



お客様情報流出の可能性に関するお知らせとお詫び

このたび、メルセデス・ベンツ日本合同会社（社長 兼 CEO: ゲルティンガー 剛、本社：千葉県千葉市、以下「当社」とします。）が運営する自動車保証管理システム（以下「本システム」とします。）に保管していたお客様情報（以下「個人データ」とします。）を含むデータの一部が 7 日間、外部から閲覧可能な状態となっていたことが判明いたしました。

現時点で、個人データの流出の事実は確認されておりませんが、その可能性を完全に否定することができない状況にあるため、ご報告させていただきます。なお、本件につきましては、すでに個人情報保護委員会に対し報告を行っております。

お客様には、多大なるご心配とご迷惑をおかけいたしますことを、深くお詫び申し上げます。

1. 概要および経過

2025 年 7 月 19 日から 2025 年 7 月 25 日までの 7 日間、本システムに保管されているデータの一部が、外部から閲覧可能な状態にあったことが 7 月 25 日に判明し、直ちに修正作業を行いました。調査の結果、個人データに関して流出の可能性を否定できないことを 2025 年 7 月 29 日に確認いたしました。

2. 対象となるお客様

保証プログラムの解約届をご提出いただいたことのある約 15,200 人のお客様（2025 年 7 月 31 日現在）

3. 流出の可能性がある個人データの項目

対象となる個人データは、氏名・住所・電話番号・メールアドレス・車台番号・自動車登録番号など、保証プログラムをご解約いただくときにご提出いただいた項目となります。

※クレジットカード情報や銀行口座情報など、直ちに財産的被害につながる情報は含まれておりません。

4. 原因

当社が本システムのメンテナンス作業を実施している過程で、閲覧制限の設定の不備により、保管されている個人データの一部が外部から閲覧可能な状態となっておりました。

5. 二次被害またはその可能性の有無

個人データが流出した可能性を完全に否定することは難しいことから、二次被害を防ぐことを最優先と考え、今回お知らせいたしました。現在までは、二次被害が発生したという事実は確認されておりません。

6. お客様への対応

本件の対象であることが確認できたお客様には、当社にご登録いただいたメールアドレス宛の電子メール、または住所宛の書面にて、順次個別にご連絡を差し上げます。個別のご連絡が困難なお客様については、本公表をもって当社からのご連絡に代えさせていただきます。

7. 再発防止策

情報セキュリティ運用の改善、および厳重な社内体制の構築と強化徹底を図り、高い安全性の確保と再発防止に努めてまいります。

今後、このような事態が再び発生することの無いよう、当社一丸となって情報管理体制の一層の強化に努めてまいります。この度は、お客様に多大なるご心配とご迷惑をおかけいたしましたことを、重ねて深くお詫び申し上げます。

お客様お問い合わせ窓口：

メルセデスコール 0120-190-610

営業時間/8:00～20:00 年中無休

※ システムメンテナンス等によりサービスを休止する
場合があります。あらかじめご了承ください。

報道関係者様のお問い合わせ窓口：

メルセデス・ベンツ日本 広報課

TEL. 043-332-8548

Mail. mercedes-japanpr@mercedes-benz.com