

2022年1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(2)

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)は、2021年9月27日に公表しましたプレスリリース「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」について、継続して発生事象や影響範囲の調査を進め、お客さまへの影響や発生原因が新たに判明しましたので、ご報告いたします。

1. お客さま情報の漏洩状況について

以下7つの事案において、お客さま情報の漏洩が発生しております。

事案	内容
1 (既報 ^{※1})	新生フィナンシャルが提供するレイク ALSA 会員向けメール配信停止ページにおいて、当該 Web ページの URL に、配信停止手続を実施されたお客さまのメールアドレスが付帯して業務委託先等 ^(※2) の事業者へ送信され、相手方のサーバーに蓄積されておりました。
2 (既報 ^{※1})	レイク ALSA の新規契約者向け Web 契約手続ページにおいて、当該 Web ページの URL に、お客さまが入力したレイク ALSA 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 ^(※3) が付帯して業務委託先等の事業者へ送信され、相手方のサーバーに蓄積されておりました。(ご契約に至らなかったお客さまを含みます)
3 (既報 ^{※1})	レイク ALSA の会員用サイトにおいて、お客さまが会員用サイトにログインした直後のページ(以下、会員トップ画面)の URL に、お客さまのカード番号及びカード暗証番号、生年月日が付帯し、業務委託先等の事業者へ送信され、相手方のサーバーに蓄積されておりました。
4 (既報 ^{※1})	新生銀行カードローンエル(以下、エル)の会員向けメール配信停止ページにおいて、当該 Web ページの URL に、配信停止手続を実施されたお客さまのメールアドレスが付帯して業務委託先等の事業者へ送信され、相手方のサーバーに蓄積されておりました。
5	レイク ALSA トップページで、当該 Web ページの URL に、お客さまのメールアドレスが付帯して業務委託先等の事業者へ送信され、相手方のサーバーに蓄積されておりました。
6	エルの一時的な情報検索及び QA として使用するトップページの検索窓、及び、チャットボット機能を搭載したアレコレ相談室の入力欄にお客さまご自身の個人情報の書き込みが、当該 Web ページの URL に付帯して業務委託先等の事業者へ送信され、相手方のサーバーに蓄積されておりました。
7	新生銀行スマートカードローンプラス(以下、Sプラス)の会員向けメール配信停止ページにおいて、当該 Web ページの URL に、配信停止手続を実施されたお客さまのメールアドレスが付帯して業務委託先等の事業者へ送信され、相手方のサーバーに蓄積されておりました。

※1 「既報」事案は、2021年9月27日に公表しましたプレスリリースに記載しております。併せてご確認ください。

新生銀行: https://www.shinseibank.com/corporate/news/pdf/pdf2021/210927_personal_info_j.pdf

エル: https://lake.jp/pdf/210927_personal_info_j.pdf

新生フィナンシャル:

https://shinseifinancial.co.jp/company/aboutus/press/2021/210927_personal_info_j.pdf?id=&aspid=

※2 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。これら業務委託先等のうち 10 社に対してお客さま情報の誤提供がありました。

※3 金融機関情報は Web 契約手続ページにおいて入力された、金融機関名、支店名、口座名義人(カナ氏名)、口座番号、預金種別の情報です。

各事案の発生を受け、業務委託先等へのデータ提供を順次速やかに停止しました。また、業務委託先等に蓄積されているデータについても順次消去を進めております。

これまでの調査の結果、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。

2. 各事案にて提供した情報、データ数、及び想定されるお客さまへの影響

誤って提供した情報、データ数、及び想定されるお客さまへの影響は以下のとおりです。

#	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	新生フィナンシャル	レイク ALSA	メールアドレス	2,182	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。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	95	
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。
事案4	新生銀行	エル	メールアドレス	6317	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。
事案5	新生フィナンシャル	レイク ALSA	メールアドレス	6	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。
事案6	新生銀行	エル	メールアドレス 住所 氏名 生年月日	4	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・第三者のなりすまし(名義冒用による不正契約

