

2013年2月5日

夢ナビプラス会員各位

2013年2月2日に発生したメール誤送信事故に関する 弊社対応について [第2報]

2013年2月4日現在で決定している弊社対応につきましては、以下の通りです。

下記の対策に関わらず、このたびの事故を重く受け止め、「安全性」を高めるために必要な対応を随時実施してまいります。

(1) お客様個人情報の安全性の確保についての対応

- ① 誤送信メールをお送りしてしまった方（受取った方）への「メール削除の協力のお願い」
⇒2/2に全対象となる会員様へ「お詫びとご協力のお願い」のメール配信・・・対応済み
- ② スターツグループ各社においてお客様照会時・取引時の「ご本人確認」の運用徹底
⇒従来からある運用ルールですが、不正取引防止の観点で2/2に全社通達・・・対応済み

尚、会員情報は、お客様設定のログインID、パスワードにより保護されており、このたびの誤送信メールに記載された情報のみを利用して、ポイントの不正使用や個人が完全に特定されたり、個人詳細情報を第三者に知られたりする恐れはないと弊社では考えております。また、会員情報を記録・保管するデータベースサーバーは、以前から高度なセキュリティー環境を構築しており、不正アクセスに対しても安全性が確保されております。

(2) 不測の事態に対してご心配なお客様への対応

- ① お客様のご不安に対しては、引き続き、夢ナビ事務局を窓口我真摯に対応いたします。ご心配な点がございましたら、事務局長宛てにご連絡をお願い申し上げます。

<ご連絡先>

スターツ夢ナビ事務局 メールアドレス： contact@s-yumenavi.com

定休日：毎週日曜 水曜、土曜、祝日不定休

営業時間：9:00～18:00

- ② さらに、ご希望のお客様については会員番号の変更について対応いたします。
過去の取引履歴等をお客様MYページ上から確認できなくなる等の不便な点や、
ID・パスワードの再設定など、お客様にお手間となる手続きも発生するため、
個別対応とさせていただきます方針です。

(3) メール誤配信の再発防止対策

【決定済み・・・すぐに実施すること】

- ① データベースから抽出した配信用リストは生データのまま活用し、「データの並べ替え」
のような人為的な加工作業を要する配信用リストの作成自体を禁止する
- ② ①にも関わらず、そのデータを過信せず、必ず、抽出された配信用リストと、データ
ベース上の会員情報との照合を徹底する
- ③ ②の照合は、複数人体制で必ずチェックリストを使って、点検項目の抜けがないよう
作業する
- ④ 万一誤配信された場合にも、会員様のリスクを極少化するため、メールマガジンに掲載
する会員情報の見直しを実施する
※具体的には、「フルネーム掲載は中止」、「会員番号は非掲載」の2点をすぐに実施予定。

【順次リリースに向けて今後対応していくこと】

- ① メール配信プロセスに人為的ミスの入り込む余地をなくすシステムを開発
※実効性、実現性の検証を要し、現時点でリリース時期は未定です。
- ② 会員登録情報にメールマガジン等に掲載時の「ニックネーム」項目追加を検討

スターツグループ夢ナビ事務局
事務局長 荻原 宏次

<本件に関するお問い合わせ・ご質問は下記までお願いいたします>
スターツグループ夢ナビ事務局 事務局長：荻原 宏次・担当者：武田 あかり
お問い合わせメールアドレス：contact@s-yumenavi.com
定休日：毎週日曜 水曜、土曜、祝日不定休 営業時間：9:00～18:00