

2023年9月19日

お客様各位

株式会社ビジョナリーホールディングス

お客様の個人情報不正取得並びに利用の可能性のお知らせとお詫びについて

謹啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

この度、当社グループが保有する顧客個人情報の第三者による不正取得と利用の可能性が生じていることを確認いたしました。お客様におかれましては、大変なご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。現在も調査を継続しており、今後新たな情報が判明する可能性がありますが、現時点（2023年9月19日現在）で確認できた事実関係の概要は下記の通りです。

今回の件を重く受け止め、本件の全容把握と再発防止策の検討及び実行を迅速に図ってまいります。

謹 白

記

1. 事象概要

2023年8月11日に当社の社員1名宛に「永福眼鏡店」というメガネ小売店からDMが届きました。この「永福眼鏡店」については、前代表取締役社長の星崎尚彦氏による当社企業価値を毀損する行為の疑い等の調査のために発足した第三者委員会が作成した2023年5月31日付及び同年7月27日付けの調査報告書において、当社旧永福町店が合理性が疑われるプロセスにより閉鎖され、法律上無効である可能性がある契約に基づき、当社旧永福町店の事業を移転させるために、当社から当該店舗の運営会社に対して資産等の譲渡が行われたと指摘がされています。このように「永福眼鏡店」には法律上必要な手続きを経ないまま、当社旧永福町店の資産等が譲渡された可能性が高いと考えられます。

DMが届いた該社員は「永福眼鏡店」の近隣在住ながらも当該店舗を利用したことがなく、当該社員に「永福眼鏡店」からDMが届いたことにより、当社が保有していた個人情報が「永福眼鏡店」により不正に利用されたことが疑われることとなりました。

そこで、2023年8月12日に、2022年8月頃から法律上無効なプロセスにより「永福眼鏡店」の運営会社に貸与されていた当社POS端末*から不正に取得された可能性を検証したところ、当社顧客として登録されていた該社員の情報を2023年2月4日に該当POS端末で検索した形跡が確認されました。

この操作は、2023年2月に「永福眼鏡店」への不当な応援に従事をさせられていた当社社員が行なったことが確認できましたが、同年8月12日に本人に聞き取りを行なったところ、該当POS端末の開局処理は本人のID・パスワードを使用したものの、顧客検索は行なっていないことが判明しました。

*POSとは小売業において毎日の売上や販売した商品をデータ化して管理するためのシステムの総称です。POS端末とは、そのシステムに結合されたレジのほか、データ入力、検索機能等を持ち合せた端末です

また、同年 8 月 13 日には、該当の POS 端末に関して、不当に事業譲渡をされた 2022 年 8 月頃から 2023 年 3 月 28 日まで「永福眼鏡店」の運営会社が当社顧客情報にアクセスできる環境となっていたこと、また旧永福町店と同じく法律上有効なプロセスを経ずに「星組経営会議メンバー」が代表を務める一社に事業譲渡された当社旧千歳船橋店でも同様に同期間に顧客検索がされていることも判明しました。

なお、該当期間にその POS 端末で顧客検索により第三者が意図して取得し不正に利用できた可能性がある件数は最大 4,061 件であることを速報にて公表いたしました。重複検索分を除いた結果、その数は最大 1,832 件となっております。該当 POS 端末では顧客情報をダウンロードや外部メディアに移すことができない仕様になっており、個人情報を POS 端末から取得する際は、個人情報を検索した際に POS 端末画面に表示された登録情報をプリンターで一枚ずつ出力するか、一つ一つ手書きや写真などを撮影するしか方法がないため、この POS 端末から不正取得された可能性は最大でも 1,832 件と考えられます。

また、この 1,832 件には、同期間に当社から不当な応援に従事をさせられていた当社社員 3 名が行った顧客検索も含まれておりますが、いずれの当社社員も大量の顧客検索をしたことはないことから、第三者による ID・パスワードの不正な取得、また開局した POS 端末利用による個人情報の不正取得の可能性が生じております。

