

## (お詫び)「相鉄ポイント」サービスにおける個人情報の漏えいなどについて

相鉄ホールディングス株式会社

相鉄ホールディングス(株) (本社：横浜市西区、社長：滝澤 秀之、以下：弊社) は、2024年3月1日開始の「相鉄ポイント」サービスにおいて、既存のポイントサービス<sup>※1</sup>に登録されているお客様の会員情報を新設ポイントサービスへ引き継ぐための特設カード切り替えカウンター業務の中で、情報の取り違いによる個人情報の漏えい(またはその恐れ・合計10件)ならびに会員情報の誤登録および未反映(以下：情報取り違いなど)が発生しました。

お客様には、大変なご迷惑とご心配をおかけいたしておりますことを、心よりお詫び申し上げます。

対象の皆さまには、準備が整い次第お知らせをいたします。弊社といたしましては、このような事態を招いたことを重く受け止め、再発防止を徹底してまいります。

詳細は、下記のとおりです。

※1 相鉄ジョイナスなど相鉄グループの商業施設でご利用可能な「ジョイナスポイント」サービスと、そうてつローゼンでご利用可能な「ウェルカムカードポイント」サービスを指します。

### 記

#### 1. 情報取り違いなどの経緯

- ・弊社は、2024年3月1日から相鉄グループ共通の「相鉄ポイント」サービスを開始しました。サービス開始にあたり、既存のアプリ3種<sup>※2</sup>への「相鉄ポイント」サービス機能の搭載と「相鉄ポイントカード」の新設を行うとともに、既存のポイントサービスをご利用のお客様には「相鉄ポイント」への切り替え登録をお願いしています。
- ・「相鉄ポイント」への切り替え登録は、既存のアプリ3種・会員WEBサイト(以下：アプリ他)を用いてお客様ご自身で登録していただく方法の他、相鉄グループの各商業施設・そうてつローゼン各店舗に開設した会場(以下：特設会場)にてお手持ちのポイントカード<sup>※3</sup>の情報を基に、現地で登録する方法を設定しました。
- ・3月6日、特設会場にて「相鉄ポイント」への切り替え登録をされたお客様から、「会員情報を確認したところ、自分ではない会員情報が登録されている」とのお申し出をいただいたため、「相鉄ポイント」にご登録いただいた全情報を確認したところ、3月1日から4月3日の間に次項のとおり情報の取り違いなどが生じていることが判明しました。

※2 相鉄グループの商業施設の情報を集約した「相鉄ショッピングセンター公式アプリ」(2月29日までは「ジョイナスポイント」サービスの機能を搭載)・そうてつローゼンの情報を集約した「そうてつローゼンアプリ」(2月29日までは「ウェルカムカードポイント」サービスの機能を搭載)・相鉄線沿線のイベント情報などを集約した「相鉄Styleアプリ」を指します。なお、3月1日以降、各アプリには「相鉄ポイント」サービスの機能を搭載しています。

※3 相鉄ジョイナスなど相鉄グループの商業施設11施設でご利用可能な「ジョイナスポイントカード」と、そうてつローゼン49店舗でご利用可能な「ウェルカムカード」を指します。

## 2. 情報取り違いなどの内容・対策（数字は2024年3月1日から4月3日）

### ① 会員情報の取り違いによる個人情報の漏えいまたはその恐れ 10件

対象：「ジョイナスポイントカード」または「ウェルカムカード」もしくはその両方を特設会場にお持ち寄りいただき、「相鉄ポイント」への切り替え登録をされたのち、アプリ他において切り替え後の会員情報が他のお客さまに閲覧されたお客さま。または、その恐れのあるお客さま。

内容：「相鉄ポイント」への切り替え登録時に情報の取り違いが発生したため、アプリ他で会員情報を確認された際、他のお客さまの会員情報が閲覧できる状況でした。

会員情報は次のとおりです。

【お客さまの登録情報】氏名（漢字・カタカナ）・性別・生年月日・住所・電話番号・DM要否

【登録情報以外の情報】累積ポイント・そうてつローゼンでのお買い上げランク

対策：対象のお客さまを特定し、6件は3月22日までに、1件は3月29日までに、1件は4月3日までに、2件は4月13日までに正しい登録情報に修正したことにより、登録情報に関する10件の漏えいまたはその恐れは、すべて解消されています。

