

2018年10月1日

お客様各位

株式会社キリン堂
代表取締役社長
寺西 豊彦

キリン堂守山水保店個人情報紛失に関するお詫びとお知らせ

このたび、当社において取り扱いました、47名のお客様の個人情報を紛失したことをご報告いたします。

今般、当社経営のキリン堂守山水保店（以下「当店」といいます）において、お客様からキリン堂グループポイントカード会員登録用紙（以下「会員登録用紙」といいます）をお預かりした後、会員登録用紙をポイントカード運営管理会社に信書扱いのレターパックプラスで郵送するに当たり、郵便局局員に郵便物の集荷を依頼した時点から郵便局で受付登録が行われるまでに至る間に紛失した可能性が高いことが判明しました（以下「本件」といいます）。

本件に関し、現時点で判明している概要及び今後の対応につきまして、下記のとおり、ご報告いたします。

お客様に大変なご心配とご迷惑をお掛けしておりますこと、深くお詫び申し上げます。

記

1. 本件の概要

(1) 紛失した会員登録用紙について

キリン堂グループポイントカード会員登録用紙 47通

① 書類に記載された個人情報の内容（すべて記入いただいている場合）

- ・ 氏名
- ・ 住所
- ・ 電話番号
- ・ 生年月日
- ・ 性別
- ・ ポイントカード番号

② 対象のお客様

- ・ 2018年6月18日から7月15日までに当店（住所 滋賀県守山市水保町1267）にご来店頂き、新規会員登録申し込みの上、会員登録用紙にご記入頂いたお客様。
- ・ ポイントカード運営管理会社であるグッディーポイント社（以下「GP社」といいます）による会員登録以前に紛失し、当社に控えが存しないため、対象のお客様を特定できない状況です。

(2) 原因

現時点では、当店からの郵便局局員による集荷の時点から受付登録作業が完了するまでの間に紛失したものと判断しています。

(3) 経緯

2018年7月16日の午前中、当店の従業員より管轄の郵便局に、郵便物の集荷依頼の連絡を入れ、当日のお昼頃に集荷の為、訪店した郵便局局員に、1ヶ月分（2018年6月18日～2018年7月15日）の会員登録用紙を封入したGP社宛郵便物のレターパックプラス（以下、当該郵便物という）を手渡しました。

しかしながら、その後GP社から当該郵便物が到達していないとの連絡がなされたため、当社は、社内で調査を開始するとともに、郵便局に対し、郵便物の所在調査を依頼しました。

その結果、郵便局からは、当社に対し、郵便局内及び局外では見つからず、また、当該郵便物の受付登録がなされておらず、当該郵便物を郵便局局員が集荷したか否かも不明である旨の回答がありました。

これを受け、当社は、再度、当社関係者の事情聴取を行うとともに郵便局に対しても、当日の集荷状況の確認、当日勤務していた郵便局員への聞き取り調査を行いました。事実の特定には至らず、紛失時期の特定には至りませんでした。

2. 当社の対応

(1) お客様対応

紛失した47通の会員登録用紙にご記入を頂いたお客様を特定できないため、当店の店頭で当該カード（紛失した会員登録用紙に対応するカード：以下同じ）をお持ちのお客様に対し、お詫びと注意喚起を行う予定です。

また、当店の店頭及び当社のお客様相談窓口では、当該カードをお持ちのお客様からお問い合わせを受け、お問い合わせに対応できる体制にしております。

(2) 関係官庁への報告

この「お詫びとお知らせ」を当社ホームページに掲載すると同時に、関係官庁である個人情報保護委員会に対し、本件を報告いたします。

3. お客様に対するご注意のお願い

(1) 本件の確認を理由に、当社から、お客様に対し、電話・郵便・メール等で、問い合わせをすることはありません。

また、クレジットカード番号・銀行口座情報・マイナンバー等をお伺いすることも一切ございません。

- (2) 当社から本件に関し、データを添付してメールをお送りすることはございません。
不審なメールについては、メールの開封添付ファイルの開封を控えるなど、くれぐれもご注意ください。
- (3) 現段階において個人情報の悪用等、二次被害発生の報告はございません。
お客様にお心当たりのない不審な点がございましたら、当社までご連絡下さい。
捜査当局（警察）・関係官庁等と連携して、誠実に、対応を進めてまいります。
- (4) 当該カードをお持ちのお客様のポイントにつきましては、ポイントが正常に加算され、通常通り使用することは可能です。

4. 最後に（再発防止策とお詫び）

このたびの紛失事故（本件）につきまして、当社は、事態の発生を厳粛に受け止め、現時点で、原因の解明は未了ではありますが、再発防止の観点から、個人情報の送付方法の変更及びチェック体制の強化を行ないました。

また、個人情報の取り扱いにつき、個人情報保護法に基づき、従業員教育及び社内規程整備、管理体制を構築し、その徹底に取り組んでおります。

今後、新たな事実が明らかになり次第、随時当社ホームページにて報告させていただきます。
重ねて、お客様には、多大なるご心配及びご迷惑をお掛けしておりますことを深くお詫び申し上げます。

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社キリン堂 お客様相談室

電話番号 : 0120-003-138

受付時間 : 平日 10時から 18時（土曜日、日曜日、祝日を除く）

以 上