

再発防止策のご報告（クラウド環境の誤設定によるお客様情報の漏洩可能性に関するお詫びとお知らせについて）

2023年7月10日

2023年5月12日、5月31日に公表した「クラウド環境の誤設定によるお客様情報の漏洩可能性に関するお詫びとお知らせについて」の件について（※）、再発防止策の具体的内容をご報告します。

当社は、お客様のデータを取り扱う者として、本事案を重く受け止め、お客様に安心・信頼いただけるお客様データの保護を実現するため、本件の発生原因を精査し、これを踏まえた再発防止策を実施するとともに、同様の事案に継続的に対処するための見直しを進めてまいりました。

お客様ならびに関係の皆さまには大変なご迷惑、ご心配をおかけしたことを、あらためてお詫び申し上げます。

※ 5月12日公表 [クラウド環境の誤設定によるお客様情報の漏洩可能性に関するお詫びとお知らせについて](#)

5月31日公表 [クラウド設定によるお客様情報の漏洩可能性に関するお詫びとお知らせについて](#)

5月31日公表に関しては、「1. 国内向けサービスについての事案」を対象とします。

また、本報告は、必要に応じ更新または追加の報告をさせていただくことがあります。

1. 本件の発生原因

本件でのクラウド誤設定は、担当者が誤認識によりクラウドサーバーを公開に設定したこと、及び既に公開設定状態にあったクラウドサーバーに個人情報データを格納してしまっていたことにより発生しました。当社は原因調査を実施し、これらの発生事象は、以下の3点の問題により引き起こされたものと結論づけました。

（1）技術的安全管理措置における問題

公開設定状態にあったクラウドサーバーは、担当者の判断のみで不適切な公開設定を実施できる状況にありました。また、委託先において、担当者が不適切な設定を実施した場合に、その内容をチェックし、問題の発生を未然に防ぐための機能や適切な体制が導入・整備されておりました。

（2）人的安全管理措置における問題

当該クラウドサーバーの公開当時にその設定や個人情報の格納の業務に当たった担当者だけでなく、その後、長期にわたり、当該クラウドサーバーの管理を担当する従業者及びその周辺で業務に当たる従業者が自ら本件の事象に気付くことができなかつた点について、従業者の個人情報保護やセキュリティに関する理解の不足の問題がありました。

（3）当社による委託先管理における問題

当社は、委託先に対し、個人情報保護やセキュリティに関する一定のルールや基準を示していました。一方で、委託先の現場において、当社の示したルールや基準が実際に適切に遵守されているのか確認し、早期に問題を発見するための、委託先に対する具体的な管理監督の実施が不十分でした。

2. 再発防止策

上記の発生原因を踏まえ、当社及び委託先であるトヨタコネクティッド社において、以下の通り再発防止策を実施します（既に完了したものを含みます）。

（1）技術的安全管理措置の強化

- ①お客様のデータを取り扱う予定のシステムについて、仕様の決定前に、個人情報保護の専門部署による個人情報保護に関する影響評価を実施することを徹底致します。
- ②技術的に、当社のルールにおける条件に合致しない場合にクラウドサーバーを公開設定にできないようにするための措置を施すほか、クラウド診断ツールを導入し、機械的にクラウドの状態を常時監視する機能を整備致します。

上記①、②の対策により、ガバナンスの観点及び技術的対応の観点の両面から、不適切な公開設定や不適切な仕様のシステムの構築を機械的に防止し、さらには、万が一問題が発生した場合にも、ガバナンスの観点及び技術的な監視機能により問題の発生を早期に検知し未然に被害を防ぐなど、早期の解決につなげていきます。

（2）人的安全管理措置の徹底

従業者への個人情報保護やセキュリティに関する理解の向上のための再教育を実施します。個人情報を取り扱うクラウドサーバーの設定業務に携わる担当者や、個人情報を実際に取り扱う従業者のみならず、周辺で業務に当たる従業者も再教育の対象とすることで、今後、技術的安全管理措置であるクラウド診断ツールが万が一機能せず発生が検知されなかった場合においても、従業者において自ら問題の発生に気づき問題を未然に防ぐまたは問題の早期解決につなげていきます。

また、再教育の内容については、一般論の教育に終始せず、ケーススタディを通し本質的な理解を促し、より一層の理解を深め実務に資することを目指し、今後改善を重ねていきます。

（3）機動的な委託先管理のための見直し

委託先であるトヨタコネクティッド社に対し、上記（1）（2）の再発防止策実施を指示した上で、当社がこれまで示した個人情報取扱いやセキュリティに関する基準・ルールについて遵守がなされているか、及び上記（1）（2）の再発防止策の実施状況について定期報告（年2回）するよう指示しました。また、報告を踏まえて必要に応じ監査や立入検査の実施をするなど、問題に機動的に対処し、必要な措置が講じられるよう、委託先における個人情報の取扱いについて、適切に管理監督致します。

3. 継続する取り組み

当社の保有するクラウドサーバーについて同様の事案がないかを継続的に確認し、問題や問題につながる可能性のある状況が発見された場合には、適切に対応致します。また、同様の取り組みを、当社子会社、関連会社等にも指示し、各社で点検を実施しております。

当社は引き続き、お客様に安心・信頼いただけるお客様データの適切な取扱い及び適切なセキュリティの整備に努めてまいります。