

2024年5月30日

関係各位

株式会社ファミリーネット・ジャパン

「積水ハウスオーナーでんき」にご契約されている皆様へ

積水ハウス株式会社（以下「積水ハウス」といいます。）の住宅オーナー様向け会員制サイト「積水ハウス Net オーナーズクラブ」において、お客様情報等が漏えいしたこと（以下「本件事象」といいます。）が判明し、積水ハウスホームページに5月24日公表されました。

弊社は小売電気事業者として、積水ハウスを販売代理事業者として、積水ハウス住宅オーナー様向けに「積水ハウスオーナーでんき」サービスを提供しております。本件事象においては、積水ハウス Net オーナーズクラブ会員として積水ハウスが取得した情報が漏えい対象となっておりますが、同クラブ会員には「積水ハウスオーナーでんき」をご利用いただいているお客様も含まれておりますので、弊社からも本件事象についてお知らせするとともに、該当する可能性のあるお客様へのお願いについてお知らせいたします。

お客様をはじめ多くの関係者の皆様に多大なご迷惑とご心配をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

#### 1. 本件事象の概要（2024年5月24日時点）

- ・5月21日、積水ハウスがサーバー業務を委託している業者から、「積水ハウス Net オーナーズクラブ」のアクセス数が急激に増加し、高負荷の状況が続いているとの連絡を積水ハウスが受けました。
- ・調査を行った結果、2008年～2011年に実施したフォトギャラリーで使用し、現在は運用していないページでセキュリティ設定に不備があり、データベースを操作するための言語を用いたサイバー攻撃を受けたことにより、当該サイトのデータベースからお客様のメールアドレス・ログインID・パスワード及び積水ハウスグループ従業員等のメールアドレスと積水ハウスシステムへのログイン時に使用するパスワードが漏えいしたことがわかりました。
- ・当該サイトは5月23日午前中に運用を停止し、現在、「積水ハウスオーナーでんき」のお客様アカウントで毎月の電気のご使用量や電気料金を確認いただく画面は閉鎖されアクセスできない状態です。

## 2. お客様情報等の件数

- ・対象範囲：積水ハウス Net オーナーズクラブ会員として積水ハウスが取得したお客様情報
- ・項目：メールアドレス・ログインID・パスワード
- ・漏えいした人数：108,331 人
- ・漏えいの可能性を否定できない人数：464,053 人

## 3. お客様へのお願い

「積水ハウス Net オーナーズクラブ」サイトは既に停止しておりますが、不正ログインを防止するため、当該サイトをご利用のお客様で、他社 WEB サイト等でも同じパスワードを使用されている場合は、他社 WEB サイトでのパスワードをご変更くださいますよう、お願い申し上げます。本件事象に関してご心配やご不明な点がございましたら、専用窓口を設けておりますのでお問い合わせいただけますようお願い申し上げます。

## 4. 関係機関への報告状況及び今後の対応について

本件事象に関しては、積水ハウスより個人情報保護委員会への報告と警察への相談を行うとともに、同社より該当のお客様に対しては既に連絡が行われております。

重ねてのご連絡になりますが、弊社としても、個人情報保護委員会への報告とともに、本ご案内によりお客様にお知らせするものです。

今後弊社よりお知らせすべき新たな事実が確認できましたら、改めてホームページ等にてお知らせいたします。

本件事象に関してご心配やご不明な点がございましたら、以下の窓口までお問い合わせいただけますようお願い申し上げます。

### 【積水ハウスお問い合わせ専用窓口】

お客様相談室 受付時間：10：00～17：00（土日祝含む）

TEL：0120-502-655 E-Mail：ojs@sekisuihouse.co.jp

「積水ハウスオーナーでんき」に関するお問い合わせはこちら

### 【ファミリーネット・ジャパンお問い合わせ窓口】

カスタマーセンター 受付時間 9:00～17:00（土日祝日・年末年始を除く）

TEL：0120-769-677