

このたび、弊社社員による、お客様の個人情報の不適切な取扱いがございましたので、下記の通り、ご報告申し上げますとともに深くお詫び申し上げます。

#### <不適切な取扱いの内容>

当社の従業員が、一部のお客様の、車両注文書・お客様アンケート等ご記載の個人情報（お名前・生年月日<sup>※1</sup>・性別<sup>※1</sup>・ご住所・電話番号・コネクティッドサービスご契約車両の所有情報）を、お客様のご承諾を得ずに、トヨタ自動車株式会社が提供する TOYOTA/LEXUS の共通 ID<sup>※2</sup>発行のために利用しておりました。

※1 一部のお客様のみが対象

※2 TOYOTA/LEXUS の共通 ID：トヨタ自動車株式会社が提供するお客様認証サービス。

詳細はこちらをご覧ください。→<https://id.toyota.jp/>

#### <発覚後の対応等>

TOYOTA/LEXUS の共通 ID の発行に伴い、上記のお客様の個人情報がトヨタ自動車株式会社に提供・登録されましたが、対象のお客様の ID および、これに付随してトヨタ自動車の保有するサーバーに保管された上記お客様の個人情報は、現在削除の対応を進めております。また、調査により、お客様の個人情報がトヨタ自動車以外に提供された事実がないことを確認しております。

現在、対象となるお客様には、担当の営業スタッフよりお詫びとともに、経緯をご説明させていただいております。お客様には大変なご迷惑、ご心配をおかけしておりますことを、改めまして心より深くお詫び申し上げます。このような行為は、トヨタブランドに信頼を寄せて頂いているお客様を裏切る行為であり、信頼回復に向けて、トヨタ自動車とともに原因究明と再発防止に全力を尽くしてまいります。

なお、お客様の同意なく発行した同 ID に関しましては、上述の通り現在削除の対応を進めておりますが、お客様に同意いただき発行した ID に関しまして、トヨタ自動車では、同社が規定する TOYOTA/LEXUS の共通 ID 利用規約に従い適切に利用しております。詳細は、トヨタ自動車による TOYOTA/LEXUS の共通 ID 利用規約(<https://id.toyota.jp/tb/terms/>) および、よくあるお問合せ ([https://faq.toyota.jp/category/show/62?site\\_domain=default](https://faq.toyota.jp/category/show/62?site_domain=default)) をご覧ください。

#### <再発防止策>

弊社では、このような不適切な取扱いが発生した事態を重く受け止め、個人情報の取扱いにあたっては、個人情報保護法を遵守の上、適切な管理の徹底に努めるとともに、改めて、全従業員に対する教育を実施し、継続的な意識向上の活動および社内での確認体制を強化すること等による再発防止策を講じて参ります。

今回、対象のお客様ならびに関係各位におかれましては、大変なご迷惑、ご心配をおかけしましたことを、改めまして心よりお詫び申し上げます。

2021年8月31日

ネットトヨタ札幌株式会社

お問合せ先：<弊社>お客様相談テレフォン 0120-001-087