

各位

2015年3月17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

弊社元契約社員による、お客様企業の顧客情報持ち出しについて

このたび、弊社の元契約社員(以下、「元契約社員」といいます。)が、弊社内のコールセンター施設内より、弊社へ業務を委託されているお客様企業(以下、「お客様企業」といいます。)の顧客情報23名分を外部に持ち出していた可能性があることが判明しました。

お客様企業ならびに関係の皆様に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。

弊社は、今回の事態を厳粛に受け止め、再発防止に努めるとともに、お客様の信頼を回復するために全社を挙げて取り組む所存です。

1. 経緯

元契約社員が、顧客情報の持ち出しとは別件で逮捕され、その捜査を進める中で、弊社の元契約社員のスマートフォンから、お客様企業の顧客情報と思われる記録が見つかったと、本年1月下旬、警察から弊社宛に連絡がありました。

弊社は、お客様企業のカスタマーサポート業務について業務委託を受けており、元契約社員はその業務で電話オペレーターを担当しておりました。(元契約社員は2014年2月から勤務しており、本年1月28日付で懲戒解雇としています。)

お客様企業が、元契約社員の情報閲覧の記録を調査した結果、持ち出されたお客様企業の顧客情報の一部を業務の際に閲覧していたことがわかりました。

元契約社員は、2014年3月頃から2014年8月頃にかけて、閲覧したお客様企業のものと思われる顧客情報23名分を紙に書き写して持ち出し、自身のスマートフォンに登録しました。

2. 持ち出しが確認されている数と項目

数: 23名

項目: 苗字・電話番号(一部の方には、名前・住所・生年月日・所属先も含まれる)

* 口座番号等の決済情報は含まれておりません

3. 情報の拡散・二次被害

元契約社員のスマートフォンならびにお客様企業の顧客情報を書き写した紙については既に警察が押収しています。また、現時点では第三者に渡った事実はなく、情報の拡散は確認されておりません。

4. 持ち出しの対象となった方々への対応

直接のお詫びとご説明を、お客様企業と連携してすでに開始しております。

5. 再発防止策について

弊社は、今回の事態を厳粛に受け止め、これまでの情報管理ルールを見直し、セキュリティレベルに応じた今まで以上の情報管理の運用施策を徹底します。具体的には以下の通りです。

- 当該コールセンターにおいて実施済みの対策
 - 今回の持ち出しが発生したコールセンターにおいては、ペーパーレスの推進、監視カメラの増強、従業員の面談による意識面の再徹底などの施策を既に実施済みです
- 少量でも重要度の高い個人情報を扱う場合の対策・管理レベル強化
 - データ持ち出し対策強化に加え、紙持ち出し対策の強化を行います

- 契約社員を含む全社員を対象とした個人情報保護基礎教育の強化
 - 本件をふまえ、教育プログラムの内容を修正し、契約社員を含む全社員を対象に改めて教育を実施します

- 既存業務への対策
 - 弊社既存業務において、本件を想定した全社情報管理状況の監査を行い、監視カメラの増強やペーパーレスの推進などの対策を行います

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
富澤・小林・半田
TEL: 03-4363-0123 FAX: 03-4363-1123