

2021年9月15日
トヨタモビリティ東京株式会社

お客様の個人情報(TOYOTA/LEXUS 共通ID)の不適切な取扱い および 該当登録情報の削除について

このたび弊社にて、トヨタ自動車株式会社(以下、トヨタ自動車)が提供する顧客向けウェブサイト認証サービス「TOYOTA/LEXUS の共通 ID ※1」発行のために、お客様の車両注文書ならびにアンケート等へ記載された個人情報 2,453 名様分を、弊社の営業スタッフがお客様ご本人の同意を得ずに登録し、トヨタ自動車へ提供していたことが判明いたしました。

この件につきましては、8月19日にトヨタ自動車により「トヨタの販売店9社におけるお客様の個人情報の不適切な取扱いについて」公表がされましたが、その後の全国トヨタ販売店への調査依頼により、弊社の登録情報からも同様の不適切な登録が確認されたものです。

今回判明したご本人の同意を得ずに利用目的外で使用された個人情報には、お客様の「お名前、生年月日※2、性別※2、ご住所、電話番号、コネクテッドサービスご契約車両の所有情報」が含まれております。本件判明後、トヨタ自動車が保有するサーバーに保管されておりました該当のIDおよびこれらの個人情報は、トヨタ自動車以外に提供された事実がないことを確認しており、すでに該当のIDは削除いたしました。

なお、お客様に同意いただき登録された個人情報につきましては、同IDの利用規約の定めに従い適切に利用させていただいております。

現在、本件の対象となるお客様には、弊社営業スタッフより、お詫びとともに経緯をご説明させていただいております。お客様には大変なご迷惑、ご心配をおかけしておりますことを、改めまして心より深くお詫び申し上げます。

このような行為は、弊社に信頼を寄せていただいているお客様を裏切る行為であり、信頼回復に向けて、トヨタ自動車とともに原因究明と再発防止に全力を尽くしてまいります。

弊社は、このような不適切な取扱いが発生した事態を重く受け止め、個人情報の取扱いにあたっては個人情報保護法を遵守の上、適切な管理の徹底に努めるとともに、改めて全従業員に対する教育を実施し、継続的な意識向上の活動および社内での確認体制を強化すること等による再発防止策を講じて参ります。

今回、対象のお客様ならびに関係各位におかれましては、大変なご迷惑、ご心配をおかけしましたことを、改めまして心よりお詫び申し上げます。

※1 TOYOTA/LEXUS 共通 ID : トヨタ自動車の各サイトが提供する様々なサービスを安全かつ快適にご利用いただくためのお客様認証サービスです。会員登録していただくことにより、コミュニティサービスのご利用や、「tconnect.jp」へのログインが可能になるほか、カタログ請求やキャンペーンなどのお申込みのスムーズな利用が可能になります。 ※2 一部のお客様のみが対象です。

記

1. お客様の同意なく登録された共通 ID の件数

2018年11月23日～2021年7月31日の間に登録された2,453件

2. 対象となる弊社店舗※3,4 および件数

日本橋店	56件	若林世田谷通り店	1件	葛飾白鳥店	113件
虎ノ門店	72件	上馬店	93件	T-プラザ金町店	1,155件
蒲田仲六郷北店	14件	世田谷用賀店	6件	調布つつじヶ丘店	250件
馬込第二京浜店	62件	成城店	111件	町田旭町店	226件
池上第二京浜店	1件	豊玉環七通り店	1件	昭和の森店	14件
蒲田仲六郷南店	130件	谷原光が丘店	36件	計 21 店舗	2,453 件
新宿靖国通り店	1件	墨田向島店	59件		
目黒碑文谷店	20件	深川北店	32件		

※3 店舗名は、トヨタモビリティ東京(株)への変更後です。

※4 担当店舗に変更があった場合、現担当店舗からのご案内となります。

3. 対象のお客様への対応

対象のお客様には、担当の営業スタッフから直接ご連絡を申し上げ、お詫びとともに経緯をご説明いたします。

4. 不正に登録された共通 ID の取扱い

トヨタ自動車に依頼し、9月13日付で削除いたしました。

5. 再発防止策

1) お客様に TOYOTA/LEXUS 共通 ID の利便性のご理解と同意をいただいたうえで取得いたします。

2) 個人情報の取得について教育とルールの再徹底をいたします。

① 禁止事項と登録フローの再徹底

② 個人情報保護法の再徹底

3) TOYOTA/LEXUS 共通 ID を新規取得したお客様には管理者からの取得確認をいたします。

【上記に関するお問合せ】

お客様相談テレフォン:0120-127-126 (開設時間 10:00～16:00 火曜休業)

以上