

## お客様の個人情報漏えいに関するお知らせとお詫び

当社がメッシュWi-Fi(高機能Wi-Fi含む:以下メッシュWi-Fi)を提供するお客様、および当社がメッシュWi-Fiを提供するケーブルテレビ事業者様のお客様情報の一部が、漏えいしたことが確認されました。お客様にはご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。本件の対象となるお客様に対しては、準備が整い次第順次お知らせいたします。

詳細は現在調査中ですが、現時点で判明した状況は以下のとおりです。

### 1. 概要

メッシュWi-Fiの提供元である、米国Plume Design社の提携先のモバイルアプリのアクセスログサーバに対して、外部からの不正アクセスがあり、当社ならびにケーブルテレビ事業者様の一部のお客様の個人情報が漏洩したものと。

### 2. 発覚の経緯

本事態を、Plume社販売代理店経由で2023年11月21日に報告を受けたことで判明。

### 3. お客様情報の件数と内容

- ① J:COMのメッシュWi-Fiアプリをご利用されたことがある一部のお客様:226,832件  
・お客様の氏名
- ② ケーブルテレビ事業者様のメッシュWi-Fiをご利用されたことがある一部のお客様:5,109件  
・お客様の氏名  
・メールアドレス

### 4. お客様への対応について

今後新たな事実が判明した場合には、当社ホームページにてお知らせいたします。

### 5. お客様からのお問い合わせ先

J:COMカスタマーセンター 0120-999-000(年中無休、9:00~18:00)

当社は今回の事案を厳粛に受け止め、お客様のご不安の解消に向けて対応いたします。