

2022年5月6日

お客様各位

株式会社エイチ・ツー・オー商業開発
代表取締役社長
今井 康博

イズミヤショッピングセンター河内長野店における 個人情報を含む伝票紛失について

弊社、株式会社エイチ・ツー・オー商業開発(本社 大阪市西成区)が運営するイズミヤショッピングセンター河内長野店(大阪府河内長野市)の衣料品販売部門において、お買い上げ商品の丈などのお直しを承った際に作成する伝票約2400件を紛失したことが判明しましたので、お知らせします。

お客様の個人情報が記載された書類については、カギをかけることができる場所で7年保管し、その後溶解処分にすることが社内ルールですが、保管期限に達していない当該伝票が入った箱の所在を確認したところ、不在が判明しました。2020年5月の改装時にあやまって溶解処分とした可能性が高く、現在、詳細の調査を進めています。本件をうけて、同社が運営するショッピングセンター全36店舗(対象33店舗)で、改めて伝票類の保管方法を再点検しています。

お客様にご心配をおかけいたしますこと、心よりお詫び申し上げますとともに、事態を厳粛に受け止め、再発防止に努め、従業員指導を徹底してまいります。

詳細は、以下のとおりです。

【伝票紛失事案概要】

店舗名	イズミヤショッピングセンター河内長野店(大阪府河内長野市喜多町663)
判明日	2022年4月24日
紛失伝票	2018年7月22日～2020年1月10日に承ったスカートやズボンの丈直し「加工伝票」
件数	48冊(1冊50枚)、最大2400件
記載内容	お名前、電話番号、承り内容 ※2400件のうちクレジットカード番号が記載されたレシート最大240件

【個人情報記載書類の保管ルール】

- ① 使用中のものは売り場や事務所などのカギをかけることができる指定場所で保管
- ② 使用後は館内後方のカギをかけることができる保管場所で7年保管し、保管終了後は溶解処分
- ③ 伝票冊子は、使用前、使用中、返却・保管の状態がわかる台帳を作成して管理
- ④ 管理表は監査部門(イズミヤ㈱へ委託)の監査対象として不定期にチェックを受ける

【判明経緯と現在までの対処】

2020年2月	フロア改装前、伝票の保管場所の移動を行う
2020年5月	フロア改装時、伝票をダンボール2箱に入れ直す。
2020年6月	書類の定期溶解実施
2022年4月24日	社内監査のため、保管義務期間内の伝票が入った全書類の所在を確認、2箱がないことが判明、館内調査を開始
2022年4月30日	館内調査を終了
2022年5月6日	イズミヤショッピングセンター河内長野店店頭とイズミヤホームページでの告知

【対応と再発防止策】

- ① 2020年6月に溶解となった書類の詳細を調査
- ② 決められた保管方法等が守られているか全36店舗(対象33店舗)で再調査、再教育
- ③ お客様への店頭告知、問い合わせ窓口設置
- ④ 弊社にて新設したリスク監査室による監査強化。

【お客さまのお問い合わせ先】

株式会社エイチ・ツー・オー商業開発

「イズミヤショッピングセンター河内長野店伝票紛失に関するお問い合わせダイヤル」

フリーダイヤル:0120-060-648(受付時間 午前10時～午後8時)