

2019年6月4日

お客さま各位

西日本鉄道株式会社

## 個人情報流出についてのお詫びとご報告

平素は、格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

この度、システムの不具合により、弊社が運行する「THE RAIL KITCHEN CHIKUGO」をご利用されるお客さまの個人情報を流出してしまうという事案が発生いたしました。

本件により、お客さまには多大なるご迷惑とご心配をおかけ致しましたことを深くお詫び申し上げますとともに、今後このようなことを起こさないよう、再発防止に取り組んで参ります。

詳細は下記の通りです。

### 記

#### 1. 概要

2019年5月31日(金)22時30分頃、お客さまより「『THE RAIL KITCHEN CHIKUGO』の予約をしていたところ、別の人の情報が表示された。」とのお申し出があったことで発覚いたしました。その後の調査により、同様に別のお客さまの情報が表示された可能性のある事象が他に4件あることが判明いたしました。

#### 2. 流出した情報

(1)件数 : 最大5件

(2)項目 : 氏名、住所、電話番号、メールアドレス、利用人数、(男女別)、決済方法

※クレジットカードの情報は流出していません。

#### 3. 今回の原因

予約受付時にシステムで予約番号を発行する際の重複チェック機能に不備があり、予約番号の重複が発生したため。

#### 4. 対応状況

2019年6月3日(月)21:00頃に予約サイトを停止し、新規の予約および予約情報の変更ができない状況となっております。ご迷惑をおかけしまして申し訳ございません。

また、対象のお客さま5名には電話にてお詫びと発生の経緯についてご連絡を行っております。

#### 5. 今後の対応

現在、予約番号の重複チェック機能を改修しており、十分なテストを行ったうえで近日中に予約サイトを再開する予定です。再開の目途が立ち次第お知らせいたします。

## 6. 再発防止策

今回の事態を重く受け止め、速やかに以下の対応を徹底いたします。

- (1) システム構築の際に、十分な仕様確認、動作確認テストを行った上でサービスの開始を行います。
- (2) システム不具合発生時の緊急連絡体制を見直し、迅速な不具合対応を行います。

## 7. お問い合わせ先

西鉄お客さまセンター (Tel:0570-00-1010、092-303-3333) ※年中無休、営業時間 6:00～24:00

以上