

2023年10月19日
日本メディアシステム株式会社

お客さま情報の不正流出に関するお詫びとお知らせ（第一報）

当社がテレマーケティング業務を委託していた株式会社NTTマーケティングアクト ProCX（以下、NTTマーケティングアクト ProCX）において、同社が利用するコンタクトセンターシステムを提供するNTTビジネスソリューションズ株式会社（以下、NTTビジネスソリューションズ）の同システムの運用保守業務従事者（元派遣社員）が、当社のお客さま情報を不正に持ち出し、第三者に流出させていた恐れがあることが判明いたしました。

お客さま情報が含まれている可能性があり、お客さまへ多大なご迷惑とご心配をおかけいたしますこと、深くお詫び申し上げます。

1、不正に持ち出された件数（第三者への流出が確認されたものを含む）

流出された疑いのある顧客データ数：約23万件（現時点判明分）※重複データ含む

2、持ち出されたお客さま情報の内容

「media ひかりコールセンターの運営に伴う業務委託」の運営にあたって、利用するコールセンターシステムの提供会社（NTTビジネスソリューションズ）において、システムに保存されたお客さま情報（お客様名、住所、勧奨電話番号、代表者、ご契約プラン、ご利用通信会社名（当社サービス名）、プロバイダ名、その他）を不正に持ち出し、第三者に流出させた可能性が判明いたしました。

※クレジットカード情報及び金融機関口座情報などの決済関連情報、各種パスワードの流出は現時点では確認されておりません。

3、今後の対応と再発防止策について

当社は、今回の事実を厳粛に受け止め、お客さまのご心配の解消に向けて対応してまいります。

また、同様の事態が再び発生しないよう、お客さま情報を取り扱う全業務について再点検を実施するとともに、これまで以上に情報の取り扱い・保護に関する教育の充実を図り、個人情報保護の重要性に関わる当事者意識の醸成を図ってまいります。

現時点では、捜査機関にて捜査中でもあり、NTTマーケティングアクト ProCX 及び NTT ビジネスソリューションズへ積極的に協力することとともに、当社におきましても、今回の事実を厳粛に受け止め、お客さまのご不安の解消に向けて努力いたしますとともに、同様の事態が再び発生しないよう、業務委託先を含め個人情報管理体制の一層の強化を図ってまいります。

4、お客さまへのご対応について

現時点では、NTTマーケティングアクト ProCX、NTTビジネスソリューションズとともに当社においても情報流出の疑いのあるお客様を特定する調査を実施中でございます。

今後、本件の対象となるお客さまを特定し、連絡準備が整い次第、順次個別にお知らせいたします。

※ご連絡の手段は、メールまたは郵送にて実施いたします。

※ご契約状況によっては一人のお客さまに複数のご案内が届く場合がございます。

5、本件に関するお問い合わせ先

本件に関してご不安な点やご不明な点がございましたら、NTT マーケティングアクト ProCX 及び NTT ビジネスソリューションズが開設する以下のお問い合わせ窓口までご連絡をお願いいたします。

<NTT マーケティングアクト ProCX NTT ビジネスソリューションズ 特設コールセンター>

電話番号：0120-220-614

(受付時間 9時00分～20時00分)

この度は、全てのお客さまに、多大なるご迷惑とご心配をおかけいたしますこと、重ねて深くお詫び申し上げます。

本リリース後、進展または続報があり次第、当社ホームページにて掲載させていただきます。

以上