

2025年6月4日

弊社商品の誤配送について

株式会社ムービーウォーカー
MOVIE WALKER STORE

謹啓 平素より弊社サービスをご利用いただき誠にありがとうございます。
弊社が管理する下記ウェブサイトで販売した一部商品の配送に誤りが生じ、これに伴い個人情報の漏えい、また漏えいの恐れが発生いたしました。当該商品をご購入いただいた皆様にご迷惑をお掛けしました事を深くお詫び申し上げます。下記に経緯をご報告させていただきます。

謹白

記

1 事故の概要

弊社の管理するMOVIE WALKER STORE (<https://store.moviewalker.jp>)にて販売した商品を配送する際、2025年5月23日～5月30日に発送した一部の商品において、配送伝票への氏名の書き込みが、本来のご住所に対応していない氏名を記載したことにより誤配送が発生し、個人情報(氏名)の漏えい、また漏えいの恐れが発生しました。誤配送が確認された件数は48件となります。

2 原因

弊社は、商品の配送を専門の配送会社に委託しております。

商品発送のための氏名や住所は、自動出荷システムを利用して、安全に配送会社に配送データとして受け渡しておりました。当該データを受領した配送会社は、配送準備のために受領データを加工しており、そのデータ加工時に取り違えが発生致しました。

3 対応状況

すでに誤配送が確認された48件のお客様皆様に対してメールで事情をご連絡済みです。48件中33件のお客様にはこのメールをご確認頂いております。残りの15件のお客様に対しても引き続き個別にメールをお送りし、必要に応じてお電話をさせて頂く等の対応を行ってまいります。

4 再発防止のための対応

弊社は今回の事態を重く受け止め、今後このような事態が発生しないように、本件の発生原因である配送データの加工を今後行わないよう徹底し、弊社と配送会社との情報および業務連携方法に関しても抜本的に見直す所存です。お客様にご迷惑をお掛けしました事を、重ねてお詫び申し上げます。

5 その他

今回の誤配送に関連したお客様のクレジットカード番号等の決済情報や住所の漏えいはございません。

(お問い合わせ先)

株式会社 ムービーウォーカー お客様窓口
support@moviewalker.jp

以上