### ② 会員情報の誤登録 277件

対象：「ジョイナスポイントカード」または「ウェルカムカード」もしくはその両方を特設会場にお持ち寄りいただき、「相鉄ポイント」への切り替え登録をされたものの、その後、アプリ他において切り替え後の会員情報が他のお客さまに閲覧された実績の無いお客さま。

内容：「相鉄ポイント」への切り替え登録時に情報の誤登録が発生したため、既存のポイントサービスに登録されていたお客さまの会員情報の一部が、「相鉄ポイント」に正しく反映されていない状況となっていました。なお、誤登録された会員情報が他のお客さまに閲覧されたことはなく、個人情報の漏えいは発生していません。

対策：対象のお客さまを特定し、4月14日までに正しい登録情報に修正したことにより、登録情報に関する277件の誤登録は、すべて解消されています。

### ③ 会員情報の未反映 1,407件

対象：「ジョイナスポイントカード」または「ウェルカムカード」もしくはその両方を特設会場にお持ち寄りいただき、「相鉄ポイント」への切り替え登録をされたお客さま

内容：「相鉄ポイント」への切り替え登録時に「相鉄ポイント」に移行されるべき、既存のポイントサービスに登録されていたお客さまの会員情報が未反映となっていました。なお、会員情報の未反映による個人情報の漏えいは発生していません。

対策：対象のお客さまのうち、旧カード情報と入会申込書を突合し4月14日までに特定できた1,186件は、未反映となっていた登録情報を反映したことにより、登録情報に関する未反映は解消されています。4月14日の時点で、残る221件の調査を継続して進めており、順次解消してまいります。

### 3. 情報取り違いなどの原因

「ジョイナスポイントカード」「ウェルカムカード」から「相鉄ポイントカード」への切り替えおよび「相鉄ポイントカード」新規入会手続きにおいて、前項の①および②（会員情報の取り違いおよび誤登録）は、誤った操作で会員情報を誤登録してしまった事象、また前項の③（会員情報の未反映）は、誤った操作で会員情報を反映できなかった事象ですが、これら事象の原因は、手順や操作の誤りおよび付属機器の設定不備によるものと判明しています。いずれも「相鉄ポイント」への切り替え業務において、十分な教育訓練や適切な現場運営を履行できていなかったことが主たる原因です。

### 4. 情報取り違いなどによるお客さまの被害

会員情報の取り違いなどにより、お客さまが被害を受けたという内容の報告はいただいておりません。

### 5. 情報取り違いなどに関する今後の対応

2024年4月15日（月）から、情報取り違いなどにより登録情報を修正したお客さまに対し、準備が整い次第、電話※にてお詫びの連絡をいたします。また、お客さまの登録情報以外の情報は現在、詳細調査を進めています。詳細調査が終わり次第、順次ポイントやローゼンランクも修正してまいります。ご迷惑とご心配をおかけいたしておりますことを、心よりお詫び申し上げます。

※架電時に不通の場合、ショートメッセージサービス（SMS）で、架電の旨を連絡させていただくことがございます。何とぞご了承くださいませよう、お願い申し上げます。

### 6. 情報取り違いなどに関する再発防止策

次の再発防止対策を実施しています。

#### ■3月21日～

- ・特設会場における作業手順を見直し、統合作業後に二重チェックを実施

#### ■4月4日～5月31日

- ・「統合操作確認スタッフ」をすべての特設会場に配置し、三重チェックの体制で実施中

### 7. 個人情報の保護について

弊社は個人情報取扱事業者として、「相鉄グループ個人情報保護方針」を定め、取り扱いに係る規律の整備や安全管理措置を講じてまいりましたが、今回このような事態が発生したことを重く受け止めております。前項の再発防止対策に加え、個人情報保護方針の再徹底を実施してまいります。

### 8. その他

アプリ・会員WEBサイトによって、お客さまご自身で「相鉄ポイント」サービスへの切り替えや会員登録を実施された場合では、不具合は発生しておらず、ポイントシステムに不具合は発生しておりません。

## 9. お問い合わせ

### ■お電話でのお問い合わせ

相鉄ポイントコールセンター（カード統合専用窓口）

電話番号 0120-985-974（フリーダイヤル）

営業時間 10:00～18:00

### ■メールでのお問い合わせ

[sotetsu-point@sotetsu-group.jp](mailto:sotetsu-point@sotetsu-group.jp)