

2021年9月27日

各位

株式会社新生銀行
新生フィナンシャル株式会社**業務委託先等への提供データに一部のお客さま情報が含まれていたことに関するお詫び**

株式会社新生銀行(以下、新生銀行)並びに新生フィナンシャル株式会社(以下、新生フィナンシャル)が、複数の業務委託先等(※)に対して、Web解析や広告媒体事業に関するデータ提供をするにあたり、新生銀行並びに新生フィナンシャルの一部のお客さまに関する情報が誤って含まれていたことが判明いたしました。現時点で判明している主なデータ提供の内容は以下のとおりです。

(※)業務委託先等には新生銀行又は新生フィナンシャルとの間の委託契約に基づく業務委託先及びその再委託先、新生フィナンシャルに対して Web 解析のためのツールを提供する事業者、新生銀行並びに新生フィナンシャルが広告枠を購入している広告媒体事業者が含まれます。

- ① 「新生銀行カードローンエル」並びに「レイク ALSA」会員さま向けメール配信停止ページ等で、お手続きを実施されたお客さまのメールアドレスが、複数の業務委託先等へ提供するデータに誤って含まれていました。(以下、事案1)。
- ② 「レイク ALSA」の新規契約者向け Web 契約手続ページにおいて、お客さま※が入力したレイク ALSA のカード暗証番号、メールアドレス、融資金振込先の金融機関口座情報(金融機関名、支店名、預金種別、口座番号、名義人カナ氏名)に関する情報が、複数の業務委託先等へ提供するデータに誤って含まれていました(以下、事案2)。
※ご契約に至らなかったお客さまを含みます。
- ③ 「レイク ALSA」の会員さま用ページにログインされたお客さまのカードローンのカード番号、カード暗証番号、および生年月日の情報が、複数の業務委託先等へ提供するデータに誤って含まれていました(以下、事案3)。

これまでの調査の結果、事案1、事案2、事案3の業務委託先等からお客さまの情報が外部へ流出した形跡はなく、本件に起因すると思われる不正利用等は確認されておりません。

事案1、事案2、事案3の判明を受け、業務委託先等へのデータ提供の停止手続きをいたしました。

また、対象のお客さまへは、今後別途ご連絡を差し上げることとしております。

ご心配のあるお客さまにおかれましては、大変お手数ですが、カードの再発行による暗証番号の変更をご検討いただきますようお願いいたします。

お客さまへご不便・ご心配をお掛けしますことを心よりお詫び申し上げます。

※【別添資料】に「レイク ALSA」のカードの再発行の方法を記載しています。

1. 判明の経緯

2021年9月3日、新生銀行において、Web解析を目的に業務委託先等のうち1社から還元を受けたデータを検証していたところ、株式会社アプラス(新生銀行グループ)から提供したデータに ID・パスワードが含まれていることが判明したことを受け、新生銀行並びに新生フィナンシャルにおいても調査を進めておりましたところ、複数の業務委託先等へ提

供したデータログの検証により、新生フィナンシャルが提供するデータのなかに、一部のお客さまの情報が含まれていることが判明しました。

上記業務委託先等については、本事案が判明した時点で速やかにデータ提供を停止しております。

2. 事案1、2、3で提供した情報、データ数、及び想定されるお客様影響

現時点で判明している誤って提供した情報、件数、及び想定される影響は以下のとおりです。

尚、現在までの調査において、業務委託先等による二次流出の発生がないことを確認しております。

	会社名	商品	誤って提供した情報	誤って提供したデータ数	二次流出があった場合(想定される影響)
事案1	新生銀行	新生銀行カードローンエル	メールアドレス	6,293	万一、二次流出があった場合は、当該メールアドレス宛にフィッシングメールやマルウェアを仕込んだ標的型攻撃メール等が送られてくる可能性があります。
	新生フィナンシャル	レイク ALSA	メールアドレス	2,108	
事案2	新生フィナンシャル	レイク ALSA	金融機関名 支店名 口座名義人(カナ氏名) 口座番号 預金種別 カード暗証番号 メールアドレス	37	・カードの暗証番号だけでは ATM での借り入れは行えません。また、暗証番号だけでは会員さまページへのログインはできません。但し、融資金振込先の金融機関口座のキャッシュカード暗証番号とレイク ALSA カードの暗証番号が同一である場合、当該登録銀行口座で不正出金等が行われる可能性があります。 ・万一、二次流出があった場合は、当該メールアドレス宛にフィッシングメールやマルウェアを仕込んだ標的型攻撃メール等が送られてくる可能性があります。
			カード暗証番号 メールアドレス	54	
事案3	新生フィナンシャル	レイク ALSA	会員番号または カード番号 カード暗証番号 生年月日	2※	万一、二次流出があった場合は、第三者による出金が可能となります。

