

2016年11月16日

お客様各位

個人情報（メールアドレス）流出のお詫びとご報告

2016年11月14日（月）、弊社プロダクトニュース配信におきまして、当方の不注意によりお客様のメールアドレスがプロダクトニュース本文に記載されて誤配信される事故が発生致しました。

お客様には、多大なるご迷惑をおかけ致しました事を心からお詫び申し上げますと共に、今回の事故内容、今後の対応につきまして下記の通りご報告申し上げます。

1. 発生日時

2016年11月14日（月）9時16分～9時41分

2. 事実経緯

2016年11月14日（月）当日の経緯をご報告致します。

[配信方法]

弊社プロダクトニュースは、メール配信プログラムに対して、以下の2つのファイルを設定して実行します。

(1) 配信対象のお客様メールアドレス（13,011名様）

(2) 配信プロダクトニュース本文

これにより、(1)の配信対象者様に(2)のプロダクトニュース本文が配信されます。

[発覚]

当日9時16分より上記プログラムでプロダクトニュース配信を実施した結果、メールアドレスの一覧が配信されている異常が発覚し、9時41分にプロダクトニュース配信プログラムを強制終了させました。（この時点で1,016名様に配信）

[発覚後の対応]

発覚後、個人情報管理責任者に報告し、当日12時16分から16時33分まで配信対象の13,011名のお客様にメールにてお詫び及び、メールを受信されたお客様にはメール削除のお願いをさせて頂きました。

当日午後に全社個人情報管理委員会が招集され、今後の対応について同委員会で決定することを申し合わせました。併せて、経済産業省及び関係機関に連絡させていただきました。

11月16日13:00現在、個人情報の第三者への漏洩や不正利用等の二次的被害が発

生じた事実は確認されておりません。

3. 誤配信された情報の内容

1,016名のお客様に対して13,011件のメールアドレスが誤配信されました。

尚、誤配信されたのはメールアドレスのみであり、会社名、個人名は含まれておりません。

4. 誤配信原因

プロダクトニュース配信時には、まずテスト配信用アドレスに対して配信を行い、問題が無いことが確認された後、テスト配信用アドレスのみをお客様アドレスへ設定変更して本番配信が行われます（プロダクトニュース本文はそのまま）。今回はテスト配信から本番配信に切り替える際に、担当者が誤ってプロダクトニュース本文に対してもお客様メールアドレスを紐付けてしまい、配信システムにもチェック機能が不足していたことが原因でございました。

5. 再発防止に向けた今後の取り組み

弊社では今回の事態を重く受け止め、今後このような事態が発生しないよう個人情報を利用する際の管理強化に努め、お客様からの信頼の回復に向け、全力を尽くす所存です。

また今後は以下の2つの施策を中心に再発防止に取り組めます。

5-1)プロダクトニュース配信業務の新システムへの移行

今回の主因となりましたヒューマンエラーの影響を極力受けたくないプロダクトニュース配信システムの再構築を実施致します。

テスト配信として承認者に対して本番配信時の配信先メールアドレス、配信本文をセットした状態で配信し、三段階の確認・承認が得られた後、実配信を実行するシステムとします。本番配信前に配信先メールアドレス、配信本文をリセットすることはできない仕様と致します。更に、配信ファイルチェック機能を追加致します。

三段階に渡る確認・承認においては、全ての承認証跡を保存するものと致します。

尚、新システムへの移行が完了するまではプロダクトニュースの配信は中断致します。

5-2)個人情報取り扱いに向けた社員の意識向上

弊社全社員に対し、改めて個人情報の取り扱いに対しての意識を高めるよう指導教育を徹底致します。また個人情報の取り扱いに関わらず、決められた処理手順

に則って確実に作業を実行するなど、決められた事を決められたように行うルール順守の重要性についても、再度周知徹底するように致します。

この度は大切なお客様の個人情報の取り扱いにおいてこのような事態を引き起こし、皆様には多大なご迷惑とご心配をお掛けし誠に申し訳ございませんでした。改めてお詫び申し上げます。

本件につきまして、ご不明な点がございましたらお手数ではございますが、下記にお問い合わせいただきますようお願い申し上げます。

株式会社システムコンサルタント
代表取締役社長 木下 仁

本件に対するお問い合わせ

株式会社システムコンサルタント
お客様お問い合わせ窓口

TEL: 0120-198-918

e-Mail: cp-info@ksc.co.jp