

2022年9月5日

各位

株式会社 物語コーポレーション

個人情報の誤削除に関するお知らせとお詫び

この度、弊社におきまして、弊社のサービス・キャンペーンの郵送によるご案内（以下、「DM」）を目的に、電磁媒体に記録していたお客様の個人情報を誤って削除（以下、「誤削除」）したことが判明いたしました。

情報管理の重要性につきましては、かねてより社内にて周知・徹底を図ってまいりましたが、今回このような事態を招いたことを心より深くお詫び申し上げます。

この度の事案は、一部の個人情報の誤削除であり、本件によりお客様情報が漏洩している事実はありません。また、これまでに誤削除したお客様情報の不正使用等の事実は一切確認されておりません。

しかしながら、一部のお客様に、バースデーや長寿祝のDMが郵送されなくなる事態を招く結果となりました。対象のお客様にお詫び申し上げるとともに、お客様の情報を登録されたにもかかわらず、DMが届かなくなったお客様におかれましては、お手数をお掛けしてしまい大変恐縮ではございますが、弊社にご通知頂きたくお願いを申し上げます。DM再送付等の対応をさせていただきます。

このような事態を招いたことにつきまして、お客様をはじめ関係する皆様に重ねてお詫び申し上げます。今回の事態を真摯に受け止め、深く反省しますとともに、個人情報の厳正な管理をさらに徹底し、再発防止に努めてまいります。

詳細につきましては、下記にてご報告いたします。

記

1. 誤削除の概要

(1) 対象となる個人情報の内容

弊社が、DMを送付するなどの利用目的で保有していた、お客様の氏名・住所・電話番号・生年月日・性別・メールアドレス（以下「本件お客様情報」）。

(2) 誤削除した個人情報の件数

ブランド	件数
しゃぶとかに 源氏総本店	72,022
焼肉きんぐ	46,462

寿司・しゃぶしゃぶゆず庵	18,713
お好み焼本舗	2,994
焼肉一番かるび/焼肉一番カルビ	2,470
焼肉かるびとほらみ	1,215
合計	143,876

2. 事案の概要

弊社は、外部事業者のサーバー上で本件お客様情報を管理しておりましたが、2022年6月末日をもって当該外部事業者との契約が終了することとなりました。そのため、弊社は、異なる外部事業者のサーバーへの本件お客様情報のデータの移行作業を行いました。当社内における確認不足により、当該外部事業者との契約が終了するまでに本件お客様情報のデータの移行作業が行われず、当該契約の終了に伴って本件お客様情報が削除されてしまっていたことが、2022年8月5日に判明しました。その後、別電子データにより、一部のお客様の個人情報の復元を実施しましたが、前述の件数の情報は回復されず誤削除される結果となりました。

なお、本件により、お客様情報が漏洩している事実はありません。また、これまでに、誤削除した本件お客様情報の不正使用等の事実は一切確認されておりません。

3. お客様への影響

上述の件数に該当するお客様には、バースデーや長寿祝のDMが郵送されなくなる事態を招く結果となりました。お客様の中に、DMの送付を希望され、弊社にお客様情報を登録されたにもかかわらず、DMが届かない方がいらっしゃいましたら、お手数ですが、以下に記載の『お客様からのお問い合わせ窓口』までご連絡くださいますようお願い申し上げます。

4. 再発防止について

弊社としましては、本事案を真摯に受け止め、お客様情報を取り扱う際の作業や確認チェック体制の再点検と見直しを行い、再発防止に万全を期して参ります。なお、本件については、個人情報保護委員会へ報告を行っております。

5. 本件に関するお問い合わせ窓口

■お客様からのお問い合わせ窓口

株式会社物語コーポレーション カスタマーフリーダイヤル

電話番号：0120-172-179（平日10:00～18:00）

今回の件で、警察や弁護士等より、お客様の個人情報をお問い合わせすることはございません。

■報道関係の方のお問い合わせ先

株式会社物語コーポレーション 広報・IR室

電話番号：03 - 5414 - 5750（平日 10:00～12:00、13:00～18:00）

以上