

2020年3月4日

ブックオフグループホールディングス株式会社

お客様メールアドレスの流出についてのお詫びとお知らせ

この度、弊社子会社ブックオフコーポレーション株式会社において、1,309名のお客様に対しメールをお送りする際に、宛先のお客様を含むメールアドレス(1,309名分)が記載されたファイルを添付し送信するという事態が発生いたしました。当該メール宛先のお客様には多大なるご迷惑とご心配をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

添付されたファイル内のお客様情報は、メールアドレスのみであり、お名前、ご住所、電話番号等の個人情報は一切含まれておりません。また、メールの送信先についてはすべて把握できております。この度はお客様のご大切な情報を流出させてしまい、大変なご迷惑をお掛けしましたことを重ねてお詫び申し上げます。

このような事態を招いたことを重く受け止め、個人情報の取り扱いおよび、情報セキュリティに関する社内教育ならびに管理体制のさらなる強化に取り組み、再発防止に努めてまいります。なお、現時点では情報の不正使用等の事実は確認されておりません。

1. メールアドレス流出の経緯

3月3日(火)16時48分、ブックオフコーポレーション株式会社ブックオフオンラインカスタマーセンターの従業員が、ECサイト「ブックオフオンライン」の宅配買取サービス「宅本便」をご利用された1,309名のお客様に対し、電子メールを送信する際に、誤ってメールアドレスが記載されたファイルを添付して送信してしまい、同日17時17分にお客様からのご指摘によりお客様のメールアドレス流出を認識しました。

2. 流出した顧客情報

ブックオフオンラインに会員登録されている中で、弊社からお知らせをお送りしたメールアドレス1,309件。

3. お客様への対応

同日18時33分に当該電子メールの送信先となったお客様1,309名に対し、お詫びの連絡を差し上げるとともに、メール並びに添付ファイルの削除をお願いいたしております。

4. 再発防止策

今後の再発防止に向けて、個人情報を含む重要な電子メールや複数のお客様に対し電子メールを送信する際に遵守すべき事項を、改めて全従業員に周知徹底するとともに、人為的ミス無くするためのシステムの整備を行います。また、今後も継続的に、全従業員に対し個人情報保護および情報セキュリティ教育を徹底し、情報管理への感度の引き上げを図るとともに、全社的な情報管理体制の強化に取り組んでまいります。

【本件に関するお問合せ先】

ブックオフコーポレーション株式会社 ブックオフオンラインカスタマーセンター

電話：0120-37-2902（受付時間：年中無休10：00～21：00）