

当社事業者向けサービスで使用する外部委託先システムへの不正アクセスによる お客さま情報漏えいの可能性について

当社が事業者向け通信機能付きドライブレコーダー「SMILING ROAD（スマイリングロード、以下「SR」）」において、お客さまからのお問い合わせ対応で利用している株式会社スカラコミュニケーションズ（以下「SC 社」）のシステムのサーバーが、第三者によって不正にアクセスされ、当社のお客さま情報が漏えいした可能性があることが判明いたしました。なお、当社のシステムに対する不正アクセスは確認されておりません。

お客さま、代理店ならびに関係者の皆さまに、多大なるご心配とご迷惑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. 事案の概要

当社は、主に SR を導入いただいている企業の従業員の方からのよくあるご質問・お問い合わせ機能として、SC 社が提供するサービスを利用しております。当社は 2026 年 10 月 3 日、SC 社から、同社サーバーに対する不正アクセスにより、当社のお客さま情報が漏えいした可能性があることの連絡を受けました。SC 社によると、不正アクセスは 2026 年 10 月 2 日 20 時 33 分頃から 10 月 3 日 8 時 1 分頃にかけて行われ、その後、不正アクセス経路の遮断などの緊急対応を実施しております。

また、現時点では本件によるお客さま情報が不正利用された事実は確認されておりません。

SC 社の公表についてはこちらをご覧ください。 <https://scala-com.jp/news/2026/10-1/>

2. 対象となるデータの項目および件数

今回不正アクセスを受けたのは、SR におけるよくあるご質問・お問い合わせ機能として利用している SC 社のサーバーに保存されていた情報に限定されます。SC 社からの報告により、漏えいした可能性のあるお問い合わせ単位の延べ件数、情報の項目については以下の通りです。

（１）漏洩した可能性のあるお問い合わせ単位の延べ件数

約 6 万件（同一のお客さまによる複数回のお問い合わせを重複して含みます。）

（２）情報の項目

氏名、電話番号、住所、メールアドレス、勤務先に関する情報（法人名・部門名・業種・代理店名等）、ドライバーID※、運転アラートに関する情報（種別・発生日時）、ご利用機器の情報（ドライブレコーダーのシリアル番号等）、お申込み番号、お問い合わせ内容（件名・本文）

※ドライバーID：SRのサービスをご利用される事業者がドライバーごとに識別し、運転の振り返りや安全運転指導に活用するIDです。

（３）含まれない情報

金融機関の口座、クレジットカード、マイナンバーカード情報は含まれておりません。

３．お客さまへの対応・ご案内

漏えいの可能性のある情報の対象となるお客さまに対しては、個別にご連絡いたします。個別のご連絡が困難なお客さまについては、本公表をもって当社からのご連絡に代えさせていただきます。

また、お客さまの氏名やお問い合わせ内容等を利用し、当社または関係者を装った電話・メールによる詐欺等が行われるおそれがあります。不審な連絡に記載されたリンクや添付ファイルは利用せず、身に覚えのないご連絡については、下記５に記載のお客さま専用窓口までお問い合わせください。

４．今後の対応と再発防止策

現時点までに本件情報がインターネット上に公開・拡散された事実は確認されておりませんが、当社は今後も継続した監視を実施し、必要な措置を講じてまいります。SC社によると不正アクセス経路の遮断などの緊急対応を実施済みであり、今後、当社はSC社と連携し原因の究明を進め、再発防止策の徹底を厳格に求めるとともに、当社の委託先管理のあり方を検証し、管理強化策と実施時期を決定してまいります。

５．お問い合わせ先窓口

本件に関するお問い合わせは、以下の窓口までご連絡くださいますようお願い申し上げます。

損害保険ジャパン株式会社 お客さま専用窓口

電話番号：０１２０－２６８－５６７（フリーダイヤル）

受付時間：平日９：００～１７：００（土・日・祝日・年末年始を除く）

以上