よくあるご質問（FAQ）

1. 何が起きたのですか？
2025年8月25日、第三者のアプリケーションでセキュリティ侵害が発生し、一部の個人情報が漏洩したことが判明しました(本事象)。弊社は直ちに接続を切断して事態を封じ込め、調査を開始しました。

2. 漏洩した個人情報の内容は？
漏洩した情報は主に、氏名、メールアドレス、会社名、郵送先住所、電話番号、役職などの業務連絡先情報に限定されています。

3. パスワードやクレジットカード情報は漏洩しましたか？
いいえ。調査の結果、パスワード、クレジットカード番号、その他の金融情報などの機微情報は本事象では含まれていないことが確認されています。

4. Palo Alto Networksは私の情報を保護するためにどのような対策を講じていますか？
弊社は直ちに第三者のアプリケーションとの接続を切断し、さらなる不正アクセスを防止しました。また、セキュリティ監視を強化し、弊社システムに接続されているすべての第三者のアプリケーションについて徹底的な見直しを実施しています。

5. 私自身で取るべき対策はありますか？
パスワードやその他の機密アカウント情報が漏洩していないため、パスワード変更などの即時対応は不要です。ただし、この情報を悪用しようとするフィッシングメールや不審な連絡には警戒を続けることを推奨します。現時点で、お客様の情報が悪用された具体的な事例は確認されていません。

6. さらに質問がある場合はどこに連絡すればよいですか？
お客様またはパートナー様の場合は、CSP（Customer Support Portal）よりサポートケースを作成のうえ、お問い合わせください。
すでに本件についてアカウントチームとご連絡・ご相談をいただいている場合は、引き続きアカウントチームへご確認いただければ幸いです。
上記いずれにも該当しない場合は、jp-notifications@paloaltonetworks.comよりお問い合わせください。

7. パロアルトネットワークスから既に本事象について組織には通知を受けています。なぜ直接この通知が届くのですか？

ご指摘の通りです。弊社は契約上の義務に基づき、まずお客様である貴組織にこの第三者による事象について通知いたしました。

別途通知が届いたのは、弊社の調査により貴方の個人情報が関与していたことが確認されたためです。

8. これは新たなセキュリティインシデントですか？
いいえ。新たな別個のインシデントではありません。本通知は、以前に伝達し、セキュリティアドバイザリで説明した同一のセキュリティインシデントに関するものです。これは、同一インシデントについての直接的な個人への通知となります。