お知らせ

2026 年 11 月 6 日
株式会社 SUBARU

コールセンター業務委託先の業務システムへの
不正アクセスによる個人情報漏えいについて

株式会社 SUBARU が、お客様向けコールセンターの業務の一部を委託している株式会社プレステージ・コアソリューション（以下「プレステージ社」）において 、同社がロードサービス（応急対応やレッカー搬送）等の受付・手配業務に使用している業務システムが第三者による不正アクセスを受け、当社のお客様の個人情報が外部に漏えいしたことが判明しましたので、お知らせします。
お客様ならびに関係者の皆様には、多大なる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。

【不正アクセスおよび漏えいした個人情報の概要[*1]】

項目	内容
不正アクセスを受けた期間	2026 年 10 月 29 日～10 月 30 日
漏えいした可能性のある件数[*2]	228,734 件[*3]
漏えいした個人情報の内容	氏名、住所、電話番号、車両情報（車種、車両登録番号等）、ロードサービスの受付・手配に関する情報 ※漏えいした個人情報にクレジットカード情報は含まれておりません。
漏えいした可能性のある対象のお客様	・当社コールセンターにてロードサービスを手配されたお客様 ・2017 年 10 月から 2021 年 10 月までの間に、「SUBARU オイルメンテナンスコール」[*4] へお問い合わせいただいたお客様、または当窓口からお電話を差し上げたお客様

現在、プレステージ社において原因および影響範囲の詳細に関する調査を進めております。該当するお客様には、順次、必要な情報を提供してまいります。

プレステージ社からは、現時点で本件に起因する二次被害は確認されていないとの報告を受けていますが、当社および当社の関係会社、プレステージ社等をかたる不審な電話、SMS、郵便等には十分ご注意ください。身に覚えのない連絡先に記載された URL へのアクセスや添付ファイルの開封、個人情報・パスワード等の入力は行わないようお願いいたします。当社が本件に関連して、電話やメールでパスワードや口座の暗証番号等をお尋ねすることはありません。

当社は、お客様の個人情報が漏えいしたという事実を重く受け止め、プレステージ社に対して詳細な事実関係および再発防止策の報告を求めるとともに、委託先を含む個人情報の管理体制を改めて確認し、必要な対応を進めてまいります。今後、新たにお知らせすべき事実が判明した場合は、速やかに公表いたします。

お客様ならびに関係者の皆様には、多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、重ねてお詫び申し上げます。

[*1]：期間、件数、内容および対象のお客様は、11 月 6 日時点でプレステージ社から報告を受けている内容となります。
[*2]：11 月 6 日時点でプレステージ社から報告を受けている最大件数です。なお、本件数はコールセンターでの受付件数であり、漏えいした可能性のあるお客様の個人情報の件数とは異なります。
[*3]：本お知らせではプレステージ社から報告を受けている当社のお客様に関する情報についてお知らせしているため、プレステージ社のグループ持株会社である株式会社プレステージ・インターナショナルの発表とは対象範囲や件数等が異なります。
同社の発表につきましては、2026 年 11 月 2 日付の発表資料「当社グループの業務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お知らせとお詫び」（https://www.prestigein.com/Portals/0/pdf/NEWS/news_20261102_01.pdf）をご確認ください。
[*4]：2017 年 9 月に国土交通省へ報告したサービスキャンペーン「軽自動車エンジンの異音確認」に伴い設置した専用コールセンターで、エンジン異音やエンジンオイルのメンテナンス状況に関する問診、適切なメンテナンスについての啓発を実

施していました。対象車種は、サンバー（平成 11 年 1 月～平成 24 年 3 月生産）、プレオ（平成 10 年 10 月～平成 21 年 12 月生産）、R1（平成 16 年 12 月～平成 22 年 4 月生産）、R2（平成 15 年 11 月～平成 22 年 4 月生産）、ステラ（平成 18 年 5 月～平成 23 年 4 月生産）です。

【お客様からのお問い合わせ先】

SUBARU お客様センター

電話番号：0120-052215

（内容確認のために録音させて頂いております。予めご了承下さい。）

受付時間 平日: 9:00-17:00　土日祝: 9:00-12:00、13:00-17:00

Web お問い合わせ：https://www.subaru.co.jp/faq/car/agree

以上