様の問い合わせを受け付けてまいります。

<本件に関するお客様お問い合わせ窓口>

電話番号 0120-100-511(受付時間 10:00~19:00)

<NTT ロジスコからのお知らせ>

不正アクセスによる個人情報流出の可能性に関する調査結果のご報告

<https://www.nttlogiseco.com/info/2021/1806/>