

2020年 6月 4日

関係者 各位

ケアプロ株式会社  
代表取締役社長 川添 高志

### 個人情報閲覧の可能性に関するお詫びとご報告

先般、弊社物流業務の委託先データベースが、弊社物品を出荷または返送してくださったお客様の情報を第三者が閲覧できる状態になっていた事が判明致しました(以下「本件」と記述)。

つきましては、本件の概要及び再発防止策に関しまして、下記の通りご報告致します。お客様およびご関係者の皆様には、ご迷惑をお掛けしますこと、心よりお詫び申し上げます。

#### 記

##### 1. 事案概要

###### (1) 情報が閲覧可能であったお客様と件数

2012年1月18日から2019年12月20日までに弊社でイベント開催いただいたお客様の情報(622件)。

###### (2) 閲覧可能であった情報

- ・ イベント開催場所名
- ・ 物品送付、返送先住所
- ・ 物品受渡のご担当者様名

###### (3) 原因

弊社物流委託先は、旧サーバーから Amazon Web Service サーバー (以下 AWS) 移行時に、AWS のストレージにケアプロのデータをバックアップとして保管していた。委託先はストレージの設定を公開設定としていたため、第三者に閲覧可能な状況となっていた。

###### (4) 経緯

2019年12月11日

・ Amazon Web Service から、委託先のアカウントの1つが不正利用された可能性があるとして AWS から連絡を受けた。(AWS 及び委託先社内で調査をしたところ、不正利用の形跡はなかった。)

・ この報告を受けて、委託先が調査を行う過程で、当社のお客様情報を第三者が閲覧できる状態になっていたことが判明した。・ 2020年1月9日、警視庁渋谷警察署生活安全課保安係サイバー担当に今回の経緯を相談し対応策の指示を受け、同指示に従い対応を行った。

### 2. 対策と対応

#### (1-1) 再発防止策について

本件の発生を受けて、委託先より下記再発防止策を実施したと報告を受けております。

#### ■クラウドサービスの不正利用対策

クラウドサービスが不正利用されない為、利用者(アカウント・パスワード)の設定が適切に管理されていることを確認しました。

具体的には、(1)web サービスが必要最小限の設定になっていることを確認

(2)同じ ID・PW は他システムでは利用しない等見直しを実施

(3)不要なアカウントは即時削除されていることを確認 の3点を確認しました。

#### ■PCの盗難置忘れ等による重要情報流出への対策

全PCから重要情報が漏洩しないよう、ハードディスク暗号化されていることを確認しました。

#### ■外部からの脅威に対する対策

全PCにウィルス対策ソフトが導入されていることを確認しました。

#### (1-2) AWSへの不正アクセス防止策の強化

AWSへの不正アクセス防御の為、AWSサポートと連携の上、下記事項を実施いたしました。

#### ■不正利用覚知の迅速化

使用履歴をweb画面で確認し、海外で利用されていない事を継続的に確認します。

#### (2) 今後の対応について

弊社は、二次被害防止を最優先事項と考え、誠実な対応を取らせていただきます。万が一、二次被害等が発生した場合におきましては、関係官庁ならびに警察機関との連携を取りながら対応を進めて参ります。お客様、関係者の皆様にはご迷惑をお掛けしております事、改めてお詫び申し上げます。また、調査結果の精査、関係会社との調整により、本日の発表にまで時間が掛かりました事、深くお詫び申し上げます。この度の弊社対応に何卒ご理解賜ります様お願い申し上げます。

以上

#### 【本件に関するお問い合わせ先】

ケアプロ株式会社

予防医療事業部

担当：山崎

メール：y\_info@carepro.co.jp