不正アクセスによるお客さまメールアドレス流出のお知らせとお詫びについて

2020 年 12 月 18 日
株式会社駅レンタカーシステム
代表取締役社長　瓜生原　信輔

当社が運営する駅レンタカーの web サイト（以下「サイト」という)において第三者からの不正アクセスを受け、お客さまのメールアドレスが流出した事象について、2020 年 12 月 11 日に速報をお知らせし、並行して詳細な調査を進めてまいりました。

このたび、調査で判明しました内容を下記によりご報告いたします。

お客さまをはじめ、多くの関係者の皆さまにご迷惑とご心配をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

記

1．経緯

2020 年 12 月 1 日にお客さまより「不審なメールが届いている」とのご連絡をいただき、システム調査を行ったところ、サイトに不正アクセスがあり、保存されているお客さまのメールアドレスが流出したことを 12 月 7 日に確認いたしました。

直ちに不正アクセスを防止する緊急処置としてサイトを強化すると共に、影響範囲の調査を開始いたしましたが、調査には時間がかかることが判明したため、12 月 11 日に「速報」としてメールアドレスの流出について、お知らせいたしました。

２．調査の結果、流出が判明した情報

（１）お客さまの情報

①メールアドレス：253,979 件
②生年月日：生まれ年 10 件、生まれ月 21 件、生まれ日 11 件
（それぞれ独立した数字のみの流出が確認されました）

※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でした。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。

（２）その他の情報

①駅レンタカー営業所のメールアドレス：65 件
②駅レンタカー・提携レンタカー会社営業所の電話番号：1,359 件
③駅レンタカー・提携レンタカー会社営業所の FAX 番号：1,382 件

３．原因

追加で構築したシステムについて、設計時における考慮不足により、サイトへの攻撃に対しての脆弱性があり、不正アクセスを許すこととなりました。

４．不正アクセス防止に向けた対策
（１）不正アクセスを防止する対策として監視体制と web サイトの強化を図りました。
（２）システム面における検証について、外部機関による診断を委託しております。

５．お客さまへの対応
メールアドレスが流出したお客さまに対しまして、順次メールにてご連絡を行ってまいります。また、当社ホームページでのご案内と、本件に関するお問合せを下記にて承ります。

＜駅レンタカーシステム　お問い合わせ窓口＞
E-Mail　：　otoiawase@ekiren.co.jp
ﾌﾘｰｺｰﾙ　：　0800-888-4892（10 時～18 時）
（予約センターの番号ですので、お手数ですが番号「3」をご選択下さい）

６．関係各所への対応
本件につきましては、関係する行政機関、警察へ報告及び相談を実施しております。

＜参考＞株式会社　駅レンタカーシステムについて
株式会社駅レンタカーシステムは、鉄道とレンタカーをセットでご利用できる商品やレンタカー単独でご利用する商品などを、電話及び web サイトでご予約受付する業務を主体とした会社です。

所在地　　〒160-0004
東京都新宿区四谷一丁目四ツ谷駅構内
代表者名　代表取締役社長　瓜生原　信輔

【報道機関お問合せ先】
株式会社　駅レンタカーシステム
総務部　　℡　03-3358-3700

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 ）