

2019年12月26日

お客様各位

あなぶきメディカルケア株式会社  
代表取締役 大谷 佳久

### お客様情報流出のお知らせとお詫び

この度、弊社が運営する Web サイト（「あなぶきメディカルケア株式会社ホームページ」、  
「あなぶきの介護」、「採用情報」）への第三者による不正アクセスにより、当該サイト内の  
お客様情報（約 2,710 件）が流出する事故が発生いたしましたので、ご報告申し上げます。

お客様をはじめ関係ご各位に、多大なご心配とご迷惑をおかけ致しますことについて、  
深くお詫び申し上げます。

このような事態を招きましたことを厳粛に受け止め、個人情報の管理体制をあらためて  
見直すとともに、セキュリティ強化対策を講じ、再発防止に向けて全社を挙げて努めてま  
いります。

### 記

#### 1. お客様情報流出の経緯・概要

2019年12月22日（日）

当社 Web サイトの更新作業を行おうとした際にエラーを発見。直ちに現状の把握と原  
因究明の調査を開始したところ、システムの一部脆弱性をついた第三者による不正ア  
クセスにより、お客様情報が削除されていることが判明

2019年12月23日（月）

流出の可能性のあるお客様情報の特定と、お客様対応の検討を開始し所轄の警察へ被  
害状況の報告及び今後対応について相談

2019年12月24日（火）

個人情報保護委員会へ報告

#### 2. 流出の可能性のあるお客様情報

流出の可能性のあるのは弊社が運営する「あなぶきの介護サイト」を通じて高齢者住宅  
「アルファリビング」へのご入居に関するお問い合わせ時に入力頂いた情報約 1,650 件、  
ならびに弊社「採用情報サイト」を通じてご応募の際に入力頂いた情報約 930 件、弊社「ホ  
ームページ」を通じて問い合わせで入力頂いた情報約 130 件です。

<流出の可能性のある情報項目>

- ・入居を検討されている方とそのご親族のお名前（漢字およびフリガナ）
- ・採用エントリー頂いた方のお名前（漢字およびフリガナ）
- ・性別
- ・生年月日
- ・住所
- ・電話番号（固定電話番号または携帯電話番号）
- ・メールアドレス
- ・お問い合わせ内容

なお、情報が流出した可能性のあるお客様には順次、電子メール等にてお知らせとお詫びを個別にご連絡申し上げます。

### 3. 現状確認されている被害

現在、直接被害を受けたとの報告は受けておりません。また、社外からの不正アクセスについて、2019年12月22日以前に遡ってその可能性を検証しましたが、お客様情報の流出につながる不正アクセスや、異常は発見されておりません。

### 4. 弊社のセキュリティ対策と再発防止策

今後、セキュリティを強化するため、以下の対策を講じてまいります。

#### ・個人情報取扱いの停止

弊社運営 Web サイトの情報セキュリティの安全性が確認できるまで、当該サイト上における個人情報の取扱いを停止します。

#### ・情報セキュリティ強化のための対策

弊社運営 Web サイトにおける情報セキュリティ運用に関する第三者評価を受け、システム上のリスクを洗い出し、セキュリティ強化対策の策定・実行を行なうとともに、アクセス権限の制限及び、ID・パスワード設定の高度化等、運用の厳格化を行います。また、外部機関を活用した監視等、継続的な対策も実行致します。

お客様におかれましては、大変恐れ入りますが、弊社からと誤認させるようなダイレクトメールやしつこい勧誘、詐欺まがいの電話等には十分ご注意頂きますようお願い申し上げます。

また、万が一、身に覚えのない連絡があった場合や、個人情報を不正に利用された事実があった場合は、下記お問い合わせ窓口までご連絡賜りますようお願い申し上げます。

【お客様お問い合わせ窓口】

●あなぶきコールセンター

2019年12月27日から2019年12月29日

電話番号：087-806-0411

受付時間：12月27日 10:00～19:00 / 12月28日・29日 9:00～19:00

●2019年12月30日以降は下記の専用ダイヤルへお電話をお願いいたします。

電話番号：0120-879-152

受付時間：9:00～19:00（土日・祝日を除く）

※2019年12月30日から2020年1月13日は土日・祝日・年末年始も受付いたします。

以上