

## LOHACO サービスにおける個人情報漏えいに関するお詫び

このたび、弊社が運営する個人向け EC サービス「LOHACO」において、システムの不具合により、一部のご注文に関する情報が別のご注文情報として処理されてしまう事象が発生し、一部のお客様の個人情報を他のお客様に漏えいしてしまったことが判明いたしました。

社内調査のうえ、個人情報が漏えいした可能性のあるお客様には個別にお詫びと事象のご説明をさせていただきます。

弊社サービスをご利用いただいているお客様、関係者の皆さまに多大なるご迷惑、ご心配をおかけする事態を発生させてしまったことを心よりお詫び申し上げます。

弊社は、このたびの事態を厳粛に受け止め、適切な対応をさせていただくとともに、徹底した再発防止に努めてまいります。

### 1. 経緯

- ・2021年10月2日(土)11時21分、「LOHACO PayPay モール店」をご利用のお客様から、ご自身のご注文ではない内容の「商品発送のお知らせ」メールを受信したとのお問い合わせをいただく。
- ・事象について、「LOHACO by ASKUL」「LOHACO PayPay モール店」を対象に社内調査を実施した結果、システムの不具合により、一部のお客様に対して別のお客様のご注文に関する「商品発送のお知らせ」メールが送信されていることが判明。また、当該ご注文のお届け荷物に貼付されている「送付状」ならびに同梱されている「納品書」にも別のお客様の情報が印字されていることが判明。
- ・2021年10月2日(土)12時50分、システムの不具合解消に至るまで、「商品発送のお知らせ」メールの配信を停止する措置を実施。  
※10月11日(月)時点においても、当該メールの配信は停止しております。

### 2. 漏えいした個人情報の内容

- ・「商品発送のお知らせ」メールに記載されている住所・氏名・電話番号(およびご注文内容)
- ・お届けした荷物の「送付状」の「ご依頼主」欄に印字されている住所・氏名
- ・お届けした荷物に同梱されている「納品書」の「お名前」欄に印字されている氏名  
※クレジットカード等の決済情報は含まれません。

### 3. 対象範囲

2021年9月30日(木)12時52分～10月2日(土)14時11分の間のご注文の一部

- ・「LOHACO PayPay モール店」のご注文:328件
- ・「LOHACO by ASKUL」のご注文:1件

### 4. 実施した対応

<お客様への対応>

- ・個人情報漏えいの対象となるお客様に対しては、10月7日(木)、メールにてお詫びと事象のご説明をさせていただきます。
- ・また別のお客様の個人情報が含まれるメール、送付状、納品書を受け取られたお客様には当該情報の破棄をメールにて依頼させていただいております。

<JIPDEC への報告>

10月8日(金)、認定個人情報保護団体である一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)へ本件の報告をいたしました。

## 5. 再発防止策

再発防止に向けてシステム不具合の改修を行うとともに、情報管理体制の一層の強化に努めてまいります。

## 6. 本件に関するお問い合わせ

〈お客様からのお問い合わせ〉

LOHACO お客様サービスデスク 受付時間:9時-18時

TEL:0120-073-600

050で始まるIP電話からの場合:03-6731-7932

MAIL:[deli@lohaco.jp](mailto:deli@lohaco.jp)

〈その他の方からのお問い合わせ〉

アスクル株式会社 広報

TEL:03-4330-5150

MAIL:[press@askul.co.jp](mailto:press@askul.co.jp)

以上