

2014年9月10日

各 位

会 社 名：株式会社ベネッセホールディングス
代表者名：代表取締役会長兼社長 原田 泳幸
(コード番号:9783 東証第一部)
会 社 名：株式会社ベネッセコーポレーション
代表者名： 代表取締役社長 小林 仁

お客様情報の漏えいに関するご報告と対応について

今般、株式会社ベネッセコーポレーション(以下「弊社」と言います)のシステム開発・運用を行っているグループ会社、株式会社シンフォームの業務委託先の元社員が、弊社お客様の大切な情報を不正に持ち出し、名簿事業者に売却するという事態が発生し、多大なご迷惑とご心配をお掛けしましたことを、改めて深くお詫び申し上げます。

弊社は今回の事態が発覚して以降、警察の捜査に全面協力を行うとともに、データベースの安全確保のための緊急対策、お客様本部を設置しての、お客様対応と情報の拡散防止を行ってまいりました。また、7月15日に小林英明弁護士を委員長とする「個人情報漏えい事故調査委員会」を設置し、外部の専門家と共に徹底した事実調査・原因究明を行い、再発防止策の実施に取り組んでまいりました。

本日は、社内調査および上記調査委員会のこれまでの報告により判明した事実、並びに弊社対応についてご報告させていただきます。

弊社は、引き続き全力をあげてお客様の被害防止に努めるとともに、早急に再発防止策を実行していくことで、お客様からの信頼を回復すべく真摯に取り組んでまいります。

記

1.お客様情報の漏えい件数と内容

業務委託先元社員が、弊社お客様情報を不正に取得し、約3,504万件分の情報を名簿事業者3社へ売却していたことが判明いたしました。ただし、この件数は、実際に被害を受けられたお客様よりも多いことが見込まれ、実態の件数としては、約2,895万件と推計いたしました。

- サービス登録者の方のお名前、性別、生年月日
- 同時に登録いただいていた保護者様またはお子様のお名前、性別、生年月日、続柄
- 郵便番号
- ご住所
- 電話番号
- FAX番号(ご登録者様のみ)
- 出産予定日(一部のサービスご利用者様のみ)
- メールアドレス(一部のサービスご利用者様のみ)

なお、クレジットカード情報が名簿事業者へ売却された事実は、一切確認されておりません。
対象となる商品・サービスについては別紙をご覧ください。

2. 不正持ち出しの経緯と原因

今回の調査からは、これまで外形的な仕組みや監査の実施は行っていたものの、悪意を持った内部者の犯行に対する不備があり、結果的にいくつかのセキュリティホールが存在したため犯行を許してしまったことが明らかになりました。事故調査委員会の事実認定を受け、弊社としての根本的な問題は、自社の情報セキュリティに関する過信、経営層を含む IT リテラシーの不足、性善説にたった監査、監視体制の運用、などの企業風土に起因する甘さにあると判断しました。

具体的な経緯としては、業務委託先元社員は、株式会社シンフォームにおいてデータベースの保守・管理業務に従事しており、その業務の必要性から、今回の不正持ち出しの対象となったデータベースへの正規アクセス権を付与されていました。当該元社員はこのアクセス権を用いて、お客様情報を業務用パソコンに抽出し、私物スマートフォンを介して、不正に外部持ち出しを行っていました。この不正行為を防止出来なかった原因として、以下のシステムセキュリティに関する事実が判明いたしました。

1.) 外部記憶装置へのデータ書き出し制限について

社内規程において、業務用パソコン内のデータを外部メディアへ書き出すことを禁止しており、運用上も当該行為を制御するシステムを導入していました。ところが、このシステムのバージョンアップの際に一部特定機種スマートフォンへの書き出し制御機能に対応しないまま運用されていました。その結果、業務委託先元社員はこの点を悪用し、私物スマートフォンへのデータの書き出しを行っていました。

2.) 持ち出し対象となったデータベースのアラート機能設定について

弊社内ネットワーク環境では、大容量のデータの取り扱いにおいて、警告が発せられる仕組み（アラート機能）を設定していますが、今般お客様情報が持ち出されたデータベースについては、アラート機能の設定対象に含まれておりませんでした。

