

2021年1月29日

お客様各位

## クラウド型営業管理システムの第三者による不正アクセスについて

株式会社バンダイ  
株式会社 BANDAI SPIRITS

このたび、株式会社バンダイおよび株式会社 BANDAI SPIRITS は、個人情報の共同利用を行っているお客様相談センターのシステムに保管されたお客様情報に対し、社外の第三者から不正アクセスされた可能性があることを確認いたしました。

本件を受け、当該システムを停止し、安全が確認された電話窓口の対応を再開しております。

お客様はじめ関係者の皆様に多大なご迷惑とご心配をお掛けいたしますこと、深くお詫び申し上げます。なお、アクセスされた可能性がある対象のお客様には、お詫びとお知らせを個別にご連絡申し上げます。

現時点では本件の影響によるお客様への被害等は確認されておりません。また、当該システム停止以降は、第三者からのアクセスは確認されておりません。

現在も調査を継続しておりますが、現時点で確認できた概要と今後の対応につきまして、以下の通りご報告いたします。

### 記

#### 1. 社外の第三者からアクセスされた可能性のある情報

お客様の氏名、住所、電話番号、メールアドレス、対応記録

#### 2. アクセスされた可能性のある対象人数：147名

内訳

##### ■バンダイ

- ・氏名のみ 43名
  - ・電話番号のみ 34名
  - ・氏名及び電話番号 49名
  - ・氏名及びメールアドレス 9名
  - ・氏名及び複数の個人情報 4名
- 合計 139名

##### ■BANDAI SPIRITS

- ・氏名のみ 8名
- 合計 8名

3. アクセスが確認された期間：2020年12月18日(金)～2021年1月3日(日)

#### 4. 経緯

・2021年1月3日(日)

社外の方より弊社グループ BN-CSIRT 窓口に弊社システムの設定の不備についてご指摘のメールをいただく。

・1月4日(月)

弊社グループ BN-CSIRT 窓口より担当部門に確認依頼。システム保守業者と共に調査を開始。

・1月6日(水)

安全性確保のため当該のシステムの停止を決定。一部のサービスから停止開始。

・1月7日(木)

お客様相談センター窓口の受付を全て停止。

・1月13日(水)

電話受付システムの安全性が確認されたため、お客様相談センター電話窓口の営業を再開。

・1月19日(火)

調査の結果、2020年12月18日(金)～2021年1月3日(日)の間に社外の第三者からの不正アクセスを確認。併せて一部の個人情報にアクセスされた可能性を確認。さらに詳細な調査を継続。

・1月25日(月)

アクセスされた可能性のある項目を特定。

・1月29日(金)

個人情報保護委員会へ報告。

5. 原因：クラウド型営業管理システムのセキュリティ設定の不備

#### 6. お客様への対応

アクセスされた可能性があり、ご連絡が取れるお客様には可能な限り個別連絡を行い、お詫びとともに発生した事実のご報告と二次被害に対する注意喚起、および被害に遭われた際のお問い合わせ先をご案内いたします。

※公式ショッピングサイト『プレミアムバンダイ』は異なるシステムを使用しているため、プレミアムバンダイ会員様への影響はございません。

#### 7. 行政への報告

社内の調査結果をもとに株式会社バンダイより 2021年1月29日(金)に個人情報保護委員会へ報告いたしました。

## 8.今後の対応

株式会社バンダイのメール・チャット窓口及び、株式会社 BANDAI SPIRITS のメール窓口については引き続きメンテナンスを行い、安全性が確認されるまでの間は休止いたします。

再開につきましては、決定次第、改めて下記にてお知らせいたします。

株式会社バンダイお客様サポートサイト ( <a href="https://support.bandai.co.jp/">https://support.bandai.co.jp/</a> )	株式会社 BANDAI SPIRITS お客様サポートサイト ( <a href="https://support.bandaispirits.co.jp/">https://support.bandaispirits.co.jp/</a> )
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 9.再発防止策

株式会社バンダイおよび株式会社 BANDAI SPIRITS では今回の事態を重く受け止め、クラウド型営業管理システム利用に対するセキュリティ管理の強化及び定期的な確認を行い、再発防止に努めてまいります。

## 10. 本件に関するお問い合わせ先

株式会社バンダイ	株式会社 BANDAI SPIRITS
<b>【お客様窓口】</b> 電話番号：0120-702-561 受付時間 10時～16時（土日、祝日、夏季・冬季休業日を除く）	<b>【お客様窓口】</b> 電話番号：0120-252-741 受付時間 10時～16時（土日、祝日、夏季・冬季休業日を除く）
<b>【報道関係者向けお問い合わせ先】</b> ※以下、バンダイお問い合わせフォームよりお願いいたします。 <a href="https://www.bandai.co.jp/site/media_inquiry/form/">https://www.bandai.co.jp/site/media_inquiry/form/</a>	<b>【報道関係者向けお問い合わせ先】</b> ※以下、BANDAI SPIRITS お問い合わせフォームよりお願いいたします。 <a href="https://enq.lalabit.com/cgi-bin/enq/spirits_houdou/">https://enq.lalabit.com/cgi-bin/enq/spirits_houdou/</a>

(同内容を株式会社 BANDAI SPIRITS でも掲載いたします。)

以上