

お客様各位

お客様情報流出の調査結果と再発防止に向けた取組みのご報告

謹啓 平素は弊社サービスに格別のご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

先般、ご報告とお詫びを申し上げましたDIONお客様情報の流出につきまして、高い信頼性が必須の通信事業者であるにもかかわらずこのような事態を招きましたことを深く反省し、あらためて衷心よりお詫び申し上げます。弊社としては二度とお客様にこのようなご心配をおかけしないよう全力を挙げて再発防止に取組み、お客様情報の保護に万全を尽くす所存でございます。

弊社は、セキュリティ技術の進歩や2005年4月の個人情報保護法施行等に合わせ、情報システムに接続する端末としてThinkクライアント端末(注)を導入するほか、システムルームへの入退室にあたり指紋認証システムを導入するなど、技術の進化や環境の変化に応じ、情報セキュリティの高度化対策に努めてまいりました。しかしながら事実として今回のお客様情報流出という事態を招来したことを真摯に受け止め、情報システム部門は勿論のこと、全社の情報セキュリティについて緊急再点検を実施いたしました。

その結果に基づき、より高度な情報セキュリティ環境を実現するための具体的な施策について検討を進め、別紙1のとおり強化対策を行うこといたしましたのでご報告申し上げます。

(注)クライアント端末にハードディスク等の記録媒体を持たないでサーバに接続する端末

また、事件の概要につきましては、本年9月13日に報道発表いたしましたとおり、警察の捜査に全面的に協力し、全社を挙げて解明に努めた結果、別紙2のとおり判明しておりますのでご報告申し上げます。尚、捜査の過程において、この度流出が確認されたお客様情報はすべて回収されており、当該情報の悪用や第三者への流出のおそれがないことが確認されておりますので、今後お客様にご迷惑のおよぶ可能性はなくなったものと判断しております。

弊社は、数多くのお客様情報をお預かりする通信事業者としての立場をあらためて強く自覚し、本件に関する責任を明確化するため、社長以下社内関係者の厳正な処分を行いました。今回の対策にとどまらず引き続き弊社事業全般にわたって再発防止策を徹底し、お客様の信頼回復に全社一丸となって取り組む所存でございます。

各位におかれましては、何卒事情ご理解のうえ、格段のご配慮を賜りますとともに、弊社サービスを今後もお引き立ていただきますよう謹んでお詫び方々お願い申し上げます。

平成18年9月

KDDI株式会社
代表取締役社長兼会長

小野寺 正

お客様情報流出の再発防止に向けた 情報セキュリティ対策について〈別紙1〉

I 再発防止策に関する考え方

次の4つの観点から、全社的な情報セキュリティの再点検を行い、「物理的セキュリティ対策」「技術的セキュリティ対策」「管理的・人的セキュリティ対策」のそれぞれについて、IIに示す強化策を策定いたしました。

- 1.情報流出およびデータ抽出防止
- 2.証跡確保(接続履歴および抽出履歴の確保)
- 3.情報セキュリティ対策の有効性測定、客観性確保(外部機関からの監査システムの導入)
- 4.弊社社員および業務委託先等社員に対する教育の徹底

II 今後実施する強化対策および取組み

速やかに実施する 強化策(今年度内)	1.物理的 セキュリティ対策	(1)お客様情報システムを取り扱う高セキュリティエリアに加え、一部特別作業を行う執務室においても監視カメラおよび生体認証による入退室管理を実施いたします。 (2)全国の事業所においても、監視カメラおよびICカードによる執務室への入退室管理を実施いたします。 (3)以上の監視カメラ映像および入退室履歴を永年保存いたします。
	2.技術的 セキュリティ対策	(1)PCのセキュリティ強化のため、社内の全業務用PCの端末デバイス規制(USB、FD、CD-R等への書込み禁止)を徹底いたします。 (2)各種接続履歴を永年保存いたします。 (3)電子メールについて、お客様情報、機密情報の有無を含め監視を強化いたします。 (4)お客様情報システムの開発部門には既にThinkクライアント端末を導入しておりますが、運用部門等にも拡大導入いたします。 (5)お客様情報を取り扱うシステムにフォレンジクス(注)ツールを導入し、証跡保全を強化いたします。 (注)情報セキュリティに関わる事故が発生した場合に高度なツールによって侵入経路、侵入者、被害範囲等を特定し、その証を収集記録するための技術 (6)お客様情報を取り扱う専用PCには、メール/インターネットの規制を徹底するほか、生体認証の導入や、接続履歴の取得強化等のセキュリティ対策を図ります。 (7)業務委託先等とお客様情報ファイルの授受を行うために、セキュアなファイルサーバを導入いたします。
	3.管理的・人的 セキュリティ対策	(1)一部部門において取得済のISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)認証を早期に全社で取得するべく、その活動を促進いたします。 (2)一部の情報システムについて実施しております、内部による情報セキュリティ監査の他、外部機関による監査を他の主要な情報システムについても順次実施いたします。 (3)全社員および業務委託先社員に対する情報セキュリティ・コンプライアンスに関するe-ラーニングや階層別研修を実施するとともに、業務委託先の情報セキュリティ責任者に対する研修を全国規模で実施いたします。 (4)派遣社員・委託先社員のデータベースシステムを構築し、一元管理を強化いたします。