3.) データベースのアクセスログのチェックについて

今般お客様情報が持ち出されたデータベースについては、業務用パソコンからのアクセスに際し、自動的にアクセスログが記録される仕組みを採用しておりました。しかし、その記録自体を定期的にモニタリングしてチェックしておりませんでした。定期的にモニタリングを行うチェック機能が十分であれば、今回の不正行為の早期発見も可能であったと認識しております。

3. 再発防止策

本調査結果を真摯に受け止め、以下の再発防止策を策定し、現在実行にあたっております。

① システムセキュリティ・システム運用における緊急施策について

今回事故の直接的原因となったシステムセキュリティにおける不備項目については、事故後、日本最大級の情報セキュリティ専門会社である株式会社ラックによる監査を実施し、以下の緊急対策を実施済みです。漏えい対象となった当該データベースのみならず、ベネッセグループ国内事業全ての個人情報を扱うデータベースにおいても実施済みです。

<緊急対策内容>

- 1.) アクセス権限の見直し、必要最小限の担当者への付与、パスワード管理強化
- 2.) 端末へのダウンロード監督者の設置
- 3.) 大量データをダウンロードする際のアラート機能の設置
- 4.) 業務端末における外部記録媒体との接続禁止措置
- 5.) アクセスログの監視設定の強化(定期チェック)
- 6.) 執務スペースへの私物である電子機器、記録媒体の持ち込み禁止、監視カメラの導入

② グループ全体の情報管理体制・組織改革について

セキュリティレベルの大幅な向上を図るため、組織モデルの構造改革を行いグループの、IT ガバナンスを強化します。今後データ・システムについて以下の 3 つの機能を切り離し、権限・責任を明確化します。

1.) データベースの管理 : 株式会社ベネッセホールディングス

今後すべてのデータベースの管理を、ベネッセホールディングスが行います。具体的には、データのセキュリティの管理監督、運用状況の監視・監査を行います。

体制としては、情報管理を含む内部統制・監査に責任を持つ、上席執行役員である CLO (Chief Legal Officer) を設置します。CLO については、グローバル企業にて専門性の高い実績を持つ人材が 10 月に就任予定です。また、CLO のもと、情報セキュリティの監査に責任を持つ CISO (Chief Information Security Officer)、データベースの管理を行うデータベース管理本部を配置します。

2.) データベースの保守・運用 : 合弁会社

今回問題となったデータの保守・運用に関しては、新たに設立する合弁会社にて行います。

<合弁会社の設立について>

この度、株式会社ベネッセホールディングスと情報セキュリティ企業である株式会社ラックとの合弁会社を設立すべく、基本合意書を締結しました。今後、世界でも有数のセキュリティレベルの高い保守・運用体制を構築することを目指して参ります。この新会社の設立に伴い、これまで保守・運用を担当してきた株式会社シンフォームについては、新合弁会社に、必要とされる資産および人材などの統合を図ります。

3.) データベースの利用: 事業会社

商品・サービスの企画・提供、マーケティング活動等のためのデータベースの活用は、事業会社が行いますが、前述のデータベース管理本部のガイドラインを遵守し、データベース管理、保守・運用とは切り離し、お客様にご安心いただける環境で行います。

なお、上記 2. 3. については、1. に記載の通り、ベネッセホールディングスの監視・監査のもとでそれぞれ行います。

③ 外部監視機関の新設について

さらに、外部監視機関を設置し、グループが保有するすべてのデータ、システムの管理、保守・運用について第三者視点での定期的な監査を実施するものとします。外部監視機関は、外部の情報セキュリティや個人情報に関する第一人者である学識経験者の方を委員とし、厳正な監査を行い、お客様の立場に立って公平な判断を下すことを任務とします。

④ データベースの保守・運用業務の外部委託について

今後、個人情報を含むデータベースの保守・運用業務については、上記のセキュリティ対策のもと、新設する合弁会社にて行います。グループ外への業務委託は行わない方針です。

