

システム障害に伴う個人情報漏えい事故に関するお詫びとご報告

2014年6月下旬に発生いたしました「システム障害に伴う個人情報漏えい事故」につきまして、お客様及び関係者の皆様に多大なるご迷惑とご心配をおかけ致しましたことを改めて深くお詫び申し上げます。

本件に関する経緯及び対応について、以下のとおりご報告申し上げます。

■漏えいした可能性のある件数

スカパーJ S A T株式会社（以下：当社）が運営するスカパー！公式WEBサイト内サービス「Myスカパー！」のご登録者様 81件（漏えいの可能性がある最大件数）

■漏えいしたお客様の個人情報

漏えいした可能性のあるお客様の個人情報は以下の通りです。

- ・ Myスカパー！ID（メールアドレス）
- ・ 氏名
- ・ 連絡先（郵便番号、住所、電話番号）
- ・ ICカード、BCASカード番号
- ・ 契約商品

※料金支払口座やクレジットカード等の決済情報の漏えいはありません。

■発生日時

〔1〕2014年6月21日（土） 10時10分～ 11時21分

〔2〕2014年6月23日（月） 18時04分～ 翌24日（火）10時57分

■事故発覚から報道発表までの経緯

当社では2014年6月16日（月）から21日（土）にかけて、当初の予定通り新システムのメンテナンス作業を実施し、それに伴い、「Myスカパー！」及び新規加入・解約等の顧客登録関連業務をすべて停止しておりました。新システム稼働後に発生した事象及び当社の対応、報道発表実施までの経緯は以下の通りです。

- ・ 6月21日（土）9時より予定通り新システムを稼働。
- ・ 同日10時10分より、WEB上で契約変更等が可能となる「Myスカパー！」及びWEB上で新規加入

や解約等を行うサービスを稼動。しかし、「My スカパー！」サービス上で不安定な動作が確認されたため、同日 11 時 21 分に「My スカパー！」の稼動を停止。（上記発生日時〔1〕）

- ・その後、新システムの障害が改善され、6 月 23 日（月）18 時 04 分より再び「My スカパー！」を稼動させたものの、6 月 24 日（火）に再び一部手続きに不具合が生じていることが発見されたため、同日 10 時 57 分に再び「My スカパー！」の稼動を停止。（上記発生日時〔2〕）
- ・6 月 25 日（水）12 時より「My スカパー！」を含む WEB 上の新規加入・解約等の顧客登録関連サービスを全面停止。障害の抜本的な調査を行い、原因の特定・影響範囲の特定を図る。
- ・6 月 26 日（木）9 時に、発生した一部の事象に関する漏えい事象の原因・影響の範囲を特定できたため、同日 17 時に報道発表を実施。〔報道発表「システム障害に伴う個人情報漏えいの可能性について」〕
- ・その後さらに調査を行った結果、全ての漏えい事象の原因・影響の範囲を特定できたため、6 月 27 日（金）19 時 15 分に 2 度目の報道発表を実施。〔報道発表「システム障害に伴う個人情報漏えいの可能性について（続報）」〕

■お客様への対応

漏えいの可能性のあるお客様に対しては、メールにてお詫びの連絡を行い、その後お電話にて改めて個人情報の漏えいに関するお詫び、発生の経緯等を説明いたしました。

なお、お電話での連絡がとれなかったお客様に対しましては、改めてお問い合わせ先の電話番号を記載したメールを送信いたしております。

漏えいした個人情報を閲覧してしまった可能性のあるお客様に対しては、メール及びお電話にて個人情報の管理不備に関するお詫びを行い、今後の対応をご説明いたしました。

■個人情報の共同利用先への対応

スカパー！及びスカパー！プレミアムサービスのご契約者様の個人情報は、お客様が契約されているチャンネルの放送事業者様との共同利用の上で、当社が一元管理をしております。

この度の事故により個人情報が漏えいした可能性のあるお客様の、ご契約情報に基づく個人情報共同利用先は以下のとおりです。

©スカパー J S A T 株式会社を除く 認定基幹放送事業者・登録一般放送事業者順、50 音順
株式会社アニマックスブロードキャスト・ジャパン
株式会社囲碁将棋チャンネル
株式会社 I M A G I C A ティーヴィ
インターローカルメディア株式会社

株式会社インタラクティブィ
株式会社AXNエンタテインメント
SCサテライト放送株式会社
株式会社エムオン・エンタテインメント
株式会社GAORA
株式会社キッズステーション
一般財団法人 グリーンチャンネル
株式会社サテライト・サービス
シーエス映画放送株式会社
株式会社シーエス日本
株式会社シーエス・ワンテン
株式会社シー・ティ・ビー・エス
株式会社ジェイ・スポーツ
松竹ブロードキャスティング株式会社
株式会社スーパーネットワーク
株式会社スカイ・エー
株式会社スカパー・エンターテイメント
株式会社スター・チャンネル
株式会社宝塚クリエイティブアーツ
株式会社釣りビジョン
日本映画衛星放送株式会社
株式会社ビーエスFOX
株式会社ファミリー劇場
ブロードキャスト・サテライト・ディズニー株式会社
株式会社第一興商
株式会社スカパー・ブロードキャスティング

■事故の原因

「My スカパー！」のプログラムの不具合によるもの
複数のお客様からのアクセスがあった場合の設計考慮漏れと確認試験不足のため

■再発防止策

「My スカパー！」のプログラムの不具合に関しては、不具合の原因を特定し、システム改修を実施いたしました。同様の障害が発生した場合に、個人情報漏えいを水際で防止するため、ログイン及びメニューから各処理を呼び出す際、読み込みと書き出しの個人情報が異なった場合に画面を表示させないようにする等の対策を講じ、十分な検証を行った上で、2014年7月7日9時より「My スカパー！」を再稼動いたしました。以降同様の障害は発生しておりません。また、現時点での二次被

害は発生しておりません。

当社はこれまで、お客様の個人情報の取扱いにつきましては厳しい管理の下、ルールを定めて運用して参りましたが、この度の事故を重く受け止め、技術的な安全管理措置のみならず、組織的な安全管理対策も強化し、お客様及び関係者の皆様の信頼を回復するため全社一丸となって再発防止に取り組んで参ります。

2014年9月3日

スカパーJ S A T株式会社

情報統括管理責任者

お客様のお問い合わせ窓口

スカパー！カスタマーセンター 0120-039-888 受付時間：10時～20時