

平成 28 年 10 月 26 日

各 位

株式会社 新生銀行  
新生信託銀行株式会社

## 新生銀行の連結子会社、新生信託銀行の取引先への不正アクセスによる お客さま情報の漏えいの可能性に関するお知らせとお詫び

株式会社新生銀行（東京都中央区、代表取締役社長 工藤 英之、以下、「新生銀行」）の連結子会社、新生信託銀行株式会社（東京都中央区、代表取締役社長 日下部 裕文、以下、「新生信託銀行」）の取引先である株式会社優良住宅ローン（東京都新宿区、代表取締役 田野邊 幸裕、以下、「優良住宅ローン」）において、同社電子メールの管理サーバへの第三者による不正なアクセスがあり、優良住宅ローンが実行し、新生信託銀行が受託したローンのお客さまの個人情報漏えいしている可能性があることが判明いたしました。

本件に関して、現時点で判明している不正アクセスの概要および対応について、以下の通りお知らせいたします。

今般の、新生信託銀行の取引先である優良住宅ローンにおいてお客さまの個人情報漏えいの可能性が生じたことは誠に遺憾であり、お客さまをはじめ関係者の皆さまに多大なるご心配、ご迷惑をおかけする事態に至り、ここに深くお詫び申し上げます。

新生銀行および新生信託銀行としては、今般の事態を重く受け止め、優良住宅ローンに詳細な事実関係の調査および報告を求めるとともに、新生銀行グループにおける委託先も含めた個人情報管理体制の更なる強化に取り組み、再発防止に努めてまいります。

### 1. 概要および経緯

#### (1) 優良住宅ローンとの関係

優良住宅ローンは独立行政法人住宅金融支援機構が提供する長期固定金利住宅ローン「フラット 35」の提携金融機関です。

新生信託銀行は、優良住宅ローンより優良住宅ローンがオリジネートした住宅ローン債権の信託譲渡を受けております。

新生信託銀行は、当該住宅ローン債権について、優良住宅ローンに債権回収業務を業務委託しております。

#### (2) 本件の経緯

新生信託銀行は平成 28 年 10 月 6 日に優良住宅ローンから、平成 28 年 9 月 30 日に同社の電子メールの管理サーバにおいて不正なアクセスを確認したこと、お客さまの個人情報を含む電子メールが外部に漏えいした可能性があることについて、報告を受けました。なお、優良住宅ローンからは、所轄の警察および監督官庁に報告した上で、専門機関の協力を得て事実関係の調査に着手したことについても報告を受けました。

さらに、平成 28 年 10 月 20 日には、優良住宅ローンから、同社のその後の調査により、不正アクセスがなされた期間は平成 28 年 9 月 10 日から同年 9 月 30 日の間と推測されること、その間にお客さまの個人情報が含まれている電子メールが外部に流出した可能性が高く、その個人情報の中に新生信託銀行が債権譲渡を受けている

住宅ローン債権の情報が含まれていることについて報告を受け、平成 28 年 10 月 24 日まではその数が 3,756 件であることが判明しましたので、本日お知らせするものです。

新生信託銀行では、優良住宅ローンからの報告を受けて、監督官庁に本事象の内容を報告いたしました。なお、これまでに漏えいした可能性のある情報の不正使用などの事実は確認されておりません。

## 2. 漏えいの可能性がある情報

引落明細データに記載された、新生信託銀行が受託している住宅ローン債権のお客さま 3,756 件の個人情報であり、個人情報の内容は、氏名、取引金融機関名、支店名、口座科目、口座番号、引落金額、契約番号となります。

## 3. 原因

優良住宅ローンからは、平成 28 年 9 月 10 日の同社メールの管理サーバに対する不正なアクセスが原因である可能性が高いと報告を受けております。

## 4. 今後の対応

個人情報漏えいの可能性のあるお客さまについて、優良住宅ローンから、平成 28 年 10 月 25 日より、順次、ご連絡を書面にて発送しております。新生信託銀行は、優良住宅ローンに対して詳細な事実関係の調査および報告を求めるとともに、今後もお客さまには誠意ある対応を行ってまいります。

### 【お客さまからの優良住宅ローンへのお問合せ先】

株式会社優良住宅ローン お客様特別相談室

フリーダイヤル 0120-327-683

受付時間 午前 9 時 30 分から午後 8 時（土日、祝日を含む）

### 【お客さまからの新生信託銀行へのお問合せ先】

新生信託銀行株式会社 営業部

Tel : 03-6880-6218

受付時間 午前 9 時 30 分から午後 5 時（平日）

## 5. 再発防止策

新生銀行および新生信託銀行としては、今般の事態についてコンプライアンス上の重大性に鑑み、新生銀行グループにおける委託先も含めた個人情報管理体制の更なる強化に取り組み、再発防止に努めてまいります。

以 上