

弊社におけるメールアドレス流出事故に関するお詫び

平成24年6月28日（木）、同年7月7日開催予定の消費者向けセミナー「家を買うなら知っておきたい情報セミナー」の告知について、セミナーのご案内メール送信時の手違いにより、顧客のメールアドレス流出事故が発生いたしました。

関係するお客様及び日頃より弊社をご愛顧のお客様には、大変なご迷惑とご心配をお掛けいたしますこと、深くお詫び申し上げます。

平成24年7月2日17時30分現在、当該流出による情報の不正使用等の報告はありません。その他、この度の事故につきまして、改めて以下の通りご報告させていただきます。

今回の事故につきまして、重ねてお詫び申し上げますと同時に、個々のお客様への対応と再発防止策の策定を進めておりますことご報告申し上げます。

平成24年7月2日
リニューアル仲介株式会社
代表取締役 西生 建

記

1. 発生状況とお客様への対応

2012年6月28日（木）15時46分に、過去に弊社へお問い合わせをいただきましたお客様223名の皆さまに対して、弊社社員が「家を買うなら知っておきたい情報セミナー」の告知のメール送信に際し、メール送付対象の方を一覧で作成したエクセルデータを誤って添付して送付するという事故が発生いたしました。結果として、メールでご案内させていただいたお客様のお名前とメールアドレスが、メール送信対象の皆様に届いているという状況となりました。

今回のことについては、メールを送信させていただいた複数のお客様から当社へのご報告で発覚いたしました。当社といたしましては、取り急ぎ、平成24年6月28日（木）18時頃、当該メール送信対象者の皆様へお詫びのメールと、メール及びファイルの削除要請を行いました。

また、第二報といたしまして、本メールの送信とともに、当該事故についてホームページ上でのご報告、さらには、お客様からのご要望に応じて、当社における当該顧客の個人情報削除について進めてまいり所存でございます。

2. 発生原因

データベースからの出力担当者とメール送信担当者の二重ミスが発生原因であることが分かりました。

出力担当者：エクセルデータのパスワード設定忘れ。

送信担当者：添付すべきではない送信リストを誤操作により誤って添付。

当社では、個人情報を扱う際は、必要最小限の情報のみとするとともに、データ管理上はパスワード設定を義務付けております。今回もメール送信が目的であった為、出力データはメールアドレスと個人名（メール送信時に顧客名表示の為）に限定し、データベースより出力いたしました。本来はデータベースより出力したものにパスワード設定をし、それをメール送信担当者へ渡すべきであったものをパスワード設定を失念し送ったことが一つの原因です。

さらに、本来エクセルデータを添付して送付することなど指示しておりませんでした。送信担当者が誤って当該データを添付するというミスが発生させ、この度の事件が発生いたしました。

いずれも、社内規則の不徹底と不注意による人為的なミスであることには違いなく、また、その様なミスが発生するリスクをもった不十分な規則になっていたことが問題であると認識しております。

3. 今後の対応

このような事態を引き起こしましたことを深く反省し、今後は個人情報の取り扱いに一層の注意を払い、弊社社員に対する教育を強化徹底するとともに、人為的ミスの介在しないシステムを導入し、再発防止に全力で取り組む所存です。

具体的には、データ出力担当者が出力したデータを送信担当者へ引き継ぐ際には、必ずその上長が利用目的、パスワード設定有無、必要以上の情報が含まれていないかを再度確認し、その承認をもって送信担当者へ引き継ぐものとしました。さらに、一斉送信前のテスト送信メールを、送信担当者以外の2名以上が必ず確認することとし、その承認をもって、一斉送信することとしました。

4. 二次流出

7月2日（月）17：30時点において、当該流出による情報の不正使用等の報告はありません。

5. 個人情報の抹消について

当社データベースより個人情報の抹消をご希望されるお客様におかれましては、誠にお手数ではございますが、お電話やメール等でご連絡いただければ、当社データベースよりお客様の個人情報を抹消いたします。

以上、事故発生のご報告をさせていただきますとともに、現在、個々のお客様への対応と再

発防止策の策定を進めておりますことご報告申し上げます。

また、改めて、このたびの事、深くお詫び申し上げますとともに、再発防止及びお客様の信頼を回復できるよう、全力で取り組んでいく所存でございます。

今後とも、何卒よろしく願い申し上げます。

本件に関するお問合せ窓口

リニューアル仲介 株式会社

担当：中田

03-3346-4329（代表）