2026年11月26日
京都日産自動車株式会社

業務委託先システムへの不正アクセスによる個人情報漏えいに関するお詫びとお知らせ

京都日産自動車株式会社（以下「当社」）がお客さま向け緊急サポートセンター業務を委託しております株式会社プレステージ・コアソリューション（以下「PCS社」）におきまして、同社が運用する業務システムが第三者による不正アクセスを受け、当社のお客さま情報の一部が外部に持ち出された可能性があることが判明いたしました。
委託先における事案ではありますが、お客さまの大切な個人情報をお預かりする当社として、その責任を重く受け止めております。日頃より当社をご利用いただいておりますお客さまならびに関係者の皆様に、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。
現時点において本件に起因する不正利用等の二次被害は確認されておりませんが、判明している概要および当社の対応状況につきまして、下記のとおりお知らせいたします。

1. 経緯および概要

1） 不正アクセスの検知と初期対応
2026年10月29日、PCS社において同社の受託業務システムに対する第三者からの不正アクセスが検知されました。同社にて認証情報の無効化等の応急措置が講じられましたが、その後もアクセス試行が継続したため、10月30日に対象システムの全運用が停止されました。

2） 当社への報告と事実確認
PCS社によるアクセスログの解析および調査の結果、当社が同社に委託しているロードサービス等の緊急受付・手配業務データの一部が外部へ持ち出された可能性が確認され、当社は2026年11月26日に同社より影響範囲に関する報告を受けました。

2. 外部に持ち出された可能性のあるお客さま情報

- 対象業務：当社の緊急サポートセンター業務（PCS社受託分）
- 対象情報項目：
  お客さまの氏名、住所、電話番号、メールアドレス
  車両に関する情報（車両登録番号、車台番号等）
  事故・故障の受付に関する情報

【クレジットカード情報・金融機関口座情報について】
本件の対象データには、クレジットカード情報、金融機関口座情報、および各種ログインパスワード等は含まれておりません 。また、現時点において本件に関連した二次被害や不正利用の発生は確認されておりません。

3. 発生原因

PCS社からの報告によりますと、同社が運用するシステムにおいて、「システムへのアクセス制御」および「認証情報の管理」に関する設定上の不備 が存在していたことが判明しております。

4. 当社の対応状況およびお客さまへのご案内

1) 代替体制による業務継続
対象システムの停止に伴い、直ちに代替システムおよび手動手配等による運用へ切り替えております。現在の緊急サポートセンター業務の提供・受付体制に支障はございません。
2) 関係当局への報告
個人情報保護委員会への報告および警察等の関係行政機関への相談・届出について、PCS社と連携のうえ対応を進めております。
3) 対象となるお客さまへの個別のご連絡
影響を受けた可能性のあるお客さまに対しては、詳細な確認が進み次第、順次個別のご案内・ご連絡を進めてまいります。
4) お客さまへのご注意とお願い
万が一、当社や委託先、関係機関等をかたる不審な連絡が届いた場合は十分にご注意ください。 当社や委託先が、お電話やメール等でお客さまの暗証番号やパスワードをお尋ねすることは一切ございません 。

5. 今後の再発防止策

当社は、お客様の個人情報保護を最優先事項として受け止めております。今後の全容解明に向けて外部専門機関およびPCS社と連携するとともに、業務委託先におけるセキュリティ管理体制・アクセス権限管理の厳格化および監督強化を徹底し、再発防止に全力で取り組んでまいります。
今後、公表すべき新たな事実が判明した場合には、速やかに当社ウェブサイト等にてお知らせいたします。

6. お問い合わせ窓口

本件に関するお問い合わせは、下記の窓口までご連絡ください。

■株式会社プレステージ・コアソリューション
窓口名：京都日産　緊急サポートセンター
電話番号：0120-760-023

■京都日産自動車株式株式会社
窓口名：お客様相談室
電話番号：0120-11-5523（受付時間：当社営業日　10:00～12:00　13:00～18:00）
メール：info@kyoto-nissan.co.jp