

2009年7月27日

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

お客様情報を含んだ情報記録媒体の紛失について

この度、弊社が、アストモスエネルギー株式会社様(以下、アストモスエネルギー様)の関係会社であるガスステージシステム株式会社様(以下、ガスステージシステム様)より委託されておりますシステム運用業務中に、お客様の情報(435,990名分)が含まれた情報が記録された情報記録媒体(バックアップ磁気テープ、以下「磁気テープ」)を紛失いたしました。

お客様及び関係各位には多大なご心配とご迷惑をおかけし、誠に申し訳なく、深くお詫び申し上げます。

尚、当該磁気テープからデータを読み出すには特殊な機器環境と技術を必要とし、情報漏洩の可能性は極めて低いものと考えております。現在まで本件に起因するお客様情報の不正使用等の事実は確認されておられません。

本件の概要は以下の通りです。

1. 紛失した記録媒体及び内容:

1) 紛失した記録媒体

サーバ内データのバックアップ磁気テープ(5本)

2) 上記磁気テープに記録されていたお客様情報

① 総数:435,990名

※アストモスエネルギー様系列特約店とLPガスのお取引のあるお客様となります。

② 紛失した435,990名分全てに「お客様名(漢字・カナ)」「住所」「電話番号」情報が含まれていました。

③ ②の内107,986名分については、「金融機関口座情報(金融機関コード・名義人・口座番号)」情報が含まれていました。

④ ②の内9,306名分については、「クレジットカード情報(カード番号・有効期限)」情報が含まれていました。

⑤ ②の内790名分については、「金融機関口座情報(金融機関コード・名義人・口座番号)」「クレジットカード情報(カード番号・有効期限)」情報が含まれていました。

2. 紛失時期:

紛失した磁気テープは弊社内にて本年4月17日まで所在が確認されておりますが、同日以降現在まで所在不明となっております。

3. 判明の経緯及び調査状況:

弊社の社内調査の結果、判明している経緯・調査状況は以下の通りです。

1) 経緯

- ① 本年7月15日、ガスステージシステム様からのバックアップデータの提供依頼に基づき、弊社にて出庫の手続きをとったところ、弊社コンピュータセンター(以下、「コンピュータセンター」)の保管庫に当該磁気テープが無いことが判明いたしました。

- ② 保管記録を確認したところ、当該磁気テープは保管庫から3月20日(3本)、4月15日(2本)に出庫された記録があり、コンピュータセンター内の同一のデータサーバに格納されておりました。
- ③ その後4月17日に当該データサーバの更新に伴い当該データサーバから5本全て取り出された後、入庫記録は無く、現物も所在不明となっております。

2) 調査状況

- ① コンピュータセンター内の監視カメラの記録映像により、本年4月17日17時に当該磁気テープの所在を確認しておりますが、その後当該磁気テープは監視カメラに捉えられておりません。
- ② 紛失が判明した7月15日からコンピュータセンター並びに関連事業所等、当該磁気テープが誤って保管されている可能性のある場所について捜索を行いました。現在まで当該磁気テープを発見するに至っておりません。尚、当該磁気テープ紛失の事実を所轄警察署に届出しております。
- ③ 上記の通り、当該磁気テープは所在不明の状態にありますが、当該磁気テープからデータを読み出すには特殊な機器環境と技術を必要とし、情報漏洩の可能性は極めて低いものと考えております。現在まで本件に起因するお客様情報の不正使用等の事実は確認されておりません。

4. 原因究明と再発防止への取り組み:

引き続き原因の究明を急ぐとともに、個人情報を取り扱う企業として、本件を重く受け止め、運用ルールのさらなる厳格化と情報管理体制の見直し、運用体制の強化、情報セキュリティに関する再教育の徹底を図ることでお客様からの信頼回復に取り組む所存です。

5. お客様への対応:

本件により多大なるご迷惑とご心配をおかけしましたことを重ねてお詫び申し上げます。

該当するお客様には、個人情報紛失の事実と不正使用に対する注意喚起のお願いを、明日より別途アストモスエネルギー様よりご連絡させていただきますと共に、以下の通りアストモスエネルギー様により、お客様専用お問い合わせ窓口が本日より開設されます。

6. 本件に関するお客様専用問い合わせ窓口:

本件についてのお客様専用窓口は以下の通りです。

【お客様専用お問い合わせ窓口】(携帯電話・PHSからもご利用頂けます)

アストモスお客様センター 0120-822-031

※受付時間:午前9時00分~午後6時00分(年末年始を除く)

こちらからお客様の金融機関口座番号、クレジットカード番号及びその暗証番号をお伺いすることは一切ございません。

以上