

平成24年4月17日
東京地下鉄株式会社

お客様のICカード乗車券乗車履歴の漏えいについて

東京地下鉄株式会社では、平成23年2月に、当社社員が、業務中に不正に取得した1名のお客様の乗車履歴を漏えいした事実がございました。

ご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

当社では、今回の事態を厳粛に受け止め、社員に対する指導・教育を徹底し、再発防止に取り組んでおります。

なお、当社では、被害にあわれたお客様の強いご意向により、事件発生時点においては、公表を差し控えておりました。

記

1 概要

当該社員は、平成23年2月11日（金）、12日（土）、15日（火）の勤務中に、飯田橋駅改札窓口の係員操作機を使い、お客様のICカード乗車券がなくても一定の条件下で乗車履歴が閲覧できることを悪用してお客様1名の乗車履歴を不正に入手し、2月14日（月）に、その履歴をインターネット上の掲示板に掲載しました。

2月15日（火）、お客様から当社お客様センターにご指摘をいただき、調査を行った結果、上記のことが判明しました。

2 当該社員

飯田橋駅社員 32歳（当時） 男性

3 対応

- （1）お客様には、当社社員がご迷惑をお掛けしたことに對しお詫びいたしました。
- （2）当該社員については、社内規則に則り、平成23年3月に解雇処分にしました。

4 再発防止策

（1）社員への教育及び指導の再徹底

事故直後、全駅社員にあらためてコンプライアンス教育を実施し、法令等に基づき職務を厳正に遂行することを再徹底しました。

（2）係員操作機の改修等

緊急対策として、ICカードがない状態で利用履歴を閲覧しないよう、平成23年3月に現場に周知徹底しました。その後、インフォメーションカウンターに設置した係員操作機において、ICカードがない状態で利用履歴を閲覧できないよう、平成23年8月に機器の改修を行いました。

以上