

2019年6月26日

各 位

株式会社オリエンタルランド

お客様写真データ流出に関するお詫び

このたび、株式会社オリエンタルランドが保有するお客様の写真データの一部が、ご本人以外のお客様に閲覧されたことが判明いたしました。お客様には多大なるご迷惑、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。

ご本人以外のお客様が閲覧できる状態にあった写真データは、6月7日（金）から6月24日（月）の間に東京ディズニーリゾート®内でキャストからフォトキーカード*1を受け取ったお客様のうち、一部のお客様がお持ちのフォトキーカードの写真データです。対象はアクセスナンバーが重複していたフォトキーカード7,438枚で、そのうちの、1,549枚のフォトキーカードの写真データが実際に閲覧されたことを確認しました。

フォトキーカードには、パーク内で撮影した写真データにアクセスするための16桁のアクセスナンバーを記載しております。本来、1枚のフォトキーカードに対して1つのアクセスナンバーを印刷しておりますが、誤って再度同じアクセスナンバーが印刷されたフォトキーカードを作成してしまいました。この2枚のフォトキーカードを別々のお客様にお渡しした結果、重複したアクセスナンバーのフォトキーカードで最初に「東京ディズニーリゾート・オンラインフォト」*2へログインしたお客様が、ご本人以外のもう一方のお客様の写真を閲覧できる状態にありました。

なお、これらの写真データは不特定多数の第三者が閲覧できる状態ではありません。また、サイト構造上、画面に写真データ以外の情報が表示されることはございません。

7,438枚のフォトキーカードで閲覧できる写真データについては、6月24日（月）時点で閲覧できない状態としております。

また、6月7日（金）から6月21日（金）に配布したフォトキーカードのアクセスナンバーと重複したアクセスナンバーのフォトキーカードは、6月22日（土）から6月24日（月）まで配布していたため、フォトキーカード2枚分の写真が閲覧できる状態にあった期間は6月22日（土）から6月24日（月）の間です。

なお、該当しないフォトキーカードについては、ご本人以外の閲覧がされることはないことを確認できており、通常通りサービスをご利用いただけます。

お客様には多大なるご迷惑、ご心配をおかけしておりますことを重ねて深くお詫び申し上げます。弊社といたしましては、今後このようなことが無いよう、再発防止に向け最善を尽くして参ります。

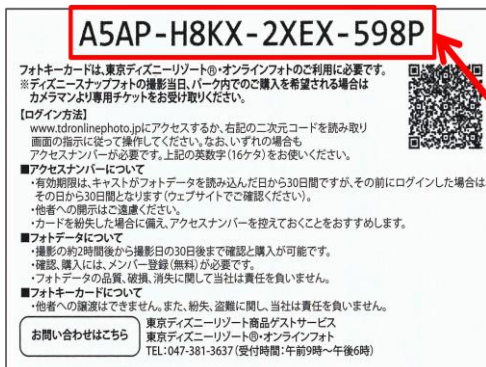
※1「東京ディズニーリゾート・オンラインフォト」を利用する際に必要なカードで、パーク内で配布しています

※2 パーク内で撮影した写真をインターネット上で注文できるサービスです

【フォトキーカード】



【表】



アクセスナンバー

【裏】

1. 発覚の経緯

2019年6月23日「東京ディズニーリゾート・オンラインフォト」のコールセンターへお客様からサイトへアクセスができない旨の連絡が入りました。既に同じアクセスナンバーでログインしていたお客様を確認したため、アクセスナンバーが重複していることが判明し、重複しているアクセスナンバーの一部(1,572枚)を非開示対応にいたしました。

2019年6月24日 委託会社より6月7日に納入したアクセスナンバーと重複したアクセスナンバーが印刷されたフォトキーカードを6月21日に納入したとの連絡を受け、アクセスナンバーが重複していないフォトキーカードに切り替え、アクセスナンバーが重複しているフォトキーカード(7,438枚)の非開示対応を行いました。

2. 流出データの内容および対象件数

東京ディズニーリゾートのキャラクターグリーティング施設などで、カメラマンキャストが撮影したお客様の写真データです。

<対象となるフォトキーカードの枚数>

1,549枚

※このうち、321枚のフォトキーカードから写真データが購入されましたが、当社で把握している限り、ご本人以外の写真が購入されたことは確認できませんでした

3. 流出の原因と再発防止策

弊社がフォトキーカードの製作を委託している会社が印刷を発注している会社が、アクセスナンバーの付番管理を誤り、一度使用したアクセスナンバーを再度印刷するという人的ミスが発生した結果、重複したアクセスナンバーが印刷されたフォトキーカードが製作されたことによるものです。

弊社といたしましては、印刷会社が印刷過程において品質管理者の立ち会いやダブルチェックを行うなど、人的ミスが発生しないための取り組みを、委託会社を通じて強化してまいります。

4. 今後の対応

＜お手持ちのフォトキーカードで「東京ディズニーリゾート・オンラインフォト」へログインできる方＞

ご本人以外のお客様からの閲覧ができないことを確認できておりますので、通常どおりサービスをご利用いただけます。

＜お手持ちのフォトキーカードで「東京ディズニーリゾート・オンラインフォト」へログインできない方＞

7月1日10時に開設予定のサイト（「東京ディズニーリゾート・オンラインフォト」のトップページにリンクを設定いたします）にアクセスし、フォトキーカードのアクセスナンバーをご入力いただくことで、ご本人以外のお客様に閲覧された可能性の有無をご確認いただけます。

その際、連絡先をご入力いただければ、後日こちらからご連絡させていただきます。

5. 問い合わせ先

お客様写真データ流出に関する特別窓口：6月27日開設

電話：0120-282-161（受付時間：午前9:00から午後5:00まで）

※一部のPHS・IP電話の方：045-330-7254（受付時間：午前9:00から午後5:00まで）