

お客様情報の一時紛失について

西日本電信電話株式会社（以下、NTT西日本）兵庫支店管内において、弊社のお客様情報を含む書類が、兵庫県神戸市内の公園に放置されている状態で発見されたことを受け、弊社社員が現地へ駆け付け、当該書類を全件回収いたしました。

その後、回収した書類を調査した結果、NTT西日本の業務委託会社が営業で使用したものであることを確認しました。

なお、本日まで、発見された書類に記載された情報の不正利用等の事実は確認されておりません。

このような事態が発生し、当該のお客様には多大なご迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げますとともに、再発防止に向けた取り組みを徹底してまいります。

1. 一時紛失した情報について

業務委託会社が営業で使用するリスト（氏名、住所、電話番号記載）であることが判明しました。

なお、銀行口座番号、クレジットカード番号等の信用情報は含まれておりません。

回収したリストに含まれるお客様情報の件数は、以下のとおりです。

総数：5,654件

（県別お客様情報の内訳）

- ・兵庫県 5,077件
- ・滋賀県 490件
- ・奈良県 54件
- ・和歌山県 33件

2. 発見・回収の状況

（1）日時

2015年11月10日（火）に発見し、11日（水）に回収完了

（2）場所

兵庫県神戸市内の公園内の立ち入り禁止区域となっている池およびその周辺（柵で囲われ施設）

（3）経緯

10日（火）に公園管理者より連絡を受け、弊社社員が現地へ駆け付け、速やかに回収作業にかりました。

一部書類については、公園内の池に水没していたため、11日（水）にかけて回収し終わりました。

3. 再発防止策

本件を厳粛に受け止め、当該業務委託会社を含む全ての業務委託先に関するお客様情報等の適正利用・管理について総点検を実施します。また、不適切な運用に対する是正処置を早急を実施するとともに、ルールの再徹底・再教育（研修）の実施による更なる意識向上・浸透を図り、日常業務におけるお客様情報等の適正な取り扱い・管理の徹底に努めてまいります。

以上

<本件に関するお客様からのお問い合わせ先>
0120-946-315（受付時間：平日9時～17時）

<本件に関する報道機関からのお問い合わせ先>
NTT西日本 兵庫支店 総務部 広報担当 増田
TEL 078-326-6375

※電話番号をお確かめのうえ、お間違えのないようお願いいたします。