

「よりそう e ねっと」への不正ログインに関する調査状況・原因と対策について
(1月10日12時現在)

1. 被害の状況

前回(12月28日)お知らせした以降、2019年12月分(12月1日～12月27日)を調査した結果、現時点(1月10日12時現在)で、第三者が他社のサービス等から入手したと思われるログインID・パスワードを用いた大量アクセスにより不正にログインされたお客さまは計105名であり、このうち44名のお客さまについて、不正なポイント交換が行われたことを確認しております。(今回新たに判明した53名のお客さまにおいて、不正なポイント交換の被害はありません)

また、現時点で、当社WebサイトからログインID・パスワードが漏えいした事実は確認されておられません。

引き続き、「よりそう e ねっと」スマートフォンアプリ(以下、アプリ)の運用を開始した時点(2018年10月)まで遡って調査を継続しております。

調査内容	2019年12月分		計
	12月28日 お知らせ済み	今回新たに 判明した分	
・不正にログインされたお客さま	52名	53名	105名
・不正にポイント交換されたお客さま	44名	0名	44名
・不正に交換されたポイント	140,500P*	—	140,500P*

※12月28日時点では141,000Pとお知らせしておりましたが、その後の詳細調査により、140,500Pであることを確認いたしました。

2. 原因・対策

これまでの調査の結果、本事象については、第三者が他社のサービス等から入手したと思われるログインID・パスワードを用いた大量アクセスにより、アプリからログインしたものであることが判明しました。

現在、アプリのサービスは停止しておりますが、アプリのログイン時に、ログインID・パスワードによる認証に加え、別の認証方法を追加する等、以下(1)～(2)のセキュリティ対策を行った上で、アプリのサービス再開は2月中旬を予定しております。

さらに、ポイント交換サービスにおいても、申請と同時にポイント交換が行われる交換先については、以下(3)により、お客さまの身に覚えのないポイント交換が即時に行われることを防止する機能を設定することとしております。

- (1) アプリからのログインにおける認証方法の追加
- (2) アプリにおける大量アクセス検知・遮断機能の導入
- (3) 「よりそう e ねっと」ポイントの電子マネー・共通ポイント(WAONポイント、dポイント、auWALLET)の交換申請から確定まで保留期間の設定

なお、「よりそう e ねっと」の Web サイトへのログイン（パソコン、スマートフォン経由）については、当社の過去事例を踏まえた対策として、2018年10月に上記（1）および（2）の機能を導入済みです。

一方、アプリについては、2018年10月に運用を開始いたしましたが、当時は、大量アクセスによる不正なログインはインターネットブラウザからのアクセスが主流であったことから、アプリからのアクセスに対するセキュリティ対策に上記（1）および（2）の機能を加えるという踏み込んだ対応を行っておりませんでした。

3. お客さまへのお願い

- 不正なログインやポイントの不正交換等を防ぐ観点から、他のサイトで使用しているログイン ID・パスワードとの併用などは避けていただくとともに、お客さまにおいて厳正な管理をお願いいたします。
- 「よりそう e ねっと」において、お客さまの身に覚えのない申請や手続きが行われている場合は、速やかに当社までご連絡をお願いいたします。

<本件に関するお客さまからの当社お問い合わせ窓口>

東北電力お客さまセンター Tel. 0120-175-466

※ 月曜～金曜（祝日除く）：午前9時から午後6時まで

※ 土曜（祝日除く）：午前9時から午後5時まで

以 上