

平成16年 2月17日

各 位

本社所在地 福岡市博多区上呉服町1-8
会社名 三洋信販株式会社
代表者の
役職氏名 代表取締役社長 小野 晃熙
上場取引所 東証第1部、大証第1部、福証
(コード番号 8573)
問合せ先 経営企画部長 木山 博明
電話番号 03-5157-3411 (東京本社)
092-272-3407 (福岡本社)
FAX番号 03-5157-3421

お客様情報流出のお詫びと調査委員会の調査結果について

弊社のお客様情報の一部が社外に流出していた件に関し、平成16年1月14日に外部の佐藤至弁護士もメンバーに含む調査委員会(委員長:弊社代表取締役社長 小野 晃熙)を設置しますとともに、厳格で公正な調査とするために専門の不正調査支援サービス会社(株式会社 KPMG FAS)にも調査を委託し、また、主要なシステム運用先であります日本アイ・ビー・エム株式会社のご協力もいただきながら調査を進めてまいりました。

本日、その調査結果についてご報告させていただきます。

1. 調査の手順

- (1) 流出が確認された情報のみならず全システム、委託会社を対象とした全量調査を実施いたしました。
- (2) 当社内のみならず委託会社26社と弊社13のシステムを対象として、全ての個人情報の体系的な管理状態の確認、専門家による網羅的なインタビュー、ログ分析、使用PC端末の詳細調査、作業履歴など各種文書の調査などを実施いたしました。
- (3) 情報流出が疑われる特定期間については、全ての証跡に関して詳細調査を実施いたしました。

2. 調査結果

ホストコンピュータや外部からのアクセスによる情報流出の可能性は低いことが判明しましたが、弊社の2つのサーバシステム(情報系、キャッシング系)からのサーバデータ抽出ツールでの情報流出の可能性は高いと判明いたしました。

- (1) 今回の流出情報を双方のサーバシステムへアクセスして取得することが可能な人物を合理的に絞り込み、インタビュー、並びに保有PC端末の磁気ディスク内容の詳細調査等、必要と判断した手続きを実施しましたが、遺憾ながら情報取得者を特定することはできませんでした。

- (2) しかしながら、双方のサーバシステムへのログ分析を実施した結果、ログイン証跡を残さないサーバデータ抽出ツールで情報取得がなされた可能性が高いことが判明いたしました。
- (3) システム的には相当数のデータ取得が可能と推察されますが、実際に流出したデータ件数は特定できませんでした。
- (4) なお、外部の方より提供いただいた447件の情報に関しては、弊社の顧客情報であることが確認されました。
- (5) この外部からいただいた情報は平成15年7月12日から15日の期間、並びに平成15年10月19日から20日の期間の2回に渡り、弊社の個人情報流出したことが確認されました。そのうちの1回は弊社の貸付残高情報を含んでおりました。
- (6) また、各金融機関と提携して行っております個人ローン保証業務のお客様のデータは、今回流出が疑われるサーバシステムと別システムの管理をしており、流出した可能性はないものと判断しております。
- (7) 今後とも、捜査機関のご協力を仰ぎながら、外部の調査機関も含めて調査を継続してまいります。

3. 再発防止策の内容

今後の個人情報の流出防止のために、以下のような再発防止策を実施中であります。

緊急対策

- (1) データアクセス可能な人員の制限強化
- (2) ユーザーID並びにパスワード管理の厳格化
- (3) サーバデータ抽出ツールでアクセス可能な個人情報データの制限強化

今後の対策

- (1) リスク統括部(2月10日設置済み)設置による、全社を挙げた組織的取り組みの強化
- (2) セキュリティポリシー、個人情報管理規定等の整備、並びにこれに則した運用の強化
- (3) 従業員、派遣社員、業務委託先への守秘義務意識の徹底など教育の再強化
- (4) 三洋信販グループ全体としてのセキュリティ管理の強化

4. お詫び

大切なお客様の個人情報をお預りする金融機関として、お客様の重要な個人情報が流出した結果となり、お客様、並びに関係者の皆様に多大なご迷惑、ご心配をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

今後弊社はこのような事態を二度と発生させないことが皆様からの信頼を回復する唯一の手段であることを経営陣以下全従業員が肝に銘じ、情報管理体制の一層の充実、業務委託先を含めた従業員へのコンプライアンスの再度徹底に最大限の努力を尽くしてまいりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

5. 社内処分

今回のお客様情報流出に関し、お客様に多大なるご心配とご迷惑をおかけいたしましたことを踏まえ、社内の関係者に対し以下の処分を決定いたしました。

- | | | | |
|-----------------------|--------|-----------------|------|
| ・ 代表取締役会長 | 椎木 正和 | 20%減給 | 3 ヶ月 |
| ・ 代表取締役社長 | 小野 晃熙 | 20%減給 | 3 ヶ月 |
| ・ 専務執行役員（戦略本部本部長） | 木下 紘一 | 20%減給 | 3 ヶ月 |
| ・ 執行役員（戦略本部副本部長 IT担当） | 佐々木 豊彦 | 減給(弊社就業規則により実施) | |
| ・ 情報システム部長 | | | 〃 |
| ・ 情報システム部 企画担当部長（3名） | | | 〃 |

6. これまでの経緯

- | | |
|------------------|---|
| 平成 16 年 1 月 5 日 | ・外部の情報提供者から個人情報が出ているとしてデータ入手 |
| 平成 16 年 1 月 13 日 | ・上記データが弊社から流出した可能性が高いことが判明 |
| 平成 16 年 1 月 14 日 | ・調査委員会設置 |
| 平成 16 年 1 月 16 日 | ・「お客様情報の流出」について広報発表
・福岡財務支局に報告、福岡県警に相談 |
| 平成 16 年 1 月 17 日 | ・不正調査支援サービス会社（株式会社 KPMG FAS）調査開始 |
| 平成 16 年 2 月 16 日 | ・株式会社 KPMG FAS の調査報告 |

7. 不法請求に対する対応

- 最近、架空請求業者からの違法請求行為が増加しております。その手口は以下のような内容となっております。
 - ・弊社から債権譲渡を受けた、または回収を委託されたとして携帯電話への連絡や指定口座への入金を督促するもの。
 - ・他金融機関から債権譲渡を受けた、または回収を委託されたとして携帯電話への連絡や指定口座への入金を督促するもの。
 - ・有料サイト番組などの利用料金として、指定口座への入金を督促するもの。
- お客様におかれましてはお心当たりのない請求が届きました時は、詐欺被害などに遭われませぬよう、くれぐれもご留意いただきますとともに、最寄の警察署、または消費者センターにご通報、ご相談いただきますようお願いいたします。

なお、お客様サービスセンターで引き続きお客様のお問い合わせやご相談には誠意を持って対応させていただきます。

お問い合わせ先は以下のとおりであります。

0 1 2 0 - 2 4 - 0 0 3 4 (24 時間受付)

以上