

2009年 7月 27日

お客様並びにご利用販売店様 各位

ガステージシステム株式会社

委託先によるお客様情報を含んだ情報記録媒体の紛失について

ガステージシステム株式会社では、伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(※1、以下「伊藤忠テクノソリューションズ社」と言います)に LP ガスの販売業務に関する取引データ等の処理に関わる業務の委託を行っておりますが、この度、伊藤忠テクノソリューションズ社においてお客様の情報(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」と言います)を紛失していたことが判明致しましたので、以下にご報告致します。

このような事態を招き、お客様をはじめとする関係者の皆様に多大なるご迷惑、ご心配をおかけすることに加え、ご報告が遅れましたことを深くお詫び申し上げます。

弊社は委託先に対する監督責任に鑑み、今般の事態を厳粛に受けとめ、今後同様の事態が発生することの無いよう、伊藤忠テクノソリューションズ社に各種情報取扱の管理・指導を徹底し、お客様情報の保護・保安確保に努めて参ります。

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りません。

※1:コンピュータ・ネットワークシステムの販売・保守及びソフトウェア受託開発等を行う情報システム会社

記

1. 紛失した記録媒体及び内容

(1) 紛失した記録媒体

サーバー内データのバックアップ用磁気テープ(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系列の特約店様と 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伊藤忠テクノソリューションズ社内で本年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

伊藤忠テクノソリューションズ社の調査状況についてヒアリングにより弊社らが確認している経緯・調査状況は下記の通りです。

(1) 経緯

- ① 本年7月15日に弊社より伊藤忠テクノソリューションズ社に対し、バックアップデータの提供を依頼したところ、バックアップデータを記録した磁気テープを保管している伊藤忠テクノソリューションズ社コンピュータセンター(以下、「コンピュータセンター」と言う)の保管庫に当該磁気テープが無いことが判明致しました。
- 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有り、コンピュータセンター内の同一のデータサーバー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ーの更新に伴い当該データサーバーから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映像により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有る場所について伊藤忠テクノソリューションズ社が搜索致しましたが、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、同社より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。

4. 原因究明と再発防止策

- (1) 委託先への監督機能が不十分であったことを深く反省し、原因究明を伊藤忠テクノソリューションズ社に指示すると共に、業務委託先への管理体制強化を進め再発の防止に努めて参ります。
- (2) 伊藤忠テクノソリューションズ社に対し、引き続き当該磁気テープの搜索及び紛失原因究明と情報管理体制の再構築を求め監督・指導を徹底致します。

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からご連絡を開始させていただきますと共に、下記の通りお客様専用お問い合わせ窓口を本日より開設致します。

6. 本件に関する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ありません。

本件についてのご利用販売店様窓口は以下の通りです。

【ご販売店様お問い合わせ窓口】

ガステージシステム(株)

0120-437-688

※受付時間(平日)午前8時00分～午後7時00分
(土曜)午前9時00分～午後5時00分
(日・祝日を除く)

今後新たな事実が判明した場合、随時皆様へご報告申し上げます。

以上