



平成 22 年 7 月 28 日

各 位

会 社 名 : 株 式 会 社 一 休
代 表 者 名 : 代 表 取 締 役 社 長 森 正 文
(コード番号 : 2450 東証一部)
常 務 取 締 役 管 理 本 部 長 大 橋 広 樹
電 話 0 3 - 5 7 8 6 - 7 3 5 0

お客様情報の取扱いに関するお詫びとご報告

この度、一休.com携帯サイトにおきまして、当社のシステム設定上の問題により、NTTdocomoのiMENUを経由して「ログイン」されたお客様の予約情報が、その直後に同経路で「Myページ」にアクセスされた他の方に閲覧され得る状態が発生いたしましたので、本件の概要と当社の対応等につきまして、下記の通りご報告いたします。

お客様をはじめとする皆様に対し、多大なるご迷惑、ご心配をおかけいたしますことを、深くお詫び申し上げます。

記

1. 本件の概要

平成 22 年 7 月 7 日午前 0 時 0 分より平成 22 年 7 月 12 日午後 5 時 30 分までの期間に、NTTdocomo の「iMENU」で検索を行い、iメニューサイト検索結果より「一休.com」へアクセスし、かつ一休.com 内で ID・パスワードを入力して「ログイン」や「予約」「予約の確認・変更・取消」を実施したお客様（※）の情報が、そのお客様が最後にアクセスした時点から 30 分以内に iメニューサイト検索結果を経由して「My ページ」にアクセスされた他のお客様に閲覧された可能性があることが判明いたしました。

※ ブックマークから直接「一休.com」にアクセスされたお客様、Yahoo! Google 等 iMENU の iメニューサイト検索以外（例えば、“その他携帯サイト”や“PC サイト”の検索結果等）から「一休.com」にアクセスされたお客様は該当しません。

(閲覧された可能性のあるお客様情報の内容)

お客様のご予約情報（氏名、住所、電話番号、メールアドレスを含みます）

なお、クレジットカード等の信用情報は一切含まれておりません。

2. 当社の対応

平成 22 年 7 月 12 日午後 5 時 30 分時点で、発生防止の処置を完了させております。

また、当社による本日までの事実確認の結果、上記1の方法で「ログイン」されたお客様は2814名いらっしゃり、そのうち予約情報を他の方に閲覧された可能性のあるお客様は最大で122名であることが確認されております。また、過去の統計を基に推計した実際の人数は20数名と考えられます。しかし、この122名または20数名のお客様を特定することがシステム上不可能でありますため、2814名のお客様全てに個別にご連絡し、事実のご報告とお詫びを申し上げます。

さらに、主務官庁である東京都に事実関係を報告いたしました。

このような事態を発生させ、お客様をはじめとする皆様方に多大なるご迷惑とご心配をおかけいたしますことを重ねて深くお詫び申し上げます。

なお、現時点で、お客様情報の不正使用等は確認されておりません。

当社といたしましては、個人情報保護法に基づき情報管理体制の構築・徹底に取り組んでまいりましたが、本件を厳粛に受け止め、このような事態を再び起こさないよう、役職員一同、全力を挙げて情報管理の徹底につとめ、より一層のサービス向上に努めてまいります。

3. 本件に関するお問い合わせ

お客様相談窓口

Eメール：web_otoiawase@ikyuu.com

電話：03-5786-7350（受付時間：平日10時～18時）

以 上