

2021年3月1日
株式会社 NTT ネクシア

メール誤送信による個人情報の漏えいについて

株式会社 NTT ネクシアがアイチューザー株式会社より受託しているコンタクトセンター業務において、弊社社員がお客様の個人情報を記載したメールを当該のお客様に送信する際、誤って別のお客様に送信したことにより個人情報が漏えいする事故が1件発生しましたので、お知らせします。

このことにより、お客様そして関係の皆様には多大なご迷惑をおかけしましたことを心より深くお詫び申し上げます。

今後、係る事故を発生させないよう事故内容を全従業員に周知し、お客様をはじめとする個人情報保護の重要性について更に認識を深めさせるとともに、具体的な再発防止策を講じて厳正管理を徹底してまいります。

1. 事故の概要・経緯等

1) 事故の概要

2月19日（金）、弊社社員が個人のお客様から資料請求を頂戴したため、お客様専用の資料が閲覧できるURLを添付したメールを送信する際、誤って別のお客様のメールアドレスに送信したことにより、資料請求を頂戴したお客様の氏名及び契約に関する個人情報が漏えいいたしました。

2) 事故発生の経緯

2月25日（木）、メールを受け取られたお客様からのご指摘により発覚したものです。

2. お客様への対応

事件発覚後は、アイチューザー株式会社に報告し、速やかにご指摘いただいたお客様にご連絡を差し上げ謝罪するとともに、誤送信メールの削除をお願いいたしました。弊社が個人情報を漏えいしたお客様に対しては、アイチューザー株式会社よりご連絡を差し上げ、謝罪とご説明をさせていただいております。

3. 再発防止に向けた対応

個人情報を取り扱う事業者として、係る事故を発生させたことを厳粛に受け止め、個人情報や重要な電子メールを送信する際に遵守すべき事項、並びにメール誤送信を防止するために遵守すべき事項について、周知徹底による意識向上と再教育による作業手順の徹底を図ってまいります。

今回、ご迷惑をお掛けしたお客様、そして関係の皆様に対しまして、重ねて深くお詫び申し上げます。

<本件に関するお問い合わせ>

株式会社NTTネクシア

企画サービス本部 企画経理部門 企画・広報担当 音羽・加藤

電話：011-212-1419（平日 9:00～17:30）