

2011 年11 月2 日

各 位

株式会社 C S K サービスウェア

弊社元契約社員の逮捕に関するご報告とお詫び

本年10月31日、弊社の元契約社員が、勤務中に不正にクレジットカード情報を取得し、これらの情報を不正に使用した容疑で逮捕されました。このような事態に至りましたことは、弊社としても誠に遺憾であり、厳粛に受け止めております。

この元契約社員は、弊社カスタマーセンターにおいて、弊社がお客様企業（以下、「委託者様」といいます。）より委託された、委託者様製品のお客様からの問合せ対応を行う業務に従事しておりました。捜査当局からの情報によりますと、同元契約社員はその業務過程において知り得た個人情報を不正に持ち出し、その情報を用いて音楽配信サイトから音楽コンテンツを不正に購入していた、とのことです。

被害に遭われたお客様、委託者様および関係する皆様に多大なご心配、ご迷惑をおかけしましたことにつき、ここに深くお詫び申し上げます。

弊社は、本件判明後、代表取締役社長 石村俊一を本部長とする対策本部を直ちに設置して社内調査に着手するとともに、委託者様と連携して捜査当局の捜査に全面的に協力してまいりました。弊社は、今後も委託者様と連携して被害状況の把握を行うとともに、関係当局のご指導を仰ぎつつ、適切に本件に対処する所存です。

本件が判明した経緯、現時点における事実の概要および弊社の対応方針等について、下記のとおりお知らせいたします。

記

1．不正行為が判明した経緯

本年9月下旬に警視庁から本件に関する捜査関係事項照会がありました。弊社にて直ちに社内調査を実施いたしました結果、弊社元契約社員がクレジットカード情報を不正に取得していた可能性を認識いたしました。弊社は、捜査当局による捜査への支障をきたすこと避けるため、本日まで公表を控えておりました。

2．不正行為の概要

この元契約社員は、弊社が委託者様から業務委託されている「委託者様製品をご利用されているお客様からの問合せ対応業務」を担当しておりました。

捜査当局からの情報によりますと、この元契約社員は業務過程において知り得たお客様のクレジットカード番号等の情報を不正に持ち出し、これらの情報を利用して音楽配信サイトから音楽コンテンツを不正に購入していたとのことです。

3．発生原因

弊社といたしましては、捜査当局の解明した事実を分析し、また、委託者様等のご協力をいただきつつ、このような不祥事が発生した根本原因を速やかに究明する所存です。

4．再発防止策

弊社は、今般の事態を極めて深刻に受け止めており、直ちに再発防止委員会を設置いたしました。社員教育の更なる強化によりコンプライアンス遵守の徹底をはかる「人的な面」、および管理監督制度やモニタリングシステムの多重化をはじめとする不正防止の「仕組みの面」のそれぞれについて外部専門家の助言を得つつ見直しを進めており、信頼の回復とサービスの向上を目指す再発防止策の策定作業に着手しております。

また、この再発防止策の内容および進捗につきましては、適切にご報告いたします。なお、元契約社員につきましては、昨日付にて懲戒解雇しております。

本件につきましては捜査当局による捜査が現在も進行中であり、捜査の進捗に悪影響を与えることを避けるため、詳細については公表を控えさせていただきます。弊社は今後とも捜査当局による捜査に全面的に協力するとともに、適切に本件に対処する所存です。

被害に遭われたお客様、委託者様および関係の皆様にご多大なご心配、ご迷惑をおかけいたしましたことにつき、改めて深くお詫び申し上げます。

以上

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社CSKサービスウェアお客さま特設窓口

0120-551-620

受付時間 9:30～12:00 13:00～17:30（平日）

窓口につきましては、2011年12月28日でクローズさせていただきます。

【報道関係者のお問い合わせ先】

株式会社CSKサービスウェア広報担当

03-6438-4836