					等)が発生する可能性があります。
事案7	新生銀行	Sプラス	メールアドレス	232	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。

上表の「誤って提供したデータ数」は、下記の各商品のデータ保有期間における調査結果となります。

【各商品の取扱い開始時期とデータ保有期間】

・レイク ALSA

商品取扱い開始:2018年4月1日

データ保有期間:2018年4月3日 - 2021年10月4日

・エル

商品取扱い開始:2011年10月1日

データ保有期間:2014年8月19日 - 2021年10月4日

・Sプラス

商品取扱い開始:2015年11月9日

データ保有期間:2018年8月31日 - 2021年10月4日

3. 各データの提供先及び二次流出の可能性

当社が誤ってデータを提供した先は、業務委託先及び広告媒体会社の計10社です。これらの内、8社についてはサーバーからのデータを削除いただいております。他2社については、技術的問題によりサーバーからのデータ削除ができない状況ですが、いずれも技術面・管理面において堅牢な情報セキュリティ対策が講じられていることを確認しております。このため、今後情報の二次流出の可能性は極めて低いと考えておりますが、万一該当のお客さまに被害が及んだ場合につきましては、引き続き真摯に対応してまいります。

4. 発生原因と再発防止策

新生銀行及び新生フィナンシャルにおいて、システムリスク管理態勢が不十分であったため、Web ページ開発の際の管理状況が十分でなかったこと、また業務委託先等へ提供するデータが委託業務の範囲内であることを確認する態勢が十分でなく、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できておりました。このたびの事案につきましては2021年10月4日までにシステム的な対策を実施し、現在は改善しておりますが、同様の事案が発生することがないよう、Web 開発・管理態勢強化、委託先の契約時及び定期的な確認態勢の強化、従業員の意識改善・スキルアップに努めるなど、管理態勢を強化してまいります。

5. 本事案によるお客さまへの対応

対象となるお客さまには、すでに電話やEメールでのご連絡を実施しております。特に、暗証番号が含まれていたお客さまにつきましては、カードの再発行等による暗証番号の変更をご案内しております。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、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。

6. 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 エル 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

「新生銀行スマートカードローン プラス」をご利用のお客さまからのお問い合わせ先

新生銀行スマートカードローン プラス お客様相談室

電話番号: 0120-456-240

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



プレスリリースに関するお問い合わせ先

新生銀行 グループ IR・広報部

報道の機関の皆さま: Shinsei_PR@shinseibank.com

株主・投資家の皆さま: Shinsei_IR@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** **1週間無利息キャッシング** **0** **ノーローウ**

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 **1週間無利息キャッシング** **ノーローウ** 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> <h2>レイクALSA</h2> <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>新生銀行カードローン エル 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 shows the LeikALSA membership application process. At the top left is the LeikALSA logo with the text "新生フィナンシャル" below it. A progress bar contains five steps: "受付" (Received), "本人確認" (Self-confirmation), "申込入力" (Application input), "お手続きの処理" (Processing of application), and "完了" (Completed). The "本人確認" step is highlighted in red. To the right of the progress bar is a yellow button labeled "オペレータ呼出" (Call operator). Below the progress bar is the title "ご契約先の確認" (Confirmation of contract partner) and a green button labeled "詳しくはこちら" (More details here). The main content area has a light blue background and contains the following 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。" (We will start the LeikALSA membership application process. Please confirm the contract partner. If you are satisfied, please press "Confirm". If the contract partner or application content is different, please press "Back"). Below this text is a white box containing the LeikALSA logo and the text "ご契約先: 新生フィナンシャル" (Contract partner: LeikALSA). At the bottom right of the screen are two buttons: a blue "確認" (Confirm) button and a pink "戻る" (Back) button.

(4) 「2. カードの発行」を選択します

ご来店用件の確認

[詳しくはこちら](#) ▼

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。

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

4. その他の用件