4. お客様の被害防止に向けた取り組み

お客様への支援を行う専門組織「お客様本部」を8月4日付けで設置いたしました。弊社のお客様への被害防止の取り組みとして、お客様からの情報、独自調査等の調査結果をもとに、漏えいした情報を利用している可能性の高い事業者の把握を行っております。その上で漏えいした個人情報の利用を行っている可能性が高いと確認された事業者への利用停止の働きかけを行っております。また警察への協力および公的機関との連携により、お客様情報の拡散の防止に全力を尽くしてまいります。

5. お客様へのご連絡とお詫びについて

今般、名簿事業者3社に、個人情報が漏えいしていることが確認されたお客様に対し、お詫びとご報告のお手紙を順次お送りいたします。対象となるお客様が大変多くいらっしゃるため、すべてのお客様にお届けが完了するのは10月下旬となる見込みです。到着までお時間を頂戴することを重ねてお詫び申し上げます。

上記お手紙と併せて、ご迷惑をお掛けしたお客様に対する、弊社からのお詫びの品についても、同時にご案内をさせていただきます。お詫びの品として、500円分の金券(電子マネーギフトまたは全国共通図書カード)をご用意いたします。

6. 財団法人「ベネッセこども基金」の設立について

今回の事態の重大性、漏えいのご対象が日本全国にわたり、かつ膨大な件数であったこと、その広範囲なご迷惑に対する弊社の社会的責任を重く受け止め、弊社のもうひとつのお詫びの在り方として、200億円の原資より一部を拠出し、財団法人「ベネッセこども基金」を設立いたします。

「ベネッセこども基金」では、未来ある子どもたちへの支援や子どもたちが安心して学習に取り組める環境の確保などを目的として、活動を行ってまいります。行政経験者や教育関連の専門家をはじめとする外部有識者等で理事会を構成し、未来を担う子どもたちに必要な支援や貢献のあり方を考え続けて参ります。

【財団の活動・助成の例】

- 経済的理由や重い病気等の困難を抱える子どもの学習や進学への支援
- グローバル社会を生きる子どもの学び支援（例：国際交流や留学支援など）
- 子どもの安心・安全を守るための活動
（例：子どもの防犯に関する活動や個人情報保護に向けた社会的な取り組みの促進など）
- その他、子どもの成長支援に関する活動

なお、お客様にご賛同をいただける場合に限り、上記に記載しましたお詫びの品である金券をお受け取りいただく代わりに、「ベネッセこども基金」へのご寄付をお選びいただくことが可能です。この場合、一件あたり 500 円を当基金へ寄付し、財団活動に役立ててまいります。

7. 業績への影響について

株式会社ベネッセホールディングスの連結業績への影響については、現在精査中です。
なお、2015 年 3 月期の連結業績予想については、第 2 四半期決算発表時に開示を行う予定です。

以上

<別紙>

対象の商品サービス

*7月時点で発表済み項目

① 教育事業

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">・こどもちゃれんじ* (こどもちゃれんじ baby を含む)*・進研ゼミ小学講座*・進研ゼミ中学講座*・進研ゼミ高校講座*・難関私立中高一貫講座*・東大特講√T・京大特講√K*・中学受験講座・公立中高一貫校受 検講座*・こどもちゃれんじ English*・Worldwide Kids*・BE-GO*・かがく組*・こども英語教室 (直営)* | <ul style="list-style-type: none">・グリムスクール (直営)*・コラショえいご*・サイエンス教室*・学習教室*・文章表現教室*・考える力・プラス講座・得点力学習 DS*・ポケットチャレンジ*・しまじろうミュージック*・EVERES (エベレス)*・作文・表現力講座・ベネッセの辞典 |
|---|--|

② 生活事業

| | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">・通信販売*・たまひよbe-fa !*・ベネッセウイメンズパーク* | <ul style="list-style-type: none">・いぬのきもち*・ねこのきもち* |
|---|---|

③ 資料請求、WEBサービス、アンケート、イベント等で情報を登録されたお客様

※その他過去にご提供していた商品・サービス等、上記以外のお客様が一部含まれてお
ります。