

Q1 ソニーとして、今回の情報漏えいについての調査は現状どこまで進んでいるのか。7700万件の全件について漏洩した、という点は米国下院向けの報告書でも書いていたが、その詳細について平井社長は「このままわからないかもしれない」と海外メディアに対して答えていた。その後の進捗について情報を公開してほしい。

7700万アカウント全件の漏えいについて、侵入者が取得できた情報は、現在にいたっても当該サーバーにあった全ての情報だったのか、一部の情報だったのかについては確認できておりません。

PlayStation®Network および Qriocity™のネットワークサービスに対する不正アクセスに関し、顧客情報を格納していたデータベースに対する不正アクセスがあり、当該データベースの特定の領域からの情報の取得が試行されていたと理解しています。この認識のもと、このように侵入者がアクセスしサーバーからの情報の取得を試行した情報のタイプに基づき、お客様に対して、電子メール及びウェブサイトにて、「漏えいしたとみられる個人情報 は、お客様のお名前、国と住所、e-mail アドレス、誕生日、性別、プレイステーションネットワーク及び Qriocity のログインパスワード、オンライン ID」とご連絡いたしました。

同様に、Sony Online Entertainment のネットワークサービスに対する不正アクセスについて、侵入者はデータベースに保管されていた、氏名、ハッシュ化されたパスワード、Eメールアドレス、ログイン ID、住所および誕生日にアクセスしたと見られております。なお、侵入者が取得できた情報は、当該サーバーにあった全てのものだったのかについては確認できておりません。

Q2 経済産業省の5月27日付リリースでは、ソニーにおける個人情報管理体制の不備“個人情報保護法22条に定める「委託を受けた者に対する必要かつ適切な監督」が行われていなかった”が指摘されていた。ソニーとしては、この指摘は正当であると受け止めているか。もしくは、この指摘について異なる見解があるか。

経済産業省からSCEによる委託先における個人情報保護について指導をうけたことは事実です。ソニーグループとしては、SCEIの行ってきた措置について必ずしも十分な理解を頂けなかったと思う部分はございますが、お客様の信頼を取り戻すために、今後もお客様に楽しんでいただける、高品質な製品やサービスを提供できるよう努力し、さらなるネットワークのセキュリティ強化に継続的に努めます。

Q3 個人情報漏洩は、漏洩した時点で顧客の被害であるという把握をしているが、ソニーでの把握にも相違はないか。それとも、カード等の不正使用がない限り、顧客に被害はない、と考えているのか。

現時点で当該個人情報またはクレジットカードの不正使用があった旨確認されたとの報告を弊社は受けておりませんが、ユーザの皆様の個人情報を保護するために必要なサポート、identity theft protection services もしくは同等のプログラムへの加入サービス提供などについて、一部の地域にて取り組んでおります。なお、このプログラムには、一部地域において一定期間内にお客さまの個人情報の不正利用により生じた損害があれば、その損害を一定の上限まで補填する保険が含まれています。

Q4 個人情報の取り扱いについて関連した質問だが、4月27日まではPSNのQ&Aに「情報の削除は行っていない」旨を明記していたにも関わらず、情報漏洩の可能性を発表した直後の4月28日に「問い合わせください」という内容に書き換えた理由は何か。この表記をそのままにしておく、個人情報保護法（使用目的のない情報の保持を禁じている）に抵触する可能性があったことを認識して書き換えたようにも見える。見解を伺いたい。

今回お問い合わせいただきました内容については、お客様向けのサポートサイトに以前まで公開されておりました「PSNを退会したい/アカウントを削除したい」というQ&Aの削除と、新しく公開させていただいた「PlayStation Networkを解約したい」のQ&Aについてのお問い合わせと推察いたします。従来はサーバーに登録されたアカウント情報の削除につきましては原則承っておりませんでした。なお、PSNの退会といった名称の手続きは現在もございませんが、現在はアカウント情報の削除につきましてはお客様のご要望があれば行っておりますので以前のQ&Aの公開を中止し、変更したものです。個人情報保護法上の問題があるからとの理由で変更したものではありません。

Q5 個人情報漏洩の補償はどうする考えか。7700万件全件の漏洩は確認とのことだが、それに対する補償について具体的に金額、時期といった情報を公開してほしい。「お詫びと感謝のキャンペーン」については平井社長や、カスタマーサポートも、流出のお詫びではなく、ネットワークが止まっていたことを待っていただいたことへの感謝と、ネットワークが使えなかったことへのお詫びである、とコメントしていた。情報流出そのものに対する補償はどうする考えか。

7700万アカウント全件の漏えいについて、侵入者が取得できた情報は、当該サーバーにあ

った全ての情報だったのか、一部の情報だったのかについては確認できておりません。

現時点で当該個人情報またはクレジットカードの不正使用があった旨確認されたとの報告を弊社は受けておりませんが、ユーザの皆様の個人情報を保護するために必要なサポート、**identity theft protection services** もしくは同等のプログラムへの加入サービス提供などについて、一部の地域にて取り組んでおります。なお、このプログラムには、一部地域において一定期間内にお客さまの個人情報の不正利用により生じた損害があれば、その損害を一定の上限まで補填する保険が含まれています。

以上