

お客様各位

「トイザらス・ベビーザらス オンラインストア」
「商品発送メール」とサイトの一時休止に関するお詫びとお知らせ

平素は、弊社「トイザらス・ベビーザらス オンラインストア」に格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。

さて、本年11月15日(木)の19時過ぎに「トイザらス・ベビーザらス オンラインストア」をリニューアルオープンいたしました(「トイザらス・ベビーザらス オンラインストア」のWEBサイトを、以下、「新サイト」とします)、新サイトのシステムに不具合が生じ、合計95名のお客様に、ご自身の他、最大94名分の他のお客様のメールアドレスが宛先に入った状態で、「商品発送メール」が送信されるという事態が発生いたしました。この事態に伴い、11月17日(土)の午後より新サイトを一時休止いたしております。

上記事態が発生した経緯の概要は、以下の通りです。

「商品発送メール」は、ご注文いただいた商品の出荷状況をお客様のお名前と注文番号等を記載してご通知させていただくもので、出荷翌日の午前9時頃にお客様に送信させていただいております。今回の事態は、11月15日(木)19時過ぎから24時頃までの間にご注文いただきましたお客様で、11月16日(金)に商品発送を行う対象となった合計95名のお客様に対し、本来11月17日(土)の午前9時頃に、それぞれのお客様のメールアドレスのみを宛先に入力して送信するべきところ、システムの不具合により、送信するべきではないお客様のメールアドレスが宛先に入った状態で送信されております。該当となるお客様には、個別にメールにて原因のご報告とお詫びをさせていただいております。

以上のような経緯から新サイトを一時休止すると共に、現在「商品発送メール」の配信を停止しておりますので、上記95名のお客様以外につきましては同様の事態が発生しておらず、サイトリニューアル前の旧システムにおいても同様の事態は発生しておりません。また、この事態は、システム上の問題であり、ウイルスによるものではありませんので、送信したメールがウイルスに感染していることはありません。なお、新サイトの一時休止期間および「商品発送メール」の配信停止期間につきましては、お客様への出荷のご案内ができませんこととなりますが、一時休止前にご注文・ご予約等を承っている商品は、予定通り発送いたします。

弊社では、この事態を受け、現在、新サイトのシステムについて、全面的な確認作業をしつつ再発防止策を講じており、お客様にご安心してご利用いただける環境の確認がとれるまでの間、新サイトおよび「商品発送メール」の配信を一時休止させていただいております。新サイトおよび「商品発送メール」の配信再開時期につきましては、改めてご案内させていただきます。また、本件につきましては、11月19日(月)に所管監督官庁の経済産業省に対して報告しており、今後は、同省のご指導を受けながら、本件に対応させて頂く所存です。

お客様には多大なるご迷惑をおかけいたしますことを心よりお詫び申し上げますとともに、早期に再開するべく全力で取り組んでおります。弊社では、本件が発生した事を厳粛に受け止め、改めて個人情報の保護に対する安全管理体制をより一層強化してまいりますので、なにとぞご理解を賜りますようお願い申し上げます。

平成19年11月20日
日本トイザらス株式会社

<お問い合わせ先>

日本トイザらス株式会社
トイザらス・ベビーザらス オンラインストア お問い合わせセンター
(受付時間: 10:00 - 17:00 年中無休)

お電話でのお問い合わせ ナビダイヤル 0570-055101
(携帯電話・PHS からの場合: 03-5957-8825)
Eメールでのお問い合わせ
info@mail.toysrus.co.jp