

eService ユーザー登録設定誤りによる情報漏えいについてのご報告

このたび、当社の eService（社内システムを利用して保守契約された昇降機の利用状況や報告書閲覧等を行うサービス）にご契約いただいているお客様の一部のご契約物件情報が、ユーザー設定変更の誤りにより、一部の eService ユーザー様により検索・閲覧可能な状態となる事故が発生いたしました。

対象のお客様に多大なるご迷惑とご心配をおかけすることになりましたことを、心より深くお詫び申し上げます。

このような事態を招いたことを重く受け止め、個人情報の取り扱いに対して厳重に注意するとともに、運用及び管理体制について再度見直し、再発防止に全社をあげて努めてまいります。

1：事故の経緯と発生後の対応

eService にご契約いただいているお客様（以下、「eService ユーザー」といいます。）につきましては、本来 eService ユーザー様が契約している物件についてのみ閲覧できるよう設定されております。

しかし、2019年6月6日に eService のユーザー閲覧内容追加を目的とするユーザー設定変更を実施したところ、一部の eService ユーザー様（2999件）の設定を誤り、契約している物件以外の物件も見られる設定としてしまいました。

そのため、同日午後3時ごろから684件の eService ユーザー様のご契約物件情報（下記2. 記載の情報）が、誤った設定が行われた eService ユーザー様により検索・閲覧可能な状態となるという事故が発生いたしました。誤った設定が行われた eService ユーザー様がおお客様の苗字又はメールアドレスにて検索された場合、684件のお客様ご契約の物件情報が閲覧可能な状態となっております。同月8日午前8時25分に、誤って設定された eService ユーザー設定の再設定を完了することにより、ご契約者以外の eService ユーザーがおお客様の登録情報を検索・閲覧できてしまう状態は解消されております。

2：流出情報

eService にご登録いただいているお客様のうち、684件のお客様氏名、会社名、メールアドレス、契約番号、建物名、エレベーターご利用情報

3：原因と再発防止策等

原因は、担当者のファイル作成時の過失及びチェック体制の不備であり、今後は再発防止のためユーザー権限設定方法のプロセスについて見直すとともに、全社的な個人情報管理の強化のため、社員教育により一層強く取り組んでまいります。また、監督官庁である国土交通省に本事案を報告する準備を進めております。

※2019年6月21日に報告済みです（2019年8月21日更新）。

【本件に関するお問合せ】 日本オーチス・エレベータ株式会社 セールス&マーケティング本部 マーケティング部 奥山・遠藤 Tel: (03)5981-0353 Email: okuyama@otis.com	【報道関係者の方からのお問合せ】 日本オーチス・エレベータ株式会社 コミュニケーション部 Tel: 03-5981-0354 Email: pressjapan@otis.com
---	--