

平成18年12月28日
株式会社東急ストア

ファックス誤送信によるお客様情報流出についてのお詫びと対応について

この度、弊社におきまして、お客様情報が記載された書類をファックスにより誤送信した事が判明いたしましたのでお知らせいたします。

このような事態を招き、日頃ご愛顧いただいておりますお客様に多大なご迷惑をおかけしましたことを謹んでお詫び申し上げます。

今後、このような事態が再び発生することのないよう、万全を期す所存でございます。

記

1. 発生経緯

弊社では本年の歳暮ギフトより、お客様から承りましたギフト商品をより早くお届けするために、産地直送商品の出荷先に対して、事前に承り内容をお知らせする「ファックス送信業務」を開始しました。

しかしながら、弊社が出荷先であるお取引先のファックス番号を誤って登録したことから、平成18年11月28日に、京都市のお取引先に送信すべき書類13枚を、誤って京都市の個人様に送信してしまいました。

誤送信した当日に、その個人様より申し出があり、調査の結果、当該事実が判明いたしました。当該書類13枚には、弊社がお客様より配送を承ったお届け先92名様のお名前とご住所、ご依頼主40名様のお名前、計132名様のお客様情報が記載されておりました。

2. 書類の廃棄

当該書類につきましては、弊社が誤送信先を訪問し確認しましたところ、ご配慮によりすべてシュレッダーで廃棄されたところのご返答をいただいております。

3. お客様への対応

誤送信により多大なご迷惑をおかけしましたお客様には、お詫びを申し上げるとともに、事故の経緯等をご説明し、ご理解をいただけるよう努めております。

4. 今後の対応

弊社では、今回の事故が発生したことを真摯に受け止め、今後、書類をファックス送信する際のルールを再徹底して誤送信防止に取り組み、お客様情報の保護に努めてまいります。

以 上

本件に関するお問合せ先

東京都目黒区上目黒一丁目21番12号

株式会社東急ストア お客様相談室

TEL 03 - 3714 - 2480 (直通)

【 受付時間 AM10:00 ~ PM7:00 】