

## クラウド型顧客管理システムへの不正アクセスについて

ホーユー株式会社（本社:名古屋市）は、クラウド型顧客管理システムによって管理しているお客様相談室の個人情報に対して、外部の第三者による不正アクセスがあったことを確認致しました。  
現時点で本件により個人情報の流出に関して確認できておりません。

現在関係システム会社とともに、詳しい情報（不正アクセスを受けた範囲と情報の特定、情報流出の有無）と、原因を調査しておりますが、全容を把握するまでにはしばらく時間を要する見込みです。

本件判明後、直ちに不正アクセスの遮断と、当該システムのメンテナンスを行いました。  
また、弊社の他のシステムへの影響は確認されておりません。

お客様をはじめ関係者の皆様に多大なるご迷惑とご心配をおかけいたしますこと、心より深くお詫び申し上げます。

弊社としましては今回の事態を重く受け止め、お客様の対応と全容の把握を最優先とし、不正アクセスに対するセキュリティ強化に努めてまいります。

現時点で判明している概要を以下の通りご報告致します。  
今後、本件関連で判明致しました事実に関しては適時リリース等にてご報告致します。

### <本件の概要>

1. 社外からアクセスされた可能性のある情報（以下、該当情報）
  - ・氏名（カナ） ・住所 ・電話番号 ・メールアドレス
2. 社外からアクセスされた可能性のある該当件数  
3,109件
3. 社外からアクセスされた可能性のある期間  
2017年11月20日～2021年2月17日
4. 本件の原因  
現在使用中のクラウド型顧客管理システムのアクセス制御権限の設定不備
5. 本件判明の経緯  
弊社お客様相談室で使用しているクラウド型顧客管理システムに外部から情報の一部を参照できてしまう可能性について、弊社が契約しているシステム代理店が点検を実施し、リスクの存在が判明した。

## 6. 時系

2021 年

- 2 月 16 日 20:00 システム代理店の社内調査の結果、システムの脆弱性が判明。
- 2 月 16 日 22:00 過去の設定にて作成された弊社データの内、3,109 件にリスクの疑い。
- 2 月 17 日 09:30 システム代理店から弊社に、上記リスクの疑いがある旨の報告を受ける。
- 2 月 17 日 19:15 システム代理店により、該当 3,109 件の修正を実施し、リスクに対応。
- 2 月 18 日 上記の対応について報告を受ける。
- 2 月 19 日 システム代理店より、不正アクセスがあった旨、報告を受ける（詳細下記）。

## 7. 現在までの調査結果

2 月 18 日以降調査を実施し、以下が判明しております。

現状で確認可能な過去 30 日間（2021 年 2 月 18 日時点）のアクセスログを解析。

外部から 22 回の不正アクセスの形跡がありましたが、情報の流出はなかったことを確認いたしました。

※現在、過去 30 日より前に遡っての調査を実施しております。