



2014年7月17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

問合せ先： 株式会社ベネッセホールディングス  
ブランド・広報部長 小沼 和幸

## ＜お客様情報の漏えい＞

### 弊社グループ会社の業務委託先の元社員の逮捕について

本日、株式会社ベネッセコーポレーション（以下「弊社」といいます）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（本社：岡山市北区、代表取締役社長：田中隆章）の業務委託先の元社員（39歳、男性）が、弊社お客様情報を社外に漏えいさせたとして、不正競争防止法違反の容疑で警視庁に逮捕されました。

このような事態を招きましたことを深く反省いたしますとともに、お客様をはじめとする皆様に、多大なご心配・ご迷惑をおかけいたしますことを、深くお詫び申し上げます。

本件は、本年7月9日に公表いたしましたとおり、お客様からのお問合せをきっかけとしてお客様情報漏えいの事実が確認され、警察による捜査が開始されておりました。弊社は7月15日に警視庁に刑事告訴しております。

捜査協力の観点から公表を差し控えてまいりましたが、当該元社員の逮捕を受け、当該事案の概要をご報告いたします。

弊社では、本件を厳粛に受け止め、お客様情報の管理を一層強化し、再発防止を図っておりますが、引き続き全社一丸となって内部管理態勢の一層の強化に取り組み、お客様からの信頼回復に努めてまいります。

記

#### 1. 事実関係の概要

今般、(株)シンフォームの業務委託先の元社員が、担当業務のために付与されていたアクセス権限により、お客様情報が保存されたデータベースにアクセスし、不正にお客様情報を社外に持ち出し、名簿事業者に売却しておりました。

元社員が、不正にデータベースのお客様情報を閲覧し、持ち出した経緯は、後記3の通りです。

## 2. 元社員の勤務していた業務委託先について

業務委託先の概要は以下の通りです。

- ・業務内容 : ソフトウェア受託開発、システム保守・運用管理等
- ・弊社に関する業務の開始年月 : 2012年4月

当該業務委託先は、(株)シンフォームからシステム開発に関する業務委託を受けている企業が、業務の再委託を行っていた企業です。

元社員については以下の通りです。

- ・39歳、男性
- ・担当業務 : 当該データベースの開発・保守
- ・当該業務の従事場所 : (株)シンフォーム 東京支社 多摩事業所 (東京都多摩市)

## 3. お客様情報の漏えい経緯

本年6月下旬から、通信教育事業を行うIT事業者からのダイレクトメールが、弊社お客様宛てに届き始め、お客様からのお問い合わせが急増しました。弊社のお客様リストに基づいて営業活動がなされている懸念があったため、調査を開始しました。

調査の結果、入手した名簿に、弊社しか保有していないデータが含まれており、かつ名簿の大半の情報が弊社データと一致したことから、弊社が保有するデータが漏えいした可能性が極めて高いと判断しました。

その後の調査により、当該元社員が弊社データベースからお客様情報を不正に社外に持ち出していたと推測しております。概要は以下の通りです。

- 元社員は、当該業務に従事している期間中、複数回、データベースにアクセスしていたログが確認されております。
- 元社員は、担当業務のために今般お客様情報を不正に持ち出したデータベースへの正規のアクセス権限を付与されておりました。
- そのアクセス権限により、元社員は、データベースにアクセスし、お客様情報を閲覧し、データを取得しておりました。

## 4. 現状確認されている被害

お客様より、個人情報を提供したことがない企業（教育関連事業者等）からセールスのダイレクトメールや電話が来ている旨ご連絡を受けております。

金銭的な被害を受けたとの報告は受けておりません。

## 5. 再発防止策

株式会社ベネッセホールディングスは、事実関係の調査体制をさらに強固にし、事実解明のスピードと質を向上させるため、外部専門家の知見と客観性を取り入れ、原田泳幸代表取締役会長兼社長の諮問機関として、「個人情報漏えい事故調査委員会」を発足させました。

委員長：小林英明弁護士（長島・大野・常松法律事務所）

設置日：2014年7月15日

また、同委員会と連携し、外部のセキュリティ専門会社が、今般のお客様情報の漏えい原因の究明について技術的な面でサポートを行い、今回の漏えい原因に近い部分に焦点を当てて、ぜい弱性評価を行うことになりました。

## 6. お客様への対応について

弊社は、極めて慎重に取り扱うべきお子様などの情報をお預かりしている企業として、世界トップクラスの情報セキュリティの確立が使命と考えております。

その使命を果たすために、次の対応を進めて参ります。

「お客様に継続して寄り添う」という理念のもと、お客様への支援を行う専門組織「お客様本部（仮称）」を設置します。

お客さま本部では、主に下記の活動を行います。

- お客様が直接情報を提供された覚えのない会社からのダイレクトメール、電話等を受けた場合、その情報を提供いただき、発信者に対して、不正に取得した名簿の利用停止および第三者機関への提出を呼びかけます。
- お客様が弊社サービスを希望され、弊社からお送りする全ての郵便物には、弊社がお客様から同意を得てお預かりしたお客様情報に基づいてお届けしていることを明記します。また、この対応を広く世の中に呼び掛けて参ります。
- お客様情報が第三者により不正に入手されたとの情報を得た際には、弊社が取りうる範囲で、入手ルート解明等を行います。
- 社会貢献活動として、社外の有識者を含めた研究グループを設立し、個人情報保護に関する啓発活動を進めることを検討します。

また、お客様へのお詫び対応として、200億円の原資を準備し、誠実に対応させていただきます。方法に関しては、お詫びの品や受講費の減額など、様々な方法を検討して参ります。

具体的な提案を申し上げるには、情報が漏えいしたお客様の確定などを待って、さらなる検討作業が必要となりますので、いましばらくお時間をいただきたいと思います。

お詫びの品の内容に関しては、過去の事例も参照したいと考えております。

お客様におかれましては、ベネッセコーポレーション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や詐欺まがいの電話などには十分ご注意くださいようお願い申し上げます。

本件に関してのご相談、お問い合わせについては、下記専用窓口へご連絡下さい。

### 【お客様お問い合わせ窓口】

個人情報保護窓口

電話番号：0120-924721

受付時間：09:00～22:00（土日・祝日も受け付けております）

## 7. 今後の情報開示について

今後、新たにお伝えすべき状況になり次第、適宜情報開示を行って参ります。

## 8. 業績への影響

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。連結業績への影響が確定次第、速やかに適時開示を行います。

以上