

平成 29 年 5 月 2 日

お客さま各位

株式会社サイサン

個人情報流出に関するお詫びとご報告

このたび、弊社アクア事業部において、ウォーターワンにご契約いただいているお客さまのメールアドレス 600 件を他のお客さまに開示する事態が発生いたしました。

現在に至るまでメールアドレスが他人に利用され、当該お客さまへ迷惑メール等が配信された報告はございません。しかしながら、今回このような事態を引き起こし、大切なお客さまに大変なご心配、ご迷惑をおかけいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。

《経緯》

4 月 28 日 18 時 49 分、埼玉県内でウォーターワンを契約され、且つウォーターワンのお客さま専用サイト「My ウォーターワン」に登録いただいている 600 件のお客さまを対象に、弊社が協賛し、4 月 30 日にさいたま市内で開催されるイベントのご案内を目的にメールを配信いたしました。

複数のお客さまへメールを同時配信する場合、宛先のアドレスが表示されないよう、「B.C.C (Blind Carbon Copy)」に設定すべきところ、同時配信される全てのお客さまにアドレスを表示する「To」設定で配信してしまいました。今回、一度に 100 件単位でメールを送信していたため、受信されたお客さまそれぞれに他の 99 名のお客さまのアドレスを表示させてしまいました。

同日 19 時 40 分、該当のお客さまにお詫びのメールを発信させていただき、翌朝 9 時 30 分より対話による謝罪のため、電話を差し上げました。

5 月 1 日、経済産業省へ個人情報漏洩について第一報を報告いたしました次第です。

《再発防止》

弊社は、お客さまの個人情報を取り扱う事業者として、このような事態を招いたことを重く受け止め、再発防止に努めてまいり所存です。

・組織的・人的安全管理措置（計画）

- ① 全社員に対し、本事故を開示し、データ・文書の取扱いについて厳重に注意します。
- ② 複数の個人情報の同時利用に際しての取扱いマニュアルを作成します。
- ③ 下記、物理的・技術的措置（同報配信メールソフト）を講じた後もメール配信設定時に複数名の社員により設定の正否をチェックした後、配信を開始します。

・物理的・技術的安全管理措置（計画）

- ① 今後、同様のメール配信を要する場合、事前に「同報配信メールソフト」を導入して活用します。
- ② 上記ソフト導入までは同様のメール配信は一切停止します。

【お客さまお問い合わせ先】

株式会社サイサン アクア事業部

電話番号 048-641-8257