

平成22年4月9日

お客様各位

株式会社東栄住宅  
代表取締役社長兼社長執行役員 西野 弘

### メールアドレスの流出に関するご報告とお詫び

このたび、弊社におきまして、社員がお客様への物件情報を電子メールにて配信する際、誤操作により、お客様の電子メールアドレスが見える状態で送信するという事態が発生いたしました。

送信した電子メールには、204名のお客様の電子メールアドレスが表示されておりました。当該お客様、関係各位には、多大なご迷惑、ご心配をお掛けすることになりましたことを、心よりお詫び申し上げます。

なお、誤送信発生から現在に至るまで、個人情報に基づく被害は確認されておりません。また、今回の事態は、弊社事業の所管監督官庁である国土交通省に対して、経緯及び現在までの経過を報告し、同省の指示のもと、事実開示等の対応を実施しております。

#### 【経緯】

以前に弊社の現場へお越しいただいた際に、アンケートにご記入いただく等によりアドレスを頂戴したお客様宛に、弊社世田谷営業所より、物件の最新情報をお送りする際、BCCで送信すべきところ操作上の不手際により、宛先に全てのメールアドレスを入力して送信してしまいました。

平成22年4月2日 21時 9分 12名分  
同日 21時11分 192名分

これにより、宛先の電子メールアドレスが送信対象者のお客様から見られる形で配信されたものです。本件は、受信したお客様からのご返信によるご指摘により発覚いたしました。

#### 【対応】

当該メールを受信されたお客様へは、発生の事実とお詫び及び当該メールの削除をお願いする書面をお送りし、重ねて電話連絡が可能なお客様には改めてご報告申し上げます。

又、アドレスの削除を希望されたお客様につきましては、弊社の記録から、削除を行いました。

事態発覚後、これまでのところ、二次被害の報告等はなされておりません。

メールを送信する際に、電子メールアドレス入力欄の最終確認作業が不十分であったことが原因であり、今後は、この事態を改善の機会として再発防止に努め、お客様にご安心いただける情報管理を実施してまいります。

弊社では、これまで個人情報保護を重要課題の一つとして取り組んでまいりましたが、このような事態を招いたことを重く受け止め、お客様への情報発信のルールを含めた管理体制の見直しと社員に対する個人情報保護の重要性の教育を再度徹底し、再発防止に努めてまいります。

何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

【本件に関するお問い合わせ先】

お客様相談窓口

フリーダイヤル：0120-28-1082

(受付時間 10:00~18:00)

以上