更に、2023 年 8 月 13 日に、当社旧永福店、旧千歳船橋店の資産等が法律上必要な手続きを経ずに移転された際、本来当社で引き上げ、管理すべき顧客約 5,707 件分の視力測定結果が記入されたシートと 151 件分の聴力測定結果が記入されたシートが紙の状態、譲渡先である「永福眼鏡店」「ちとふな眼鏡店」（当社旧千歳船橋店）にそのまま保管されている可能性があることが判明しました。この顧客視力測定結果並びに聴力測定結果にはお客さまの氏名、住所、電話番号などの個人情報とメガネや補聴器の作成に必要な視力、聴力などの測定データや作成いただいたメガネ、補聴器に関する情報等が記載されております。

現在 DM が届いた社員以外の個人情報の不正利用は判明しておらず、個人情報がどれだけ不正に取得され、利用されたかは調査中です。なお、警察への通報および個人情報保護委員会への報告は完了しており、不当に使用された可能性がある当社社員の ID・パスワードは全て変更済みです。

2. 漏洩した可能性がある個人情報の件数と内容

① 顧客情報

件数：最大 1,832 件

内容：・氏名 ・性別 ・生年月日 ・国籍 ・住所 ・電話番号（自宅、携帯）

- ・メールアドレス ・メガネ使用歴 ・購入した商品、サービスの全ての種類、金額、時期
- ・作成したレンズの度数・購入したコンタクトレンズのパラメータ
- ・購入がない来店履歴（調整・クリーニング等） ・DM 送付履歴
- ・有料延長保証、コンタクト定期便などサブスクリプションサービスの加入状況
- ・支払い方法（現金・カード・QR、バーコード決済等）
- ・家族の利用歴

※クレジットカード情報など決済に必要な情報は含まれておりません

② 顧客視力測定結果

件数：最大 5,707 件

内容：・氏名 ・性別 ・生年月日 ・住所 ・電話番号（自宅、携帯）

- ・メールアドレス ・メガネ使用歴 ・購入した商品、サービスの全ての種類、金額、時期
- ・作成前のメガネや目の使用状況など
- ・作成したレンズに必要な視力測定データなど ・決定した度数
- ・有料延長保証、コンタクト定期便などサブスクリプションサービスの加入有無
- ・メガネ作成に際しお客様からお伺いした見え方に影響する可能性がある既往歴（お伺いをしたお客様のみ）

※クレジットカード情報など決済に必要な情報は含まれておりません

③ 顧客聴力測定結果

件数：最大 151 件

内容：・氏名 ・性別 ・生年月日 ・住所 ・電話番号（自宅、携帯）

- ・メールアドレス ・補聴器使用歴 ・購入した商品の種類、金額、時期
- ・作成前の聞こえの状況など ・作成した補聴器に必要であった聴力測定データなど
- ・補聴器のフィッティング、調整履歴
- ・補聴器作成に際しお客様からお伺いした聴こえ方に影響する可能性がある既往歴（お伺いをしたお客様のみ）

※クレジットカード情報など決済に必要な情報は含まれておりません

①並びに②③は、最大 1,288 件が重複している可能性があります

3. 今回郵送にて本件の告知を行ったお客様に関して

今回告知に際しては、以下のお客様にご案内を行っております。

- ・項目 2 の①に該当するお客様 1,832 件
- ・項目 2 の②③計 5,858 件に関しては、紙で保管されている状態のため、該当するお客様分が含まれる当社旧永福店、旧千歳船橋店での登録した全てのお客様 6,359 件

※上記の重複を除いた 6,903 件が総数となります

4. お客様へのお願い

- ・ 当社旧永福町店、千歳船橋店を過去にご利用の方、あるいはその他当社店舗のご利用でも該当店舗周辺にお住まいの方で、メガネ、コンタクトレンズ、補聴器等の案内を行う心当たりのない不審な DM、電話、メールなどがありましたら、以下 5 に記載の電話番号までご一報いただけますようお願いを申し上げます

5. 今後の対応

- ・ 調査の進捗があり次第、当社ホームページ並びにプレスリリースで公表してまいります
- ・ 警察等と相談しながら不正取得の経緯と範囲を早急に把握しつつ、適切な対応と再発防止策を取ってまいります

6. お客さまからのお問い合わせ先

ビジョナリーホールディングスグループ

総合お客さま案内ダイヤル：0120-888-716（10時～18時 土日・祝含む）

以上