

2025年10月31日
K-nect株式会社

SMS誤送信に関するお詫びとご報告

当社から契約者の皆さまへ送信したSMS（ショートメッセージサービス）による通知の一部において、誤って本人以外の氏名が記載された事案が発生いたしました。
関係する皆さまにはご心配とご迷惑をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。

1. 事案の概要

令和7年10月29日（水）18時50分頃より、SMS送信による年間保証料に関するお知らせの作成を開始いたしました。

その際、基幹システムから管理ソフトへデータを複製する過程で人為的な誤りがあり、お客様名と電話番号の対応関係にずれが生じてしまいました。

この誤りに気づかないまま送信作業を進めた結果、同日20時頃より、誤った氏名を記載した通知が順次送信されました。

なお、本件において記載された誤情報は「氏名」のみであり、その他の個人を特定できる情報（住所・電話番号・契約内容など）は一切含まれておりません。

また、現時点では個人情報の不正利用や二次被害等は確認されておりません。

2. 対象となった契約者数

誤送信の対象となった契約者様は3,376名です。

3. 個人情報保護委員会への報告

本事案については、令和7年10月31日（金）に個人情報保護委員会への報告を完了しております。

4. 今後の対応

誤送信の対象となった契約者様には、経緯のご報告と併せて、正しい内容のSMSを改めて送信いたします。

また、今回このような事態が発生したことを厳粛に受け止め、再発防止策を講じてまいります。

具体的には、複数のシステム間でのデータ複製時は、操作完了前に正しい紐づけが行われてるかの二重チェックを徹底いたします。同時に、本年内にも基幹システムから直接送信用データを作成できる仕組みの開発を行い、データの転記や加工の過程で人為的な誤りが生じるリスクを排除できる体制を構築する予定でございます。

今回の事案を厳粛に受け止め、皆様からのご信頼を回復できるよう、再発防止策の徹底および情報管理体制の強化に努めてまいりますと同時に、重ねて本事案に関して、深くお詫び申し上げます。

本件に関してご心配やご不明な点がございましたら、大変お手数をおかけしますが、以下の専用窓口までお問い合わせください。

電話番号 : 078-331-4040

受付時間 : 平日 10 時 00 分～18 時 00 分

(土・日・祝日・銀行休業日を除く。なお、11月3日までの土・日・祝日は 10 時 00 分から 17 時 00 分まで受付いたします)