※2 件のうち 1 件は、新生銀行カードローンエルのお客さまの情報(会員番号またはカード番号、暗証番号、生年月日)を誤提供していました。

3. 本事案によるお客さまへの対応

暗証番号を誤提供したお客さまにつきましては、速やかにご連絡を差し上げ、カードの再発行による暗証番号の変更をご案内してまいります。

また、上記以外でもご心配のあるお客さまにおかれましては、大変お手数ですが、カードの再発行による暗証番号の変更をご検討いただきますようお願いいたします。

4. 発生原因と再発防止策

事案1については、お客さまに送信している各種案内メールに掲載するリンクから配信停止のお手続きが実施された場合、配信停止手続きページの URL にお客さまのメールアドレスが付帯され、業務委託先等に提供する設定となっておりました。なお現在、他のお手続きのページにおいても同様の設定がされていないか調査しております。

事案2については、本来は画面ページの URL のみを業務委託先等に提供するべきところ、お客さまがご契約手続きページでデータ入力後、画面の送信ボタンを押下せずに、キーボード上のエンターキーまたは一部のスマートフォンのキーボ

ード上の実行キーから実行した場合に、お客さまの入力情報を誤って業務委託先等に提供する仕様となっておりました。

事案3については、現時点で原因特定には至っておりません。現在調査中であり、調査終了次第、ご案内いたします。

新生銀行、新生フィナンシャルでは、業務委託先等へ提供するデータを確認する体制が十分でなかったことから、本来、提供すべきでないデータが含まれることを長期間にわたり認識することができませんでした。本件の調査内容を踏まえ、有効な再発防止策を講じて対応する方針です。

5. お問い合わせ先

「新生銀行カードローンエル」をご利用のお客さまからのお問い合わせ先

新生銀行カードローン お客様相談室 電話番号：0120-019-711 受付時間：【平日】9時30分から18時

「レイク ALSA」をご利用のお客さまからのお問い合わせ先

新生フィナンシャル お客様相談室 電話番号：0120-019-208 受付時間：【平日】9時30分から18時
--

以上



お問い合わせ先
新生銀行 グループ IR・広報部
下村、紀、伊佐
Shinsei_PR@shinseibank.com

【別添資料】「レイク ALSA」カード再発行のお手続きについて

お近くの新生銀行カードローン自動契約コーナーでカード再発行のお手続きをお願いいたします。
運転免許証か健康保険証など、ご本人さまを確認できる書類の原本をお持ちください。

- (1) 自動契約コーナーにて、「会員の方はこちら 各種お手続き」を選択します

レイクALSA 新生銀行カードローン **エル** **0** 通関無利息キャッシング

ご来店ありがとうございます。
ご希望のお取引を選択してください。

<h3>はじめての方はこちら</h3> <p>お申込み・ご契約手続き</p> <p>Web・アプリ・お電話で 事前にお申込み済みの方もこちら</p>	<h3>会員の方はこちら</h3> <p>各種お手続き</p> <p>増額手続き・必要書類の提出 カード発行 など</p>
---	--

0 通関無利息キャッシング **お手続き**

- (2) 「レイク ALSA の方はこちら」を選択します

レイクALSA 新生銀行カードローン **エル**

いつもご利用いただき、ありがとうございます。
お取引先を選択してください。

お取引先選択（会員専用）

<p>レイクALSAの方はこちら</p> <p>レイクALSA</p> <p>※旧新生フィナンシャルカードローンをご利用の方もこちら</p>	<p>新生銀行カードローン エルの方はこちら</p> <p>新生銀行 エル カードローン レイク</p> <p>※「新生銀行カードローンレイク」は、「新生銀行カードローンエル」に変更になりました</p>
--	--

はじめてのお申込み・ご契約は、**戻る**ボタンを押してください。

戻る

(3) 契約先をご確認のうえ、「確認」を押下します

The screenshot displays the Leik ALSA website interface for contract confirmation. At the top left is the Leik ALSA logo with the tagline "新生フィナンシャル". A progress bar shows five steps: "受付", "本人確認", "申込入力", "お手続きの処理", and "完了", with "本人確認" highlighted in red. A yellow button labeled "オペレータ呼出" is in the top right. Below the progress bar is the heading "ご契約先の確認" and a green button "詳しくはこちら". The main content area contains the text: "レイクALSAの会員手続きを開始します。契約先をご確認のうえ、よろしければ「確認」を押してください。契約先や手続き内容が異なる場合は、「戻る」を押してください。" Below this text is a white box containing the Leik ALSA logo and the text "ご契約先: 新生フィナンシャル". On the right side, there are two buttons: a blue "確認" button and a pink "戻る" button.

(4) 「2. カードの発行」を選択します

The screenshot displays the Leik ALSA website interface for selecting a service option. At the top left is the Leik ALSA logo with the tagline "新生フィナンシャル". A progress bar shows five steps: "受付", "本人確認", "申込入力", "お手続きの処理", and "完了", with "本人確認" highlighted in red. A yellow button labeled "オペレータ呼出" is in the top right. Below the progress bar is the heading "ご来店用件の確認" and a green button "詳しくはこちら". The main content area contains the text: "ご希望の手続きを選択してください。ご用件が複数の場合や不明な場合は「4. その他の用件」を押してください。" Below this text are four grey buttons with the following options: "1. 増額手続き、必要書類の提出", "2. カードの発行", "3. 再度のお申込み", and "4. その他の用件".