

報道関係各位

平成 21 年 5 月 19 日
トランスコスモス株式会社
代表取締役社長兼 COO 奥田 昌孝

お客様情報の一時紛失事故に関するお詫びとお知らせ

このたび、弊社が株式会社セディナ様(以下、セディナ様)ならびにチューリッヒ保険会社様(以下、チューリッヒ保険様)より委託されておりますテレマーケティング(電話による商品営業)業務におきまして、平成 21 年 5 月 12 日に弊社従業員が社内規定に違反して自宅にて業務をおこなうため個人情報を含んだ USB メモリを弊社オフィスより持ち出し、帰宅途中に紛失するという事故を発生させてしまいました。

当該 USB メモリは紛失後直ちに第三者により拾得され、回収されましたが、確認の結果、その中にお客様の個人情報(お名前、ご住所、生年月日、性別、電話番号、社内管理用お客様問合せ番号)が含まれていたことが判明いたしました(クレジットカード番号は記録されていません)。弊社の管理・指導の不行き届きから、お客様ならびに関係の皆様には多大なご迷惑とご心配をおかけすることになり、衷心より深くお詫び申し上げます。

弊社では個人情報の保護を極めて重要な事項と認識し、安全管理対策に取り組んでまいりましたが、このたびの弊社従業員による個人情報の紛失事故に関しましては事の重大さと責任を厳粛に受け止め、改めて管理・指導を徹底する等、より一層の安全管理体制の強化に取り組み、再発防止に努め、お客様をはじめ関係各位からの信用を回復するために全社を挙げて取り組む所存です。

■ 本件につき、現在判明している状況と今後の対応につきお知らせいたします

1. 経緯

日	時間	内容
平成 21 年 5 月 12 日(火)	24 時ごろ	弊社従業員が、自宅で業務をおこなうため、社内規定に違反し、個人情報を含んだ USB メモリを弊社オフィスより持出し、帰宅途中に京王多摩センター駅付近で紛失
	24 時ごろ	当該 USB メモリは、京王多摩センター駅付近で第三者に拾得される
平成 21 年 5 月 13 日(水)	12 時ごろ	拾得された第三者が当該 USB メモリのデータを確認したところ、格納されているファイルにセディナ様の問い合わせ先(アンサーセンター)が記載されていたため、当該アンサーセンターに連絡いただく
	15 時 30 分 ごろ	セディナ様が拾得者を訪問の上、当該 USB メモリを回収
	18 時ごろ	当該 USB メモリの内容をセディナ様にて確認、個人情報を記録したファイルが保管されていることが判明。詳細を確認したところ、弊社に委託したセディナ様会員情報が入っていたため、セディナ様より弊社に連絡いただく
	21 時ごろ	セディナ様より弊社へ、本件に関する一連の経緯と原因の調査を依頼いただく
平成 21 年 5 月 14 日(木)	9 時	弊社においてコンプライアンス推進部長を委員長とする個人情報事故対策委員会を設置
	13 時ごろ	弊社多摩センターに勤務する従業員による個人情報の持出しと、紛失が判明
平成 21 年 5 月 18 日(月)	17 時ごろ	調査結果を踏まえ、監督官庁へ内容を報告
平成 21 年 5 月 19 日(火)	15 時	本件につき、お客様対応、関係先対応を含め公表

2. 一時紛失データの内容

- 媒体: USB メモリ
- 件数: 26,481 件 (うちチューリッヒ保険様の既契約者様 16,483 件)
- 情報の内容: 氏名、カナ氏名、住所、電話番号、生年月日、性別
社内管理用お客様問合せ番号
※クレジットカード番号は記録されておりません

3. お客様個人情報の流出・流用の可能性

セディナ様ならびにチューリッヒ保険様と共に徹底した調査を行いました結果、現時点において、情報の不正使用等の事実は確認されておりません。また、弊社当該社員の紛失から拾得までに時間差が無いこと、クレジットカード番号は記録されていないことから、お客様個人情報が流出、流用されることはないものと判断しております

4. お客様への対応(5月19日より)

- マスコミ公表するとともに、弊社ホームページにて告知いたします
- お客様専用お問い合わせ窓口を設置いたします
(TEL: 0120-167-678・土日祝日を含む毎日・9時30分～17時30分)
- セディナ様より該当のお客様へ郵送等により個別にご案内いたします

5. 再発防止策

弊社従業員に対してお客様個人情報取り扱いについての教育・研修を再実施するとともに、再発防止に向けた以下の対策を実施してまいります

- 個人情報を外部に持ち出さない体制と従業員教育を再徹底いたします
- 記録媒体(USBメモリ)を使用しない運用形態に変更し、USBメモリを物理的に使用できないように設定しました
- お客様個人情報の取扱者をさらに限定し、システム上でのアクセス制限を強化することで、業務に必要なない弊社従業員がお客様個人情報にアクセスできないようにいたしました
- 今後につきましても、専門の管理部署による情報セキュリティ監査を定期的を実施し、社内規定の遵守確認ならびにお客様個人情報へのアクセスが適正に行われているかどうかを点検し、今回のような事故が再発しない管理体制を全社で整えてまいります

報道関係者様お問い合わせ先

トランスコスモス株式会社 広報宣伝部

小林・富澤・岡安

TEL: 03-4363-0123 FAX: 03-4363-1123