

公開日：2022年2月18日

弊社受託業務における個人情報漏洩事故の発生について

株式会社エヌ・イー・エス
代表取締役 兒玉 和典

弊社は、南山大学様より斡旋 PC 販売およびサポート業務を受託しております。これは、弊社が南山大学様ご協力のもとで PC を南山大学生様に販売し、その後のサポートも南山大学内に設置した弊社サポートセンターにおいて行うというものです。このサポート業務の一環として、弊社が販売いたしました PC に不具合が生じた場合、修理をサポートセンターで受け付けるとともに修理期間中は無料で臨時貸出機をご利用いただける PC 貸与を行っております。この度、この臨時貸出機の運用に問題があり、利用された学生様の一部の個人情報が他の学生様に閲覧可能な状態になっておりました。

臨時貸出機を利用された学生の皆様をはじめ、関係の皆様にも多大なご迷惑をお掛けいたしましたことを深くお詫びいたしますとともに、事故の概要および被害への対応ならびに再発防止に向けた対応について、下記のとおりお知らせいたします。

記

1. 発生日等

(1) 発生日および対象者等

2021年4月7日から2022年2月5日までの間に臨時貸出機を利用した学生様
(対象となる学生様は特定できています。)

(2) 閲覧および一定の操作により同期・結合可能となった個人情報（電子データ）

- ・web サイトへのログイン情報（ユーザー名・パスワード）
- ・支払情報（クレジットカード情報）

2. 判明の経緯

(1) 2022年2月2日、臨時貸出機を過去に利用された学生様より個人情報および支払情報（クレジットカード情報）の漏洩懸念の連絡を受けました。

(2) 同年2月3日、ご連絡をいただきました学生様の個人 PC を調査させていただいたところ、学生様のマイクロソフトアカウント（以下「MSA」という）に過去に臨時貸出機を利用された他学生様の個人情報と思われる個人情報を確認。弊社 MSA

と学生様個人の MSA の間で、同期・結合した可能性があることが判明いたしました。

3. 調査結果

弊社および南山大学情報センター様により調査した結果、以下の事項が判明しました。

- ・臨時貸出機は利用された学生様からご返却いただく度に、初期化を行った上で次の貸し出しを行っているものであるが、弊社の幹旋 PC サポートセンター作業員の MSA にかかる同期・結合特性への見識が浅く、他の学生様に貸し出す前の再初期化作業において、Web サイトにログインするためのユーザー名・パスワード等の個人情報弊社 MSA を通じて同期するように設定がされていたこと。
- ・再初期化作業において、ディスクを完全に消去してからインストールするのではなく、OS を再インストールするのみで、個人情報を残したままにしていたこと。そのために、それまでに同じ臨時貸出機を使用した学生様が PC に保存したファイル等を、その後を使用した学生様が閲覧できる状態になっていたこと。
- ・弊社 MSA と学生様個人の MSA の Edge プロファイルの結合も可能な状態であり、学生様個人の MSA にも、弊社 MSA に同期されてしまっていた過去に臨時貸出機を利用した他の学生様の個人情報を複製できる状態になっていたこと。

4. 二次被害防止に向けた対応

本漏洩事故は、弊社が受託する幹旋 PC サポート業務上で発生したものであり、本来であれば弊社の責任において対応すべきものでありますが、学生の皆様の個人情報に関わる問題であり、学生の皆様への影響が大きいことから、学校法人南山学園様の御支援・御協力を賜り、以下の二次被害防止対応を実施させていただきます。

1) 現在お使いの PC を南山大学内指定場所にご持参いただき、以下の作業を行わせていただきます。

- ・ご本人様以外の個人情報等が含まれていないことの確認作業
- ・ご本人様以外の個人情報等が含まれていた場合には、ご本人様以外のすべての情報を削除する作業

上記については、該当の学生の皆様に弊社よりご連絡を差し上げ、作業日時を調整させていただきます。当該学生の皆様お持ちの PC が安全な状態になるよう、南山大学情報センター様のご協力を仰ぎ、作業をさせていただきます。

5. 再発防止策について

臨時貸出機のフォーマット作業においては、マイクロソフトアカウントを使用せずローカルアカウントにて初期化作業を行うことを厳守し、また、Edge を使用した学内アイコンの作成は、バッチファイルにて行うことで、アカウント結合が発生しないよう、防止策を講じます。

なお、この対応は2月6日以降すでに開始しております。

6. お問い合わせ先

本件に対する問い合わせ対応においては、南山大学の学生様の個人情報に関する問題であることを鑑み、学校法人南山学園様とともに、対応窓口を以下に統一しております。

学校法人南山学園 総合企画室

Phone (052) 832-0217 (業務時間 月～金 9:00～17:00)

以上