

リクルートキャリアのサービスをご利用いただいているお客様へ お詫びとご報告

平成 27 年 12 月 18 日
株式会社リクルートキャリア
代表取締役社長 柳川 昌紀

この度、弊社リクルートキャリア運営サービス「CAREER CARVER」（以下「本サービス」といいます）におきまして、弊社の不手際により会員様の個人情報が含まれたファイルを誤ってメール送信いたしました。同事態により、お客様をはじめとする皆様に多大なるご心配・ご迷惑をおかけしておりますこと、深くお詫び申し上げます。

本サービス会員様のうち、この度ご迷惑をおかけした約 37,000 人の会員様に対して、まずは早急にお詫びと事実のご報告をさせていただきたく、メールでのご連絡（平成 27 年 12 月 3 日 21 時頃 CAREER CARVER 事務局より「CAREER CARVER に関するお詫びとご報告」といたしましたこと、さらに、電話やメールにて多くのお問い合わせ・ご指摘を頂戴しているにもかかわらず、迅速な対応ができておりませんこと、何卒ご容赦賜りますようお願い申し上げます。

弊社におきましては、今回の事態を厳粛に受け止め、再発防止策を講じ、皆様の信頼回復に努める所存です。改めて今回の事態に関し、以下の通りご報告申し上げますとともに、心よりお詫び申し上げます。

1 事案概要について

平成 27 年 12 月 1 日 20 時 30 分頃、弊社担当者が業務委託先 1 社（担当者 26 名）に対し、本サービス会員様の個人情報（37,099 件）が含まれたエクセルファイルを誤って添付し、メール送信いたしました。当該業務委託先に対し、弊社は Web 制作を委託しております。また、同社は、プライバシーマーク（個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している事業者等に認定・付与される）を取得しているとともに、弊社と機密保持契約を締結しております。

メール送信直後、弊社同担当者が送信データを確認したところ、誤って送信していることに気づき判明いたしました。

直ちに、当該業務委託先に対して、メールを開封しないことと該当データの消去を依頼いたしました。同日は送信先担当者の方が退社されている等の理由により、やむなく消去は翌朝行うことといたしました。

同年 12 月 2 日 10 時 15 分頃、弊社担当者が当該業務委託先に訪問し、改めて該当データの消去を依頼いたしました。弊社担当者立会いの下、当該業務委託先のメールサーバ上の該当データを消去（同日 10 時 45 分頃完了）し、当該業務委託先システム責任者立会いの下、送信先担当者 26 名全員の各個人端末（当該業務委託先にて貸与、利用し

ているもの) から該当データを消去いたしました(2日ご不在の方は3日に消去し、同年12月3日18時05分頃完了)。なお、送信先担当者26名全員より、他者に漏えいしないこと等が記載された誓約書を受領しております(同年12月4日完了)。

また、外部専門機関に依頼し、当該業務委託先以外の第三者への漏えいの可能性に関する調査を開始いたしました。

あわせて、同年12月4日以降随時、プライバシーマーク事務局を運営する一般財団法人日本情報経済社会推進協会及び監督省庁等関係各機関への報告を行いました。

<当該業務委託先に関して>

弊社は当該業務委託先と機密保持契約を締結しておりますが、本来、当該業務委託先に対し開示を予定していない個人情報を送付してしまいましたことから、会員様に対して誤送信のお詫びとご報告のご連絡をいたしました。また、今回の対象会員様の中に当該業務委託先に在籍されている方はいらっしゃらないことを確認しております。

今回の事態につきましては、ひとえに弊社の不手際が原因であることから、当該業務委託先企業にかかる情報を弊社からお伝えすることは控えさせていただきたく存じます。何卒ご了承くださいますようお願いいたします。

2 誤って送信した情報

誤ってメール添付したファイルは、本サービスの会員様の情報を登録しているシステム(以下「本サービスシステム」といいます)より、次の情報をダウンロードして作成されたエクセル表になります。

<プロフィール情報>

氏名、生年月日、性別、都道府県、会員番号

(メールアドレス、電話番号、住所などの連絡先情報は含まれておりません。)

