

「Disney x LINE」12ヶ月プラン会員継続特典における個人情報漏えいのお知らせとお詫び

2020.12.03

1.概要

2020年11月30日に発送した「Disney x LINE」12ヶ月プラン会員継続特典において、梱包の箱に貼付した宛名シールの下に、同日に配送された別のお客様の住所・氏名の記載がある宛名シールが貼付されるという事案が発生いたしました。

これにより、お客様自身の住所・氏名も、今回配送した別のお客様に閲覧可能な状態となっております。

対象のお客様には、ご迷惑をおかけしました事を心よりお詫び申し上げます。

本お知らせの末尾に問い合わせフォームを設けておりますので、万が一本件に関連する被害や事案が確認された場合はご連絡をいただきたく存じます。状況解消にむけて、可能な限りの調査と対応を実施させていただきます。

経緯についての詳細は、以下の通りです。

2.本事案における影響について

- ・ 事案の発生対象：2020年11月30日に「Disney x LINE」12ヶ月プラン会員継続特典が発送された方（2,608件）
- ・ 含まれる情報：対象のお客様の住所、氏名
- ・ 本事案の原因について：配送委託先が配送業者を変更の際、宛名シールの貼り替えが必要となりましたが、委託先の判断によって元の送り状を剥がさずに上から別のお客様の宛名シールを貼付したことが原因です。
- ・ 対処状況

対象のお客様には、個別に本事案のご説明とお詫びをさせていただいております。また、お客様の個人情報の保護のため宛名シール部分の回収と破棄を下記の内容で行う予定です。対象のお客様におかれましては、**宛名シールを剥がさず**、お手元に保管いただくようよろしくお願いいたします。

後日、回収方法をご案内させていただきますので、その際は再度対象のお客様に通知いたします。

3.宛名シール部分の回収に関しまして

対象のお客様に、お客様あての宛名シール部分を返送いただきたく、当社より順次返信用封筒をお送りさせていただきます。

お手元に返信用封筒が届きましたら、宛名シールを剥がさず、梱包の箱から宛名シール部分を切り取ったうえで同封の封筒に入れ、切手を貼らずにそのままご投函をお願いいたします。返送いただきました宛名シールは責任をもって破棄させていただきます。

- ・ 既に宛名シールを剥がされている方：

箱に残っている宛名シール部分を切り取っていただき、剥がしたシールとともに同封の封筒に入れ、切手を貼らずにそのままご投函をお願いいたします。返送いただきました宛名シールは責任をもって破棄させていただきます。

・既に箱ごと破棄された方：

ご返送は不要です。

大変お手数ながら、上記のご協力を 2021 年 1 月 8 日(金)までをお願いいたします。なお、回収にご協力いただきましたお客様につきましては、大変ささやかではございますが、後日謝礼として 500円分の QUO カードをお送りさせていただきます。

4.現在までの対応状況について

2020年12月1日 16時28分 配送対象の方より、事案に関してのお問い合わせをいただき発覚

2020年12月2日 14時02分 配送委託先より、事実確認

2020年12月3日 17時30分 本お知らせの公開、及び、対象のお客様へ通知

2020年12月10日 12時30分 本お知らせの更新、及び、対象のお客様へ通知

2021年1月29日 回収にご協力いただいたお客様へ謝礼を発送

※対象のお客様への対応に合わせ、本お知らせを随時更新させていただきます。

5. 更新履歴

2020年12月3日公開

2020年12月9日宛名シールの回収につきまして更新いたしました。

2021年1月29日回収の謝礼につきまして更新いたしました。

6. 本件に関するお問い合わせ

本件に関するお問い合わせは、下記お問い合わせフォームよりご連絡ください。

<https://contact-cc.line.me/detaild/12373>

改めまして、「Disney x LINE」12ヶ月プラン継続会員の皆さまには多大なるご迷惑とご心配をおかけしたことをお詫び申し上げます。

今後、このような事態を起こさないよう再発防止に努めてまいります。

LINE株式会社