

2023年11月17日  
株式会社リフレ

## お客様情報の不正流出に関するお詫びとお知らせ

弊社が2016年7月までテレマーケティング業務を委託していた株式会社NTTマーケティングアクト ProCXにおいて、同社が利用するコンタクトセンタシステムを提供するNTTビジネスソリューションズ株式会社の同システムの運用保守業務従事者（元派遣社員）が、弊社のお客様情報を不正に持ち出していたことが判明いたしました。

なお現段階では、第三者に流出させた事実は確認されておらず、本件に関わる個人情報の不正利用等も確認されておりません。

このような事態を発生させ、お客様へ多大なご迷惑とご心配をおかけいたしますこと、深くお詫び申し上げます。

### 1. 本件の概要

#### (1) 持ち出された件数

リフレのお客様数 : 963件（現時点判明分）

※2013年5月27日～2013年12月27日の期間で、折込チラシ・新聞広告などからお電話でご注文いただいた際のお客様に関する情報

#### (2) 不正に持ち出されたお客様情報の内容

氏名/郵便番号/住所/電話番号/性別/生年月日（一部）/クレジットカード情報（14件）

### 2. 今後の対応と再発防止策について

弊社は、今回の事実を厳粛に受け止め、業務委託先とともに、お客様のご心配の解消に向けて対応してまいります。

今後、同様の事態が再び発生しないよう、お客様情報を取り扱う全業務について再点検を実施するとともに、業務委託先を含め個人情報管理体制の一層の強化を図ってまいります。

また、弊社の従業員に対して、これまで以上に情報の取り扱い・保護に関する教育の充実を図り、個人情報保護の重要性に関わる当事者意識の醸成を図ってまいります。

### 3. お客様へのご対応について

現時点では情報流出の疑いのあるお客様を特定する調査を実施中でございます。

本事案の対象となるお客様を特定し、準備が整い次第、順次個別にお知らせさせていただきます。

ご連絡は郵送にて実施いたします。

### 4. 本件に関するお問い合わせ先

本件に関してご不安な点やご不明な点がございましたら、下記のお問い合わせ窓口までご連絡をお願いいたします。

<株式会社リフレ 苦情・相談窓口>

・電話番号：0120-25-9936

受付時間 9時00分～17時00分 土日祝日休業

お客様に、多大なるご迷惑とご心配をおかけいたしますこと、重ねて深くお詫び申し上げます。