

メール送信ミスのお詫びとお願い

2015年1月8日
(株)新興出版社啓林館
(株)教育情報サービス

この度、弊社にて、「スマートレクチャー通信 No.2」を会員の皆様にもメール送信した際、不手際により一部の会員様に他の会員様のメールアドレスが流出する事態を発生させてしまいました。

本件は弊社のプライバシーポリシーに反する事故であり、このような事態が発生いたしましたことに対し、深くお詫び申し上げますとともに、会員様には経過報告及び対策について下記のとおりご報告申し上げます。

会員様の大切な情報を流出させ、ご迷惑をおかけ致しましたことを深くお詫び申し上げます。

記

1. 経緯

・2014年12月25日(木)14時46分

「スマートレクチャー通信 No.2」を、会員様のメールアドレスが表示されてしまう状態で送信。

・同日14時52分

社内で事故の発生を確認。メール配信システムの確認作業を開始。

・同日15時05分

社内調査で、総計832件(重複、弊社関係者確認用アドレス、捨てアドレスを除きます)のメールが送信されたことが判明。

・同日15時11分

社内で緊急会議。関係各所との連絡調整。システムの不具合修正を開始。

・同日16時15分

システムの不具合修正一次完了。確認作業。

・同日16時52分

システムの不具合修正完了。メールの正常な送信確認。

・同日17時07分

対象の会員様への事故のお知らせとお詫びのメール送信。同内容をサイトのお知らせ欄に記載。

2. 送信ミスをしたメールに記載されているお客様の情報

・メールアドレス

3. 現在までの対応状況(2015年1月8日現在)

・2014年12月25日17時07分

該当する会員様に対して、電子メールにてご報告とお詫びを送信いたしました。

スマートレクチャーサイトのトップページ「お知らせ」欄に同内容の告知文を掲載いたしました。

・2014年12月26日10時23分

該当する会員様に対して、電子メールにて送信ミスのメールの削除のお願いをいたしました。

・2014年12月26日15時53分

本件に関するお問合せ窓口を作り、「メール送信ミスに関するお問合せについて」の告知をスマートレクチャーサイトに記載いたしました。

・2015年1月8日

現時点におきまして、会員様より本件の事故による直接的な被害は報告されておりません。

4. 原因

メール送信システムを構築し、各種確認を行って初回の「スマレク通信 No.1」を送信しましたが(今回のような問題はありませんでした)、その際、メール送信完了後に軽微な不具合が見つかりました(メール送信自体には問題はありませんでした)。

その不具合を修正するために、システムのコードを修正しましたが、その修正の際に送信先に関するコードも書き換えており、宛先に会員様のアドレスが表示される状態になってしまっていました。

コード書き換え後の各種確認作業は行いましたが、実際に会員様に向けてテスト送信のメールを送信できず、会員様への送信を閉じた状態で確認を行ったため、確認作業においても事故内容の宛先に会員様のアドレスが表示される状態に気づくことができませんでした。

以上、(1)「システム自体の設定ミス」、(2)「その後の確認作業の不備」の2つが原因で今回の事故を起こしてしまいました。

5. 再発防止策と対応

(1) システムの設定ミス

システムのプログラムを修正・変更いたしました。

(2) 確認作業の不備

確認作業のシステムを以下の2つの点で見直します。

・システムの確認手法・・・メール送信の確認作業において、データベースへのアクセスを閉じずに送信確認ができる方法を作りました。

・チェックの多重化・・・システムのコード変更後などの確認を行う際に、第3者的な他部署の者などが加わり、多重的にチェックするルール作りをいたしました。

(3) 顧客情報の管理について、社内規定に基づき担当部署にて管理を改めて徹底致します。

今後は、個人情報保護に関する社内規程遵守の再徹底を図り再発防止に努めてまいります。また、本件に関しましては弊社ウェブサイト上に随時公開をし、現在の状況、対策状況を明確にお知らせ致します。

6. 会員様へのお願いとご注意

現時点でメールアドレス流出に関係する「架空請求被害」は発生しておりませんが、万が一メールアドレスが悪用された場合に備え、「迷惑メール対策」をお願いいたします。

迷惑メールには

- ・広告宣伝メール
- ・架空請求メール
- ・詐欺・なりすましメール
- ・ウイルスメール
- ・お金儲けのメール
- ・チェーンメール

などがあります。(※迷惑メール相談センターホームページより)

これらの対策については、一般財団法人日本データ通信協会の「迷惑メール相談センター」のホームページをご覧ください。

「迷惑メール相談センター」ホームページ

<http://www.dekyo.or.jp/soudan/>

7. お問い合わせ窓口

電話番号：・(株)新興出版社啓林館 0120-402-156

受付時間：午前 9 時～午後 5 時 (※土・日・祝日は除きます)

・(株)教育情報サービス 050-3678-4352

受付時間：午前 9 時～午後 5 時

メールアドレス：smart-lecture@keirinkan.com

今回お客様のメールアドレスが流出したことにより、会員様にご迷惑をおかけしましたこと、重ねて深くお詫び申し上げますとともに、更なる管理体制の強化により再発防止に努めて参ります。