

お客様各位

2020年10月

エポック社

個人情報流出に関するお詫びと当社の対応について

シルバニアファミリーオンラインショップにおきまして、10月13日にお客様に送付した個人情報を含む商品発送完了メールが本来送るべき対象のお客様以外にも送付されたことを確認いたしました。

調査の結果、同日メンテナンスを行った「商品発送完了」メールの改修において、プログラムの不具合が原因であることが判明いたしました。

現時点において、該当のお客様に対し、ご連絡ならびにご対応を行っております。また、あわせて本件における再発防止に向けた対応は完了致しました。

お客様の皆さまには多大なご迷惑およびご心配をおかけすることとなり、誠に申し訳ございません。心よりお詫び申し上げます。

1.経緯

10月13日15:00以降のメンテナンス対応後、19:00頃～20:00頃お客様宛にお送りした当社オンラインショップの「商品発送完了」メールが、同タイミングで他のお客様にお送りする「商品発送完了」メールに加えられ誤って送信されていたことが発覚し、20:30にオンラインショップを緊急停止いたしました。

2.流出したデータ

・29件の「商品発送完了」メール

・「商品発送完了」メールに記載されているメールアドレス、お名前、配送先住所、お電話番号、ご注文内容、お荷物の問い合わせ番号

※クレジットカード情報等は含まれておりません

3.流出先

・29名のお客様（上記の出荷メールの配信先）

※既に流出先のお客様全員にはご連絡を取り、該当メールの削除をお願いしております。

4.対応内容

障害発生の原因となったメール改修部分において、プログラム修正が正常に行われ、「商品発送完了」メールに問題がないことを確認し、10月20日にページの再開をいたしました。

また、今回のメールの誤配信の影響を受けたお客様に対し個別にご連絡し、引き続き対応させていただいております。

5.今後の対応

今後の対策として、システム開発に関しましては、より一層の注意ならびにチェック体制の強化を行い、サービス品質の向上を図ってまいります。

以上