

2015年5月13日

(報道発表資料)

西日本電信電話株式会社
山口支店

お客様情報の不適切な廃棄処理に伴う一部紛失について

西日本電信電話株式会社(以下、NTT西日本)の業務委託先である株式会社ソルコムマイスタ(本社:広島県安芸郡海田町 以下、ソルコムマイスタ)の社員が、2015年5月1日(金)にお客様情報が記載された帳票の不適切な廃棄処理を行ったことにより、その一部を紛失したことが判明いたしました。

紛失した帳票には、NTT西日本山口支店管内の萩エリアのお客様の加入電話等の工事に関する情報(氏名、住所、電話番号)が含まれておりました(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)。

このような事態が発生し、お客様には多大なご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

なお、本日までに、紛失した情報の不正使用等の事実は確認されておりません。

1. 概要

山口県萩エリアにおいて、2013年3月～2015年4月までの間に加入電話等の工事を行った際のお客様情報(氏名、住所、電話番号)が記載された帳票を、本来シュレッダーによる裁断、又は焼却処理により廃棄すべきところ、その一部の帳票を手で破った上で、2015年5月1日(金)に自治体指定のものではないゴミ袋にて廃棄しようとしたことにより、廃棄物として回収されることなく放置された状態となったことから、その一部が散乱・紛失することとなりました。

そのうち、回収できたお客様情報は1,766件です。帳票の一部紙片を回収できず、紛失したお客様情報は159件(うち、電話番号以外に氏名、住所が含まれているものは12件)です。

2. お客様への対応

情報が回収できなかったお客様へは、早急にお詫び文をお送りする等、個別にご説明させていただきます。また、本件に関するお客様からのお問い合わせは、以下のフリーダイヤルにてお受けいたします。

■本件に関するお問い合わせ先

0120-424-231 (受付時間:9時30分～17時) <平日のみ>

携帯電話からもご利用いただけます(PHSからはご利用いただけません)。

3. 再発防止策

本件を厳粛に受け止め、NTT西日本山口支店をはじめ、当該委託先事業者含む全ての業務委託事業者についても、お客様情報等の適正利用・管理に関する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、ルールの新徹底・再教育(研修)の実施による更なる意識高揚・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。

<本件に関する報道機関からのお問い合わせ先>

NTT西日本山口支店 広報担当

TEL:083-923-4232

※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。