

## 個人情報漏えいに関するお詫びとお知らせ（最終報告）

弊社の物件をご購入いただきました一部のお客様の個人情報が漏えいした件（以下「本件」といいます。）につきまして、2021年6月23日に弊社ホームページにてご報告させていただきました。

今般、本件に関する調査が終了しましたので、改めてこれまでの経緯並びに再発防止策等につきまして、ご報告申し上げます。

この度は、お客様に多大なご心配とご迷惑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。弊社として今回の事態を厳粛に受け止め、再発防止策の確実な実施に全力を尽くしてまいります。

また、調査対象が多岐にわたり、最終報告まで時間がかかりましたことを、深くお詫び申し上げます。

### 記

#### 1. 漏えいが確認された個人情報

2007年2月から2018年12月の期間に弊社東海エリアで物件をご購入いただいたお客様の個人情報（氏名、住所、電話番号、物件の引渡し日）6,813件

※漏えいが確認された項目に銀行口座情報、物件の購入価格等の情報は含まれておりません。

※実際の個人情報漏えい件数は、より少ない可能性もあるものの、対象となる顧客リストの全データを最大件数としてご報告しております。

#### 2. 発覚と対応の経緯

本件に係る発覚と対応の経緯は、以下の通りです。

2021年4月

- ・物件をご購入いただいたお客様より、弊社の下請業者と称する業者（以下「勧誘業者」といいます。）から配管の無料点検の勧誘電話があったとのお問い合わせをいただいたため、勧誘業者に対し、弊社社名を騙った勧誘電話の差止と経緯の説明を求める通知を行う。

2021年5月

- ・勧誘電話の入電の可能性のあるお客様に対して、注意喚起の案内文書を発送する。
- ・顧客リストを保有していた第三者（以下「流出先業者」といいます。）が勧誘業者に顧客リストを提供していたことが判明し、ただちにリストを回収する。
- ・その顧客リストと弊社のお客様情報と照合した結果、弊社が管理していたものの一部であることが確認される。（この時点で個人情報の流出を認識）
- ・個人情報保護委員会に本件を相談し、その指示に従い、関東地方整備局（国土交通省）へ報告を行う。

2021年6月

- ・対象のお客様に対して、個別にお詫びとご説明を行うとともに、お客様問い合わせ窓口を設置する。
- ・弊社ホームページにて本件の報告を行う。
- ・関東地方整備局へ報告（続報）を行う。

2021年7月

- ・適宜、弁護士へ相談を行い、社内調査並びに流出先業者及び勧誘業者に対する調査を継続する。

2021年8月

- ・関東地方整備局へ報告（最終報告）を行う。

#### 3. 現状確認されている被害

2021年4月上旬より勧誘業者がお客様に対して、電話による勧誘（1,172件）及び訪問による勧誘（23件）を行ったことを確認しております。また、勧誘による有償の工事やサービスは行われていないことを確認しております。

流出した顧客リストについては回収・廃棄を完了しており、流出先業者及び勧誘業者からも顧客リスト（データ及びコピーした紙媒体を含みます。）を廃棄し、一切の個人情報を保有していない旨の誓約書を受領しております。

#### 4. 個人情報漏えいの原因等について

社内調査並びに流出先業者及び勧誘業者に対する調査の結果、以下のことが判明いたしました。しかしながら、漏えい経路の特定には至りませんでした。原因の究明に至らなかったことをお詫び申し上げます。

- ・ 弊社の通常業務上、顧客リストがデータとして社外に持ち出された可能性は低く、その事実も確認されなかった。
- ・ 2019年1月から12月頃の期間に、紙媒体として社外に持ち出された顧客リストがそのまま流出先業者に持ち込まれた可能性が高いと思われる。
- ・ 流出先業者は紙媒体の顧客リストのみ保有（事務所内のキャビネットにて保管）しており、データでは保有していなかった。
- ・ 流出先業者が名簿業者から顧客リストを購入した事実は確認されなかった。
- ・ 偶然、顧客リストの存在を知った流出先業者の従業員が、2021年3月頃、営業活動のために勧誘業者に顧客リスト（コピーした紙媒体）を提供した。

#### 5. 再発防止について

現在、個人情報を含めたお客様の情報は専用の顧客管理システムにて厳重に管理しておりますが、本件においては、当該システム導入前に漏えいが発生した可能性が高いと考えております。この度のお客様の個人情報の漏えいという事態を重く受けとめ、当該システムのセキュリティを見直し、更なるセキュリティ対策の強化を行っております。

また、従業員に対して、改めて個人情報の取扱いに関するルールの徹底を周知するとともに、個人情報保護に関する教育を継続して実施してまいります。

#### 6. お問い合わせ窓口

本件に関する問い合わせにつきましては、大変お手数ではございますが、以下までお願いいたします。

フリーダイヤル : 0120-662-295

受付時間 : 9:00~12:00 13:00~18:00 (日曜日・一部祭日を除く)

以上