(裏面へ)

<p>中長期的な取組み (3年計画)</p>	<p>(1)お客様情報を利用する業務のプロセスについて、改善に関する企画・推進、監査、改善状況のチェック等を行うための体制をより高度化して整備いたします。</p> <p>(2)外部からの脅威や技術レベルの進展を踏まえ、情報セキュリティのレベルを継続的に見直し、向上させます。</p> <p>(3)情報セキュリティおよびコンプライアンスに関する弊社社員および業務委託先等社員に対する教育を継続的に実施いたします。</p>
----------------------------	---

(参考)

<p>これまでに実施してきた 情報セキュリティ対策 (事例)</p>	<p>1.物理的 セキュリティ対策</p>	<p>(1)お客様情報システムを取り扱うエリアは、高セキュリティエリアとしてセキュリティルームを設置するとともに、ICカード認証、生体認証、監視カメラ等を設置いたしました。</p>
	<p>2.技術的 セキュリティ対策</p>	<p>(1)お客様情報を持つシステムの商用環境への接続制限を強化いたしました。</p> <p>(2)お客様情報を持つシステムの開発部門に、Thinクライアント端末を導入いたしました。</p> <p>(3)接続履歴の管理を強化いたしました。(保存期間の延長等)</p> <p>(4)システム利用者IDを人事情報と連動させ、利用者管理を強化いたしました。</p> <p>(5)電子メールおよびインターネット接続の監視を行っております。</p>
	<p>3.管理的・人的 セキュリティ対策</p>	<p>(1)情報セキュリティ基本規程、顧客情報保護規程等を制定いたしました。(適宜改定を継続)</p> <p>(2)半期毎に内部監査(社内、業務委託先)を実施しております。</p> <p>(3)e-ラーニング等による社員への情報セキュリティ教育とともに業務委託先に対しても情報セキュリティ研修を実施しております。</p> <p>(4)業務委託先から情報セキュリティの取組み状況の報告を受けております。</p>

事件の概要〈別紙2〉

- (1) 2006年5月30日、弊社に「弊社のお客様情報を入手した」との連絡があり、翌5月31日、弊社受付に、流出したお客様情報の一部とされるデータ約40万件がCD-Rで届けられました。弊社は事件の重大性を深刻に受け止め、社長を本部長とする「お客様情報流出対策本部」を設置し、警察に相談するとともに、流出経路等の調査を開始いたしました。その結果、当該データは、2003年12月18日までに弊社インターネット接続サービス「DION」にお申込みいただいたお客様を管理するシステムに保管されていたデータであり、そのシステムに接続されている開発・保守用のPCから外部に流出したことを確認したことから、6月13日、お客様情報の流出について発表するとともにお詫びを申し上げます。また、同日、警察は事件の被疑者2人(A、B)を逮捕しました。

〈流出が確認されたお客様情報〉

2003年12月18日までに「DION」にお申込みいただいた

お客様のお名前、ご住所、ご連絡先お電話番号:3,996,789名様分

尚、ご契約のDIONメールアドレス、パスワード、口座番号等の信用情報、またマイライン、au、TU-KAご利用のお客様情報は流出しておりません。

- (2) 外部への流出経路につきましては、2003年12月、「DION」のお客様情報を管理するシステムの開発業務を委託した会社の取引先社員Cが、お客様情報を保管したPCを自宅に持ち帰り開発作業を行い、作業終了後も当該データを保管しておりました。本年4月、Cは、お客様情報のコピーを知人Dに渡し、その後A、B(注)に当該情報が渡りました。弊社は、本年9月8日、著作権法違反で告訴し、警視庁は、9月13日、C、Dを同法違反で書類送致しました。

(注) 本年9月7日、東京地方裁判所において、A、Bに対して、弊社に対する恐喝未遂容疑で懲役3年6ヶ月の論告求刑が行われました。

- (3) お客様情報につきまして、警察は、弊社に届けられたCD-RやUSBメモリーに加え、捜査の過程において、C、Dが自宅に所有していたPC、A、B等の関係者が持っていたお客様情報を全て回収しており、当該情報の悪用や第三者への流出のおそれがないことが確認されています。

お客様へのご案内

本ご案内は、平成18年6月に「お客様情報の流出に関するご報告とお詫び」を、お送りしたご契約先を基に送付させていただきます。複数のご契約等により重複してお手元に届く場合や、ご送付先の手続き状況によっては、住所変更のご連絡をいただいているにも関わらず、入れ違いで旧住所へご送付させていただく場合がございますが、何卒ご了承のほどお願いいたします。

また、既に解約のご申告をいただいているお客様におかれましても、あらためて、「調査結果と再発防止に向けた取組みのご報告」を最終のご案内として送付させていただきます。

何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。