タイムズモビリティ株式会社

2026年10月1日
最終更新日：2026年10月23日

タイムズカーWeb サイトへの不正アクセスに関する ご質問と回答

Q1 どのような個人情報が漏えいしているのか？

A. 2026年10月23日に公表しているとおりです。
「タイムズカーWeb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ご報告と今後の対応について（第5報）

（2026年10月23日更新）

Q2 クレジットカード情報は漏えいしていないか？

A. 本事案に関連して、タイムズクラブWebシステムへの不正アクセスが確認され、クレジットカード番号の下4桁が漏えいしていることが確認されました。しかしながら、当社は決済情報の非保持化に対応しており、クレジットカード番号全桁およびセキュリティコードは一切保持していないため、不正に利用されるおそれはございません。

（2026年10月23日更新）

Q3 自分の個人情報が漏えいの対象になっているか？

A. 影響を受けたお客様に対し、個別通知を実施しております。
漏えいが確認された会員様には、10月23日17時より、タイムズカーWebサイトのマイページにお客様ごとに漏えいが確認された情報を掲載いたしました。お手数ですが、マイページにログインのうえ、ご確認いただきますようお願いいたします。
退会済みおよび入会されなかったお客様は、専用のお問い合わせフォームよりご連絡ください。

（2026年10月23日更新）

Q4 届いたメールに記載のない個人情報は漏えいしていないということか？

A. メールには、配信時点で漏えいを確認した情報を記載しております。

（2026年10月23日更新）

Q5 退会済みだが個別通知が来るか？

A. 退会済みのお客様にも、10月1日より順次個別にご案内を開始しております。なお、退会済みのお客様については、ご登録いただいている連絡先情報が現在も有効とは限らないことから、慎重に対応を進めております。
大変お手数ですが、現在のご連絡先を確認するため、ご退会時のご登録情報をお問い合わせフォーム※よりお知らせくださいますようお願いいたします。

※ご入力いただいてから、2週間程度を目処に順次ご案内いたします。

© TIMES MOBILITY CO., LTD.

Q6 今すぐ行う必要がある手続きや対策はあるか？

A. 不審なメール、SMS、電話、郵便物等には十分ご注意いただき、心当たりのない連絡には応答せず、記載されたリンクや添付ファイルを開かないようお願いいたします。

Q7 退会後も個人情報を保管しているのはなぜか？

A. 氏名、住所、生年月日については、法人税法等に基づき7年間保管しています。
運転免許情報および画像は、なりすまし対策やお問い合わせ対応のため、7年間保管していましたが、本事案を受け、運転免許画像を含む本人確認書類の画像については、保有に伴うリスクおよび管理のあり方を総合的に勘案した結果、運用方法等の変更を行い、会員登録完了後は画像を保有しない社内ルールに変更いたしました。

※変更後のルールについては、2026年10月23日に公表しているとおりです。
「タイムズカーWeb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ご報告と今後の対応について（第5報）

上記以外の情報についても、保管ルール等について見直してまいります。

（2026年10月23日更新）

Q8 運転免許証画像に関する本人確認制度について

A. 運転免許証画像が流出した場合の本人確認制度や第三者による不正利用の可能性について、多くのお問い合わせをいただいております。
金融機関、クレジットカード会社、携帯電話事業者等では、法令や業界ルールに基づき本人確認が行われています。本人確認書類の画像情報を用いた非対面での本人確認においては、本人確認書類の画像だけでなく、本人の容貌画像との照合、ICチップ情報の読み取り、公的個人認証の利用、本人名義口座による確認といった、追加の確認手続きが用いられます。
ただし、第三者による不正な申込みの試みや、上記以外の契約に関する「なりすまし」、その他の情報・手段を組み合わせた不正行為等の可能性を完全に否定するものではありません。
当社は、本件に関する対応を継続しております。今後、お客様にお知らせすべき事項が確認された場合には、速やかにご案内いたします。

（2026年10月6日追加、10月13日更新）

© TIMES MOBILITY CO., LTD.

Q9 お見舞金の金額の根拠について教えてください

A. 本件で流出した可能性がある情報の内容や想定されるリスクを踏まえ、お客様保護の観点から内容を検討いたしました。
金額の設定にあたっては、お客様が不正利用やなりすまし被害への備えとして取り得る各種対応や、それに伴うご負担等を総合的に勘案しております。
その検討要素の一つとして、信用情報機関における本人申告制度の利用に伴う費用負担等も参考にしておりますが、特定の制度の利用を前提としたものではありません。
お客様ごとに状況や必要と考えられる対策は異なることから、当社として特定の対策を推奨するものではございません。お見舞いにつきましては、お客様それぞれの状況に応じてご活用いただければと考えております。

（2026年10月23日追加）

Q10 本人確認書類の画像が漏えいしたアカウントのうち、「攻撃者により、暗号化されたデータにアクセスされ、外部送信された痕跡が確認された」方をお見舞金の対象とした理由を教えてください。

A. 今回の調査において、本人確認書類の画像につきましては、
- 攻撃者によりアクセスされ、外部送信された痕跡が確認されたもの
- 攻撃者によりアクセスされたものの、外部送信された痕跡が確認されなかったもの

に分かれることが判明いたしました。
当社は、本人確認書類の画像が外部へ送信されたことを示す痕跡が確認されたお客様に対しまして、将来的なリスクを完全には否定できないことに加え、多大なご心配とご負担をお掛けしていることを重く受け止め、お見舞をお渡しすることといたしました。
当該画像データは暗号化された状態で保管していたため、外部送信を示す痕跡が確認された場合であっても、直ちに画像内容が閲覧可能な状態になったことを意味するものではありません。しかしながら、外部送信された暗号化データについては将来的なリスクを完全に否定できないことも踏まえ、お見舞の対象とさせていただいております。
一方で、外部への送信を示す痕跡が確認されなかった本人確認書類の画像データにつきましては、攻撃者によるアクセスは確認されたものの、画像データは暗号化された状態で保管されており、画像内容が閲覧または取得された可能性は低いものと考えております。
こうした調査結果を踏まえ、お見舞の対象範囲を決定させていただきました。

