

2025年2月27日
ハウスプラス住宅保証株式会社

業務委託先における不正アクセス被害に関する調査結果について

2024年9月30日に公表いたしました「弊社業務委託先における不正アクセス被害に伴う情報漏えいのおそれについて」に関して、業務委託先である東京損保鑑定株式会社から調査完了の報告（※1）を受け、弊社お客さま情報の漏えいのおそれがあることが判明しましたので、お知らせいたします。

お客さまおよび関係者の皆さまに、大変なご迷惑とご心配をお掛けすることになり、深くお詫び申し上げます。現時点でお客さま情報が不正使用された事実は確認されていません（※2）が、今後、新たな事実が判明した場合は、あらためてお知らせいたします。

東京損保鑑定社において、調査結果を踏まえた再発防止策が徹底されていることを確認しておりますが、弊社においても、本件を厳粛に受け止め、委託先を含めてより一層の管理体制の強化に努めるとともに、不正アクセス等の犯罪行為には厳正に対処して参ります。

※1：不正アクセスに関するご報告 その2

（東京損保鑑定社 2024年12月25日ニュースリリース）

<https://www.to-son.co.jp/news/27875>

※2：東京損保鑑定社が委託する調査会社を通じて、ダークウェブサイトの確認を行っておりますが、2025年1月24日時点で、流出した情報の掲載はないとの報告を受けています。

1 情報漏えいのおそれがある弊社お客さま情報

（1）対象業務

2015年6月から発覚日までの間に、弊社瑕疵保険商品における保険事故報告のあったお取引のうち、査定業務の一部に係る業務

（2）対象業務件数

計542件

※東京損保鑑定社との間で精査を進めた結果、2024年9月30日に公表した件数と異なっております。

（3）含まれる情報

保険契約の内容、発注者様・住宅事業者様の氏名又は名称、保険事故報告者の氏名及び連絡先、保険事故写真や修理見積等の保険事故査定のために提出された書類等

※人種や病歴などの要配慮個人情報やクレジットカード番号など直接的に財産的被害が発生するおそれがある個人情報は含まれておりません。

2 今後の対応

対象となったお客さまにつきましては、順次、お詫び状を送付いたします。

なお、個別にご連絡できない方には、本公表をもって通知と代えさせていただきます。

本件に関しまして、ご不安な点やご不明な点がございましたら、以下のお問い合わせ窓口までご連絡いただきますようお願い申し上げます。

<契約内容等に関するお問い合わせ窓口（ハウスプラス住宅保証株式会社）>

電話番号：0120-993-561（無料）

受付時間：平日 9：00～17：00

（土日・祝日を除く）

<不正アクセスに関するお問い合わせ窓口（東京損保鑑定社）>

電話番号：0120-853-851（無料）

受付時間：平日 9：00～17：00

（土日・祝日を除く）

※本窓口は、東京損保鑑定社によって運営されています。

<ご参考>東京損保鑑定社における不正アクセスの原因と対策および再発防止策

（東京損保鑑定社 2024年12月25日ニュースリリースより一部抜粋）

3 原因

セキュリティ専門会社の調査によると、本件の原因は、UTM 機器へのブルートフォース攻撃後に、当社サーバに RDP 接続によって侵入され、ランサムウェアの実行によりファイルの暗号化及びドライブの暗号化が施されたことによるものと考えられます。

本件調査により、攻撃者によるファイル転送ツールによる情報の送出や当社のクラウドストレージへのアクセスは確認できませんでしたが、当社サーバの複数のローカルフォルダへの不正なアクセスが確認されたことや、本件事象のあった時間帯に係るログが削除された可能性があることから、本件事象のあった時間帯において、攻撃者が情報を外部へ送出した可能性を完全に否定することはできないものと考えております。

6 対策及び再発防止策

使用していたパソコンやシステム、ネットワーク環境の入れ替えを行いました。UTM は多要素認証を導入したうえでアクセス制限を設けました。EDR やクラウドのセキュリティ対策の導入、不正通信対策など、セキュリティ専門業者のアドバイスを受けてセキュリティ強化策を講じております。さらに、個人情報の管理体制の見直しを進めております。

以上