

## 不正アクセスによるお客様情報の流出の可能性に関するお詫びとお知らせ

2019年5月21日  
株式会社愛媛CATV

この度、弊社の運営する一部サーバーに対して外部より不正アクセスが行われ、弊社携帯電話サービスご利用の一部のお客様の個人情報が出た可能性があることが判明しました。

お客様並びに関係者の皆様にはご迷惑とご心配をおかけする事態となりましたことを深くお詫び申し上げます。

さらなる不正アクセス、情報流出の可能性拡大を防ぐため、本件把握後直ちに不正アクセスの経路を遮断し、更なるセキュリティの安全性向上の対策を講じております。また、監督官庁への報告、警察への被害の報告と相談も行っております。現在のところお客様情報の不正利用等の二次被害は確認されておりません。なお、対象のお客様には、ご報告書面を5月18日付で送付させていただきました。

弊社は今回の事態を厳粛に受け止め、再発防止のための安全対策を徹底してまいります。お客様並びに関係者の皆様には重ねてお詫び申し上げますとともに、本件に関する概要につきまして、下記の通りご報告いたします。

### 記

#### 1. 事案の概要

##### (1) 被害の状況

弊社が運営していた旧モバイルユーザー用マイページサーバー（現在は別サーバーにて運用中）及びモバイル用WEB申込フォームサーバーの一部お客様個人情報データが削除されました。尚、クレジットカード等の決済情報は含まれておりません。

対象となった個人情報データ

- ・旧マイページサーバーに保存されていた個人情報 ※1  
「氏名」「モバイル電話番号（ログインID）」「モバイルマイページ用ログインパスワード」※2  
「利用しているサービス名称」  
…13,002件

※1 2018年4月15日以前に利用したことのある方。

※2 パスワード情報は暗号化（ハッシュ化）されているため解読は不可能と考えられますが、安全性に万全を期すために対象のお客様のログインパスワードを全件変更させていただきました。対象のお客様には、新たにログインパスワードを発行しておりますが、再設定などのサポートに努めてまいります。

- ・WEB申込フォームサーバーに保存されていた個人情報  
「氏名」「住所」「メールアドレス」のうちのいずれか…213件

※申し込み途中で入力をお客様のご都合で停止した、または何らかのエラーにより入力を完了することができなかったお客様が対象です。(正式に申し込みを完了された方は対象ではありません)

## (2) 原因

第三者による国外からの不正アクセス

## 2.発覚と対応の経緯

2019年5月8日午前10時、モバイル用WEB申込フォーム手続き中にエラーを確認し社内調査した結果、同日午前2時にWEBサーバーへ、第三者による国外からの不正アクセスがあり、一部の個人情報が削除され、流出した可能性があることを確認しました。速やかに両サーバーのアクセスを停止、全容解明のための対応作業を開始し、同日午後に監督官庁への報告や警察への被害届の提出と相談を行い、セキュリティ専門会社による調査及び対策を手配しました。17日までに今回の事態に対する必要な安全対策を完了いたしました。

## 3.再発防止策

弊社はこの度の事態を厳粛に受け止め、調査結果を踏まえてシステムのセキュリティ対策及び監視体制の強化を行い、再発防止を図ってまいります。また、警察機関とも連携し、今後の捜査に全面的に協力してまいります。

現在のところ、お客様情報の不正利用等の二次被害は確認されておりませんが、引き続き、お客様の問い合わせについて下記の窓口にて対応してまいります。

お客様並びに関係者の皆様の信頼回復に向け、より一層セキュリティの確保に努め、安全なサイト運営に取り組む所存でございます。

### 【本件に関するお問い合わせ窓口】

株式会社愛媛CATV

<お電話でのお問い合わせ>

TEL : 0120-93-1616

受付時間 : 平日 8 : 00~21 : 00 / 土・日・祝日 8 : 00~18 : 00

<メールでのお問い合わせ>

customer@e-catv.ne.jp