（2026年10月23日追加）

Q11 本人確認書類の画像はすべて外部に漏えいしたのではないか？

A. 今回の不正アクセスについては、画像データが外部に送信された場合（第5報2-④）と、画像データにアクセスされただけで外部に送信されていない場合（第5報2-⑤）とがございました。これらをあわせて「漏えい（または漏えいのおそれ）」として公表しております。

（2026年10月23日追加）

© TIMES MOBILITY CO., LTD.

Q12 信用情報機関における本人申告制度について教えてください。

A. 信用情報機関では、本人確認書類の盗難・紛失や画像の流出により第三者による不正利用の可能性がある場合に、ご本人からの申告にもとづき、お客様の信用情報のひとつとして本人申告情報を登録できる制度が設けられています。
本人申告情報が登録された場合、金融機関やクレジット会社等の信用情報機関加盟会員が、与信判断のための参考情報として利用することで、通常より慎重な判断が行われることが期待されます。
一方で、与信判断は同加盟会員がそれぞれの責任において行うものであり、信用情報機関が悪用の防止効果を保証するものではありません。また、与信に限定されるため、例えば預金口座の開設時には利用されませんのでご留意ください。
本人申告制度の内容については、各信用情報機関に確認しておりますが、当社としては本制度の利用を推奨または保証する立場にはなく、制度のご利用についてはお客様ご自身でご判断いただきますようお願いいたします。

（2026年10月23日追加）

Q13 （お客様ご自身で）注意すべきことはあるか？

A. 本件に関連して、当社や金融機関、携帯電話事業者、公的機関等を名乗り、SMS認証コード、ID・パスワード、口座情報、クレジットカード情報、各種暗証番号等を聞き出そうとする連絡には十分ご注意ください。
当社から、お客様に対してお電話やメール等でSMS認証コード、インターネットサービスのパスワード、運転免許証やマイナンバーカードの暗証番号等をお聞きすることはありません。
不審な連絡を受けた場合には、その場で情報を伝えず、各事業者の公式窓口へご確認ください。
本事案については、警察庁に相談しております。本件のような事案に関連して注意が必要な特殊詐欺対策として、警察になりすまして電話をしてくる「ニセ警察詐欺」への注意喚起とともに、
特殊詐欺の被害防止対策として有効な無料のアプリをご紹介いただきました。
このアプリは、犯行に利用されることの多い国際電話番号や犯行に利用された電話番号などの発着信をブロック・警告する機能※があります。スマートフォンをご利用のお客様は、必要に応じてご活用をご検討ください。
[アプリ] 詐欺対策 by NTTタウンページ（NTTタウンページ株式会社）
[アプリ] 詐欺バスター Lite（トレンドマイクロ株式会社）
[Webサイト] 警察庁・SOS47 特殊詐欺対策特設ページ
※AndroidとiPhoneで機能が異なります。詳細は警察庁・SOS47 特殊詐欺対策特設ページをご確認ください

＜参考法令・公表資料＞

記載の内容は、2026年10月5日現在、関係法令および行政機関の公表資料を確認のうえ作成しています。法令改正、行政解釈の変更、本人確認制度の見直し等により、今後内容が変更される場合があります。

© TIMES MOBILITY CO., LTD.

法令

・犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成 19 年法律第 22 号）
金融機関等に対し、取引時の本人確認等を義務付ける法律
・犯罪による収益の移転防止に関する法律施行規則（平成 20 年内閣府、総務省、法務省、財務省、厚生労働省、農林水産省、経済産業省、国土交通省令第 1 号）
具体的な本人確認の方法等を定める規則
・携帯音声通信事業者による契約者等の本人確認等及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止に関する法律（通称：携帯電話不正利用防止法）（平成 17 年法律第 31 号）
携帯電話契約時の本人確認等を定める法律

行政機関公表資料

・金融庁「犯罪収益移転防止法におけるオンラインで完結可能な本人確認方法に関する金融機関向けQ&A」
・金融庁「犯罪収益移転防止法におけるオンラインで完結可能な本人確認方法の概要」
上記Q&Aページ内の参考資料として公表
・総務省 携帯電話契約時の本人確認制度に関する公表情報

※本記載は、お客様から多く寄せられているご質問に対し、現時点の法令および公表資料に基づく一般的な制度の内容をご説明するものです。個別の事案や将来発生し得るあらゆる可能性について保証または否定するものではありません。制度や各事業者の運用によって取り扱いが異なる場合があります。

（2026年10月6日追加、10月13日更新）

Q14 本人確認書類の画像を削除したら、なりすまし対策はどのように行うのか？

A. 今回の画像保有ルールの見直しにあたっては、防犯上の観点も含めて慎重に検討を行っております。
今後の不正利用対策の詳細については防犯上の理由から回答を差し控えますが、不正利用対策を緩和するものではなく、適切な本人確認を行うなど不正利用対策を継続してまいります。

（2026年10月16日追加）

© TIMES MOBILITY CO., LTD.