

2016年9月18日

お客様各位

ファイテン株式会社
代表取締役 平田 好宏

配送業者による個人情報の紛失に関するお詫びとお知らせ

この度、当社ファイテンショップなんばウォーク店(以下、「当店」といいます)から、お客様の個人情報が入力された書類を配送するため、配送業者に委託し配送を依頼したところ、配送途中で配送物を紛失した結果、書類の所在が不明であることが判明いたしました(以下、「本件」といいます)。

本件に関して、現時点で判明している紛失の概要と今後の対応につきまして、下記のとおりご報告いたします。

お客様には、多大なるご心配をお掛けしておりますことを深くお詫び申し上げます。

記

1. 事案の内容

(1) 紛失した書類について

お客様カード

ファイテンメンバーズカード(ポイントカード)の発行をご希望されたお客様にご記入いただく書類です。

(2) 紛失した個人情報の内容

① 件数

145件 (件=人数)

② 個人情報の内容

- 氏名
- 住所
- 電話番号
- メールアドレス
- 生年月日

※クレジットカード情報や銀行口座の情報はございません。

③ 対象のお客様

- 2016年8月29日～9月10日までに当店にご来店いただき、お客様カードにご記入いただいたお客様です。
- 顧客データベースに入力する前の段階でお客様カードを紛失しているため、対象のお客様を特定できない状況です。対象のお客様には当店でお客カードをご記入いただいたあと、メンバーズカードをお渡ししています。

以下の店名と会員番号が記載されたカードが対象となりますので、お手数ですが、お手元のメンバーズカードをご確認願います。

【対象のお客様のカード】

カード裏面に「ファイテンショップなんばウオーク店」と記載され、会員番号欄に「01057～01202」の番号が記載されたカード

ファイテンショップメンバーズカードご利用について

- 全国のファイテンショップでご利用いただけます。
- お買物の際は、必ず最初にレジ係員にカードをご提示ください。
- このカードはお客様へのサービスの一環として発行しています。
(会員様は各種の企画を優先利用でき、又いろいろな特典が受けられます。)
- カードをお忘れの場合はポイントになりませんのでご注意ください。
- 紛失、汚損の際はポイント等は無効になります。
- 万一、紛失・盗難・汚損された場合は下記までご連絡ください。

ご署名

ファイテンショップ
なんばウオーク店
〒542-0074
大阪府大阪市中央区千日前1丁目
なんばウオーク5-1号3番街北通り

会員番号

5桁の会員番号

0120-510-558

バーコード

会員カードの裏面に記載された店名と会員番号をご確認ください。

なんばウオーク店と記載

01057～01202 の番号の方が対象

(3) 原因

配送業者が、配送の途中で配送物(書類)を紛失したことが原因でございます。

(4) 経緯

2016年9月12日、当店で保管していた145人のお客様のお客様カードを当社本社に配送するために、配送業者に配送物を渡しました。

2016年9月15日、本社に配送物が届いていなかったため、社内調査を開始すると同時に、配送業者に調査を依頼しました。

2016年9月16日、調査の結果、配送物の発見には至らず、紛失していることが判明いたしました。これを受け、経済産業省に事故発生報告を行いました。なお、警察への届出は配送業者から大阪府警察 南警察署に遺失物届を提出いたしました。

2. 弊社の対応

(1) お客様対応

紛失した145人のお客様の特定が不可能であるため、ホームページで公表を行い、お詫びと注意喚起をご案内させていただきました。

また、お問い合わせに対応できるよう、専用フリーダイヤルをご案内しております。

(2) 関係官庁への報告

関係官庁である経済産業省に報告を行いました。

(3) 警察への報告

お客様の二次被害防止の観点から配送業者を通じて所轄警察署に報告を行いました。

二次被害が確認された場合は、刑事訴訟手続への協力等しかるべき対応を進めてまいります。

3. ご注意のお願い

- (1) 本件の確認を理由に、当社からお客様に、電話・郵便・メール等で、クレジットカード番号・銀行口座情報・マイナンバー等をお伺いすることは絶対にございませぬ。
- (2) 当社から本件に関し、データを添付してメールをお送りすることはございませぬ。不審なメールについては、メール及び添付ファイルの開封を控えるなど、くれぐれもご注意くださいますよう、お願いいたします。
- (3) 現段階において個人情報の悪用等、二次被害発生への報告はございませぬが、お客様にお心当たりのない不審な点等がございませぬら、当社までご連絡をお願いいたします。
警察機関・関係官庁と連携し、誠実に対応を進めてまいります。

4. 再発防止策

当社では、個人情報の取扱いについて個人情報保護法に基づき、従業員教育および社内管理体制を構築し、その徹底に取り組んでおります。

このたびの紛失事故につきまして、直接的な原因は当社にないものの、事態の発生を厳粛に受け止め、個人情報保護の一層の強化を図ってまいります。

現時点での報告は、以上となりますが、今後も新たな事実が明らかになり次第、随時当社ホームページにて報告させていただきます。改めまして、お客様には、多大なるご心配をお掛けしてありますことを深くお詫び申し上げます。

以上

【本件に関するお問い合わせ先】

ファイテン株式会社 お客様相談室

0120-510-702

受付時間:9時～17時 平日(土、日、祝日除く)

9月18日、19日は受付しています。