

2025年3月14日

フローレーベン株式会社
代表取締役 河勝 美之

個人情報漏えいに関するお詫びとご報告

平素は「音楽デイ 歌のつばさ」に格別のお引き立てとご愛顧を賜わり、厚く御礼申し上げます。

さて、この度、フローレーベン株式会社の運営する「音楽デイ 歌のつばさ」におきまして、いわゆる「サポート詐欺」の被害に遭い、その結果、下記の個人情報漏えいの可能性がある事案が発生いたしました。

ご利用者の皆様及びそのご家族様並びにご担当ケアマネージャー様及びその事業所様におかれましては、多大なるご迷惑とご心配をおかけする事態になりましたことを心より、そして深くお詫び申し上げます。また、「音楽デイ 歌のつばさ」を近年退職された職員の方々にもご迷惑とご心配をおかけすることになり、誠に申し訳ございません。

記

1 事案の概要と原因

2025年1月29日、深夜残業中に「音楽デイ 歌のつばさ」のパソコンに届いた一通のメールを開いたところ、マイクロソフトを装ったウイルス感染サポートサイトがセキュリティ警告音と共に画面全体に表示され、初めての出来事に慌てふためいた為、アナウンスに従って偽のサポートセンターに電話をしてしまいました。繋がった先のオペレーターは、偽のマイクロソフトサイトに誘導して自己紹介を表示させ、マイクロソフトの正規エンジニアであると信用させました。そして、パソコン内の被害状況を調べる必要があるとしてリモート操作に誘導して、パソコン内に被害形跡が複数あることを画面上の波形図で示して、修理の必要性和高額な費用の即時払いを要求してきました。管理者として、パソコンの複数感染被害を即時復旧しないといけないとの危機感を持った為、要求に従うべきと思い、指示通り電話が繋がった状態で費用の準備に取りかかりました。最初要求の20万円をカード払いしてしまいましたが、更に要求された高額費用を準備している間に「詐欺かもしれない。」と疑い始め、繋がっていた電話口に戻り、指示された金額の一部しか用意できなかったと伝えたところ、オペレーターが怒鳴り始めた為詐欺と確信し、即電話を切って警察に通報しました。

対象パソコンには個人情報が含まれており、個人情報漏えいの確定はできないものの、漏えいしたおそれがある為、個人情報保護委員会に報告いたしました。

2 漏えいした可能性のある個人情報

- ・利用者様の氏名・性別・住所・電話番号・生年月日・介護保険情報（口座番号、預金残高等の金融情報は一切含まれておりません。）
- ・ご担当ケアマネージャー様の氏名とその所属事業所

・ 職員の氏名と資格名又はその氏名のみが記載された2022年1月以降の勤務表

3 二次被害又はそのおそれの有無及びその内容

事案が発生してから、当社において対象パソコンのログを調べたところ、リモート操作中に削除された疑いがあり、どのような情報が漏えいした可能性があるかは特定できておりません。ログを調べるのに数週間必要としたとはいえ、報告が遅れてしまいましたことについては合わせてお詫び申し上げます。

現在までに情報の流出や二次被害の報告は受けておりませんが、不審な連絡等には今後十分にご用心下さいますようお願い申し上げます。

4 今後の対応

今後は、セキュリティ体制を強化して、詐欺等のあらゆるパソコン被害を想定した、マニュアル整備を含めた具体的な対策（パソコンに精通している他の責任者に深夜であっても相談する等の危機管理上の対策等）をもって適切に対応して参ります。

< 本件に関するお問い合わせ先 >

フローレーベン株式会社

音楽デイ 歌のつばさ

個人情報お問い合わせ窓口

担当：河勝 美之

〒177-0044 東京都練馬区上石神井 2-17-13 シェンドレ 1階

電話番号：03-6794-2511

FAX 番号：03-6794-2733