

「新生活応援キャンペーン」アンケートはがきの宛先一部誤記載に関するお詫びとお知らせ（確報）

平成 28 年 10 月 21 日にご報告いたしました『「新生活応援キャンペーン」アンケートはがきの宛先一部誤記載に関するお詫びとお知らせ』につきまして、外部の有識者を含む調査委員会による調査結果および原因究明を受け、再発防止に向けた対策を策定いたしましたので下記の通りご報告いたします。

お客様には多大なるご心配とご迷惑をおかけいたしましたこと、あらためて深くお詫び申し上げます。

平成 28 年 12 月 9 日

味の素株式会社

記

1. 経緯

- (1) 平成 28 年 10 月 2 日、お客様からのご提起により、一部のアンケートはがきの宛先の「建物名・部屋番号」を他の当選者様の宛先に記載して発送してしまったことが判明し、10 月 8 日に第一報として当社ホームページにて経緯と内容についてご報告し、本件に関する相談窓口を設置いたしました。
- (2) 10 月 9 日付で、個人情報が漏えいした可能性のあるお客様へ、個別に事態のご報告に関する文書をお送りいたしました。また、併行してアンケートはがきの宛先不明による返送状況およびお届け状況の確認を通じて、個人情報の漏えい範囲の確認を行いました。
- (3) 10 月 19 日に、外部の有識者（弁護士・社外監査役）を含む、本件に関する調査委員会を設置し、以降、調査委員会による関係部門への面談および立ち入り調査を行ってまいりました。また、11 月 25 日に、調査委員会からの状況分析・原因究明・対策の提言がありました。
- (4) 調査委員会による報告と提言を受け当社としての再発防止策を策定し、12 月 6 日に監督官庁である農林水産省に報告いたしました。

2. 最終的な個人情報の漏えいおよびその可能性の状況

アンケートはがきの宛先不明による返送状況とお届け状況の調査により、最大で 1,159 件(1,073 名)に関し、以下のとおり、個人情報の漏洩およびその可能性を確認しました。

- (1) お客様の「建物名・部屋番号」を他の当選者のアンケートはがきに誤って記載して発送したことによる情報の漏洩件数：761 件
このうち、71 件に関しましては、個人を特定することができない「部屋番号」のみがアンケートはがきに記載されています。
- (2) 他の当選者の「建物名・部屋番号」を誤ってお客様宛のアンケートはがきに記載したことに起因する誤配送が発生した可能性のある件数：398 件
なお、86 名に関しましては、(1) と (2) の双方に該当しています。

3. 原因

(1) 当社および当社グループ会社における原因

- ① 当社では、キャンペーンに関する個人情報管理業務を個人情報管理専門の組織と設備を有する当社グループ会社に基本的に集約をしておりますが、当社がお客様の個人情報管理の全責任を負っているという意識が不十分でした。
- ② 個人情報管理業務を行う当社グループ会社では、本来であれば「発送先住所の抽出」という「情報処理業務」までは自社内で行い、「宛先の印刷・発送」という「印刷発送業務」のみを再委託するべきところ、今回は「情報処理業務」までを再委託しておりました。

(2) アンケートはがきの発送先住所の抽出・印刷を行った再委託先における原因

今回のアンケートはがきの「発送先住所の抽出」・「宛先の印刷・発送」は、キャンペーン事務局である当社グループ会社より、別会社に再委託いたしました。同社で「情報処理業務」を行う際、本来担当すべき部門ではない部門で業務を行ったことに加え、「情報処理業務」の工程に誤りがあり、また、アンケートはがきを発送する前の確認作業が不十分でした。

4. 再発防止に向けた対策

(1) 当社における再発防止策

- ① 個人情報管理業務を集約しているグループ会社以外で「情報処理業務」を行わざるを得ない場合、その委託先が適切かどうかについて関連部門（法務部門・情報企画部門）と事前に協議の上で評価・判断するよう徹底いたします。
- ② 個人情報管理に関する全ての責任を負う担当役員を定めるとともに、全組織に「個人情報管理者」を設定し、日頃から個人情報の管理・監督についての意識を高めてまいります。

(2) 当社グループ会社における再発防止策

- ① キャンペーンによって取得するお客様の個人情報に関する「情報処理業務」の再委託は原則行わず、全て自社設備・組織内で完結いたします。
- ② 「印刷発送業務」を再委託する場合は、再委託先選定の業務フローや業務統制まで確認するとともに、定期的に視察・点検を行い委託先の管理・監督を徹底いたします。

(3) 再委託先における再発防止策

再委託先とは、今後、以下の再発防止策を徹底することを確認しております。

- ① お客様の個人情報に関する全ての業務案件について付番を必須とし、その業務遂行に適した部門を生産管理部門にて判断いたします。また、その業務が「情報処理業務」なのか「印刷業務」なのかを区分する指標と判断基準を明確にいたします。
- ② 「情報処理業務」の遂行に際しては、人手による作業は行わずソフトウェアシステムによる作業と検査を徹底いたします。

5. お客様へのご連絡

今回、お客様の「建物名・部屋番号」（「部屋番号」のみの場合を除きます。）を他の当選者のアンケートはがきに誤って記載したことによる個人情報漏洩があったお客様および他の当選者の「建物名・部屋番号」を誤ってお客様宛のアンケートはがき宛先情報に記載したことに起因する誤配送が発生した可能性があるお客様に12月12日より順次ご連絡いたします。

6. ご相談窓口

本件に関しましてご相談・お問い合わせがございましたら、以下の相談窓口までご連絡いただきますようお願い申し上げます。

〔味の素株式会社キャンペーン事務局内相談窓口〕

Tel. 0120-365-838

【受付時間】10:00-17:00 ※ 土・日・祝日、及び年末年始(12/29~1/3)を除く。

このたびはご心配をおかけし、またご不安な思いをさせてしまったこと、あらためて深くお詫び申し上げます。当社といたしましては、個人情報保護の重要性を再認識し、再発の防止に向け全力で努めてまいります。

以上