

個人情報流出及びメールの誤配信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（以下、「当ショップ」といいます）より、7月3日未明に305名のお客様へお送りした件名「Your points are about to expire」の誤配信メールにつきまして、特定のお客様のメールアドレスを宛先としたメールが送られてしまう事象が発生致しました。

こちらのメールにつきましては、当ショップのポイント有効期限が迫っている旨をお知らせするものでしたが、システムの不具合により、内容が不十分なまま誤配信されたものです。

特定のお客さま以外の個人情報の流出はございません。

現時点におきまして、今回のメールが送られたお客様に対して、個別にご連絡ならびに対応を行っております。また、現在は誤配信が起きないようにメール配信を停止しております。なお、システムの不具合が解消されましたら、メール配信を再開いたします。

お客様の皆様には多大なるご迷惑およびご心配をおかけし大変申し訳ございません。深くお詫び申し上げます。

1.経緯

7月3日未明に当ショップより、305名のお客様へお送りした件名「Your points are about to expire」の誤配信メールに特定のお客様のメールアドレスを宛先としてメールが送られていたことを確認し、即時にこのメール配信機能を停止しました。

2.流出したデータ

会員様のメールアドレス1件

メールアドレス以外の流出、また特定の会員様以外の情報の流出はございません。

3.流出先

304名のお客様（上記のメール配信先）

※既に流出先のお客様にはご連絡を取らせていただいております。該当メールの削除をお願いしております。

4.対応内容

今回のメール誤配信の影響のあったお客様に対して個別にご連絡し、対応させていただいております。システムの不具合を解消させたのちに、本機能のメール配信を再開させていただきます。

5.今後の対応

本件につきまして「オンラインショップお問合せ専用窓口」を開設させていただきます。

ご不明な点・お問合せがございましたら下記のメールアドレスまでご連絡いただければと存じます。

support-jp@sylvanianfamilies.com

今回このような事態が発生したことを重く受け止め、皆様にご安心いただけるサービスの提供に向けて、更に取り組みを強化してまいります。

ご心配、ご迷惑をおかけしましたことを改めてお詫び申し上げます。

以上