

お客様情報の流出のご報告とお詫び

この度、弊社で実施しておりました訪日外国人向けアンケートにおきまして、ご回答が完了した方のお名前、メールアドレスを始めとしたご回答内容が、ご回答しようとするお客様に閲覧できる状況となっていたことが判明いたしました。

ご回答者様におかれましては、多大なるご迷惑とご心配をおかけしましたことを深く反省し、お詫び申し上げます。

弊社といたしましては、本件が発生したことを重く受け止め、改めて個人情報の取り扱いに関して厳重な管理を徹底いたしますとともに、運用及び管理体制の見直しを図り、再発防止に努めてまいります。

1. 発生経緯

2021年3月12日19時頃から訪日外国人向けに今後の観光市場の動向を確認するため、セントレア公式フェイスブックアカウントから英語、繁体字を主たる言語とする方へのアンケートを実施しておりました。

さらに、3月16日21時頃から、他の言語を使う外国人の方へアンケートを実施するため、弊社が別途運用していた多言語(6言語8アカウント)観光情報フェイスブック内で同様のアンケートを開始したところ、アンケートフォーム開設の作業時に、アンケートフォームの張るべきリンクアドレスとデータ集計サイトのリンクアドレスを間違えて設定してしまいました。

同日22時30分ごろに、ご回答者さまからアンケートできない旨(これまでの集計データが閲覧可能)ご報告いただき、23時までにはすべての言語のアンケートフォームを削除し、集計データを閲覧できない状態にいたしました。

2. 流出した可能性のある情報の内容、件数

内容:3月12日19時から3月16日21時までに回答していただいた、お名前、メールアドレス及び設
問の回答内容(訪日有無、訪日回数、訪問都市など)

件数:セントレア公式フェイスブックアカウントからのご回答最大46件
(内訳:英語フォーム6件、繁体字フォーム40件)

3. 今後の対応

ご回答いただいたお客様には、早急に事実関係のご説明及びお詫びを申し上げる予定です。

改めて、社内での個人情報の管理の徹底、並びにチェック体制強化の対策を実施し再発防止に努めてまいります。