<職務経歴>

直近の年収、直近の業種、直近の職種、直近の企業名、直近の部署名・役職、直近の在籍期間、過去の業種、過去の職種、過去の企業名、過去の部署名・役職、過去の在籍期間

<学歴>

学校種別、学校名、学部・学科、卒業年月

<資格など>

英語レベル、英語資格の点数、資格

<希望条件>

希望の業種、希望の職種、希望の勤務地

3 本来の情報取扱方法と今回の事態発生の原因

本サービスにおいては、運営上、個人を特定できないよう加工した統計データを弊社にて作成する場合がございます。この場合、本サービスシステムから、業務担当者が会員様の情報をダウンロードして加工作業を行っております。なお、同作業を行うためにダウンロード可能な業務担当者は必要最小限に限定しております。

また、メールを送信する際、事前に添付ファイルの内容を確認の上、送信するよう社内規定に定めております。

今回においても、Webサイトのページ制作のために会員様の属性（職種等）の分析データを弊社担当者が作成し、当該業務委託先に対し分析データのファイルを送信する予定でした。しかし、誤ってデータ加工前の登録情報が含まれたファイルを添付し、メール送信時に添付ファイルの内容を確認していなかったため、誤りに気付かず送信してしまいました。

4 当該業務委託先以外の第三者への漏えい可能性について

外部専門機関に依頼し、当該業務委託先以外の第三者への漏えいの可能性を調査（コンピュータ・フォレンジック）いたしましたところ、次のような結果を確認いたしました。

- ・各個人端末から当該メールを第三者へ転送した形跡は確認されませんでした。
- ・当該添付ファイルをダウンロードし印刷を行った形跡は確認されませんでした。
- ・当該データを外部機器に書き出した形跡は確認されませんでした。

また、外部専門機関により、送信先担当者各個人端末から既に消去された該当データを、復元できない状態といたしました。

以上のとおり、外部専門機関の調査の結果、当該業務委託先以外の第三者への漏えいの事実は確認されませんでした。

5 再発防止策について

今回の事態を厳粛に受け止め、弊社といたしましては情報管理の強化・徹底及び運用業務のフローの見直しを行い、再発防止に努めます。

本サービスシステムにつきましては、統計データを作成する業務において、業務担当者がダウンロード可能な情報は、個人情報を含めず、属性情報（職種等）のみとする仕様・運用に変更いたします。

また、本サービスの運営上必要な業務全般において、本サービス会員様の個人情報は、システム管理者を除きダウンロードできない仕様に改修いたします。

なお、システム管理者はデータの分析業務など、本サービスに関する運用業務は行いませんが、システムトラブル等非常事態が発生した場合の対応を目的に、権限を有します。システム管理者がダウンロードした場合の操作ログは記録されます。

システム改修完了時期につきましては平成 28 年 1 月末頃を予定しており、改修完了までの間は、本サービスにおいて個人情報ダウンロードする機能及び統計データを作成する業務を停止いたします。(現在、すでに停止しております。)

メールにファイルを添付する場合は添付ファイルを開いて事前確認を行うという社内規定を徹底すべく、全従業員に対し改めて周知・教育を行い、情報管理意識の向上に努めます。

6 お問い合わせ先について

今回の事態に関してご不明な点がございましたら、以下窓口までお問い合わせください。また、今回の事態に起因する漏えいの事実等を確認されましたら、お手数をおかけいたしますが、ご連絡くださいますようお願いいたします。弊社にて真摯に対応させていただき所存です。

<お問い合わせ窓口>

電話番号：0120-006-443 (フリーダイヤル)

03-6835-1267

03-6835-1864

お問い合わせページ：<https://careercarver.jp/doc/contents/pages/cs/inquiry.html>

受付時間：10:00～18:00

(土・日曜日、祝日を除く。また、年末年始休暇平成 27 年 12 月 29 日～平成 28 年 1 月 3 日を除く。)

ただし、12 月 19 日(土)および 12 月 20 日(日)は 10:00～18:00 で開設いたします。

※お問い合わせが集中した場合には、誠に恐れ入りますが、お返事に少しお時間をいただく場合がございます。何卒ご容赦賜りますようお願い申し上げます。

今回の事態に関する新たな事実等があった場合には、弊社ホームページ等にてご連絡いたします。再発防止策として行うシステム改修が完了しましたら、弊社ホームページにてご報告いたします。

被害拡大防止に最善を尽くしておりましたため、ご報告にお時間をいただき誠に申し訳ございませんでした。弊社の不手際により、会員様をはじめとする皆様に対し、多大なるご心配とご迷惑をおかけしておりますこと、重ねて深くお詫び申し上げます。