

2023 年 10 月 30 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（第二報）

10 月 19 日に第一報にてご報告させていただきました、当社がテレマーケティング業務を委託しております、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ことが判明いたしました。

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）

流出された顧客データ数：約 23 万件（現時点判明分）※過去にお取引のあったお客様含む

### 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、勸奨電話番号、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、第三者に流出させていたこと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られません。

### 3、本件に関する対応

当社及び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は、今回の事案を厳粛に受け止め、皆様のご不安の解消に向けて対応いたします。

まず、システム面および運用管理面から緊急的な対処策を講じ、新たに不正な情報持ち出しが生じることを抑止しました。

### 4、再発防止策について

今後、今回の事実を厳粛に受け止め、お客様の不安払拭に努めてまいりますと共に、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ことで、個人情報管理体制の一層の強化を図ってまいります。

加えて、業務委託先を含め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の従業員に対して、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厳しく図ってまいります。

### 5、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、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