お客さまから多く寄せられるご質問について回答申し上げます。

Q：私のメールアドレスは、今回流出の対象となっていますか？

A：今回流出の対象となったメールアドレス宛に、2020 年 12 月 18 日 15：00 から 16：00 までの間に、件名「不正アクセスによるお客さまのメールアドレス流出のお詫び/Apology for our customer’s e-mail address outflow by the unauthorized access」でご連絡させていただいておりますので、ご確認ください。

Q：流出したお客さま情報は、メールアドレスだけですか？

A：メールアドレス以外は流出しておりません。

お客さまの特定につながる情報（氏名・住所・電話番号・免許証番号）の流出はございません。また、クレジットカードの情報は当社では保有しておりません。

※なお、生年月日への不正アクセスは、生まれ年（10 件）、生まれ月（21 件）、生まれ日（11 件）それぞれが独立した数字として流出しております（生年月日単位ではありません）ので、メールアドレスと関係づけられるものではありません。また、個人を特定するものではございません。

Q：私の個人情報に関するデータを削除してほしいのですが？

A：お手数ですが、下記メールアドレスへデータ削除する旨をご連絡ください。

E-Mail ： otoiawase@ekiren.co.jp

Q：フィッシング詐欺メールを防止するには、どのように対応すれば良いですか？

A：大変恐れ入りますがプロバイダーが提供する各種サービスやメールソフト、セキュリティ対策ソフトの設定等でご対応をお願いいたします。

① プロバイダーが提供する各種サービスについて

ご契約のプロバイダーによっては、独自の迷惑メール対策のサービスを提供している場合があります。迷惑メール対策のサービスを利用すればメール受信時に迷惑メールの可能性があるものを検知し、プロバイダーのサーバー上で隔離してくれるものもあります。

プロバイダーによって提供されているサービスの内容は異なるため、ご契約中のプロバイダー公式サイトや各サポートセンターへお問い合わせのうえ、どのようなサービスを提供しているかをご確認ください。

② メールソフトの迷惑メール対策機能や自動振分を利用する

メールソフトの機能を利用することで、送信者のメールアドレス・ドメインなどにより受信する対象や受信時に自動で迷惑メールフォルダへ移動する設定をすることができます（ドメインとはメールアドレスが「aaa@xxx.com」とすると@マーク以下の xxx.com にあたる部分です)。

「xxx.com」のドメインを利用するメールアドレスから送信されるすべてのメールを受信拒否したい場合は、「xxx.com」のドメインを拒否設定および自動振分設定を行ってください。

「aaa@xxx.com」で送信されるメールを受信拒否したい場合は、「aaa@xxx.com」を指定しての拒否設定および自動振分設定を行ってください。

「特定のメールアドレスから送信されるメールのみを受信」したり、「特定の送信者からのメールのみを受信しない」ようにするなど、設定方法や機能はメールソフトによって異なりますので、メールソフトのヘルプ機能やメールソフトの公式サイトで設定方法をご確認ください。

③ セキュリティ対策ソフトの機能を利用する

ご利用のセキュリティ対策ソフトに迷惑メール対策機能が搭載されている場合は、セキュリティ対策ソフトの機能を利用して迷惑メールを防止することができます。

迷惑メール対策機能の有無や設定方法はお使いのセキュリティ対策ソフトによって異なりますので、サポートサイトやマニュアルをご確認いただくか、各サポートセンターへお問い合わせください。

※ そのほか下記のサイトに詳しい情報がありますので、ご参照ください。

〇フィッシング対策協議会（ https://www.antiphishing.jp/ ）

〇迷惑メール相談センター（ https://www.dekyo.or.jp/soudan/index.html ）

Q：フィッシング詐欺メールの対策等に費用がかかりました。補償はありますか？

A：誠に申し訳ございませんが、補償は致しかねますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

Q：どのような対策を行いましたか？

A：第三者によるセキュリティ診断も受け、再発防止に向けた種々のセキュリティ強化策を講じております。また、警察へ報告および相談を実施させていただいており、今後の捜査への協力等、不正アクセスなどの犯罪行為には厳正に対処してまいります。