

平成21年4月13日
北海道旅客鉄道株式会社

個人情報を含んだ「熱転写型インクリボン」の流出について

このたび、お客様の個人情報を含んだ弊社乗車券販売端末で使用済みの「熱転写型インクリボン」が、弊社社員のインターネットオークションへの出品により社外へ流出していた事実が判明しました。なお、お客様の個人情報を含む「熱転写型インクリボン」については全て回収済みです。

このような事態を発生させ、お客様には、ご心配をおかけすることになりましたことを深くお詫び申し上げます。

1. 事実の概要

平成21年4月6日、お客様から「インターネット上で熱転写型インクリボンが取引されている」との連絡を受け、インターネットオークションを確認したところ、使用済みの熱転写型インクリボンが出品されていた事実を確認しました。その後、同一人物により出品されている別の商品を落札し、出品者を確認したところ、4月10日に弊社社員であることが判明しました。

本人に事情を聴取した結果、個人情報を含む熱転写型インクリボン3本（稚内駅2本・幌延駅1本）のほか、乗降位置案内札など複数の当社物品を社内から無断で持ち出しするなどした上で、インターネットオークションへ出品した事実を認めました。なお、当該熱転写型インクリボンについては、落札者と引き取りの交渉を行い、ご理解を得て既に回収しました。

2. 熱転写型インクリボン及び個人情報について

熱転写型インクリボンとは、弊社乗車券販売端末できっぷの券面を印刷する際に使用するもので、カーボンコピーと同じ原理のため券面と同じ内容の痕跡が残ります。インクリボン1本で約3,000枚のきっぷを印刷でき、大半は乗車券や特急券など個人情報を含まないきっぷの印刷に使用されますが、一部は個人情報の痕跡が残る定期券やクレジットカード利用控えなどの印刷に使用されます。なお、個人情報を含む券片の内容については以下のとおりです。

【券種】	【個人情報の項目】
・クレジットカード利用控え	…クレジットカード番号、有効期限（氏名なし）
・定期券	…氏名、年齢、性別
・航空券	…氏名、年齢、性別
・旅行商品の会員券、宿泊券等	…氏名

3. 流出の原因について

現在、熱転写型インクリボンは、現場で3ヶ月間鍵付の保管庫で保管した後、廃棄数量を台帳に記入した上で本社へ送付し、熱転写型インクリボンを溶解できる業者へ引き渡しております。

しかし、稚内駅と幌延駅において、個人情報に記載された帳票類を溶解処理するために回収業者へ引き渡す際、熱転写型インクリボンを誤って引き渡しました。その後、回収業者が旭川市内にある溶解業者に引き渡したところ、その溶解業者は紙を専門としているため、熱転写型インクリボンについては引き受けを拒否され、回収業者は旭川駅構内にある廃棄物保管庫に収容しました。この保管庫に置かれた熱転写型インクリボンを社員が無断で持ち出したため、今回の事象が発生しました。

4. 今後の取扱いについて

個人情報はお客様からの大切なお預かりものとの認識に立ち、定められたルールを守り細心の注意と配慮をもって取り扱うよう、再度社員の意識向上を図ってまいります。

また、今後は熱転写型インクリボン個々に通番を付与し、受払簿で個別管理を行い、現場・本社双方で数量確認を行った上、溶解業者へ引き渡すこととします。

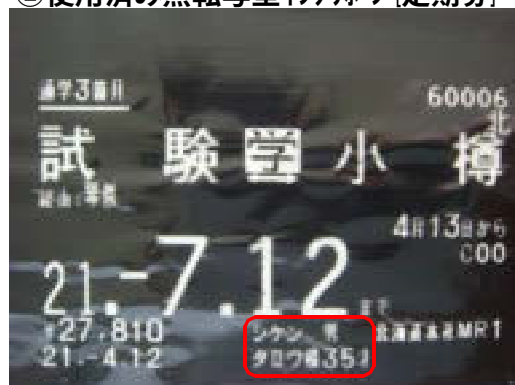
この取扱いについての指導を徹底するとともに、二度とこのような事態が生じないよう更なる顧客情報の厳正な取り扱いと適正な管理に努めてまいります。

(参考)

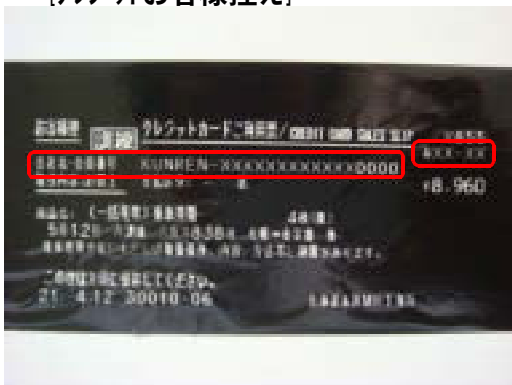
①熱転写型インクリボン [外観]



②使用済み熱転写型インクリボン [定期券]



③使用済み熱転写型インクリボン [クレジットお客様控え]



④使用済み熱転写型インクリボン [クレジット駅控え]

