

お客様 各位

## 個人情報閲覧の可能性に関するお詫びとご報告

2019年7月4日

この度、弊社保有のお客様の個人情報が、インターネット上で閲覧可能な状態になっていたことが判明いたしました。

はじめに、このような事態を招きましたことを深く反省するとともに、お客様に多大なご迷惑とご心配をおかけしましたことを心より深くお詫び申し上げます。

以下具体的に状況のご説明をいたします。

### 1 経緯

2019年6月19日、1名のお客様から、ご自分のお名前をインターネットの検索サイトで検索したところ、弊社のサイトと思われるリンクが表示され、その下の簡易表示部分にご自分のお名前が表示されているとのご連絡をいただきました。

弊社において、お問い合わせをいただいたお客様がなさったのと同じ方法で検索をしたところ、お客様のご指摘通りの検索結果が表示され、その検索結果のリンク先を表示させたところ、ブラウザ上でシステム開発ソフトが立ち上がり、弊社お客様の実店舗での返品に関する情報の一覧が表示され、この一覧の中にお客様の個人情報が含まれておりました。

さらに、当該一覧ファイルが格納されているフォルダやその上位のフォルダに存在する他のファイルも当該システム開発ソフトによって表示できる状態となっており、これらの総ファイルのうち、最初に表示された一覧ファイルを含めて17個のファイルに個人情報が含まれていることが判明しました。

弊社は、お客様からご連絡をいただいたその日のうちに、上記表示可能であつ

たファイル全てを非表示設定にするよう手配をし、また、ご連絡をいただいたお客様のお名前や、上記システム開発ソフトの名前、弊社F o u l a S t o r e の名前などをキーワードとして検索した場合に、閲覧可能となっていたファイルへのリンクが表示されないよう、検索サイトに依頼の上削除を行いました（一部の削除は翌20日に完了。また、6月25日に検索結果の表示が一部残っていたことが判明したため、同日削除。）。

上記の対応と調査を行う過程で、上記システム開発ソフトを、当社がシステム開発を委託していた委託先業者2社が使用していた可能性が浮上し、2019年6月27日、問い合わせをした結果、委託先業者のうちの1社が、インターネット上の上記システム開発ソフトにアップロードしていたお客様の情報が含まれるファイルを、誤って第三者でも閲覧できる設定にしてしまっていたことが判明しました。そのため、弊社の指示により、直ちに当該委託先業者から検索サイトに対し、オーナー権限で全ファイル・フォルダの削除依頼を行わせ、同日中に削除は完了しました。

## 2 閲覧できる状態にあった情報

閲覧可能であった全ファイルのうち17個のファイルに11,296名のお客様の氏名、性別、ご住所、電話番号、メールアドレス、お誕生日等の個人情報が含まれておりました。ただし、クレジットカード情報は含まれておりません。

これらのファイルに記録されていた情報の具体的な内容は次の通りです。

実店舗（弊社F o u l a S t o r e 渋谷店、横浜店、大宮店、大阪梅田店）において、

- ① 2017年7月19日までの期間に会員登録いただいたお客様の情報
- ② 2014年3月4日から2017年7月18日までの期間、商品をご購入いただいたお客様の情報
- ③ 2014年3月7日から2017年7月18日までの期間、商品をご返品

なされたお客様の情報の  
の3種類となります。

なお、これらお客様の個人情報が閲覧できる状態にあった期間は、2018年1月17日から遅くとも2019年6月27日までです。

### 3 現在までの被害状況

当初ご連絡をいただいたお客様が、ご自分の情報が検索結果の簡易表示部分に表示されていることにお気づきになったほかは、2019年7月3日16時現在、第三者による個人情報の不正使用等の事実は確認されておりません。

### 4 現在の対応状況

1の経緯においてご説明した措置により、現在は、お客様の情報が記録されたファイルの中身はもちろん、これらのファイルへのリンクが表示されたり、リンク下の簡易表示に個人情報の一部が表示されたりすることはありません。

また、2019年7月3日、今回の件につきまして、個人情報保護委員会に報告を行い、同日、該当する全てのお客様に対し、事情のご説明とお詫びのメールをお送りいたしました。

### 5 原因

弊社のシステム開発の委託先である2社が、開発の過程において情報の引き継ぎを行うに際し、うち1社がインターネット上のシステム開発ソフトにアップロードしたお客様の個人情報を含むファイルを誤って第三者でも閲覧可能な設定にしてしまい、それを両社とも修正しなかったことが原因です。また、弊社としても、委託先業者の個人情報の取り扱いに対し、十分な監督体制ができておりませんでした。

なお、弊社から委託先の2社に対しては、この度の事態を受け、厳重に注意を

行っております。

## 6 再発防止策

弊社管理部内に個人情報の管理責任者を設置いたしました。今後委託先におけるシステム開発にあたっては、管理責任者の指揮の下、弊社管理部において、委託先におけるデータベースの保守・運用を厳格に監査いたします。

また、弊社社内におきましても、従業員に対し、個人情報保護の重要性について教育を徹底するとともに、情報管理の体制強化に努めてまいります。

お客様の大切な個人情報をお預かりする立場でありながら、このような情報流出の事態を生じさせ、皆様に多大なご心配、ご迷惑をおかけしたことにつきまして、重ねて深くお詫び申し上げますとともに、再発防止に向けて最大限努めてまいります。

なお、ご不明な点がおありの場合、又は、万が一、不審な郵便物やメール、電話を受けるなど、今回の件による情報の不正使用が疑われる事態を把握された場合には、大変お手数ですが、下記のお問い合わせ窓口までご連絡くださいますよう、お願い申し上げます。

(お問い合わせ窓口)

株式会社ケイトオブ東京 管理部

電話 03-6427-7797

(平日9:00~18:00)

以上