

このたび、弊社社員による、お客さま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>

当社従業員がお客さまの、車両注文書・お客さまアンケート等ご記載の個人情報^{※1}を、お客さまのご承諾を得ずに、トヨタ自動車株式会社が提供する TOYOTA/LEXUS 共通 ID 発行^{※2}のために利用しておりました。

※1 お名前・生年月日・性別・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

※2 トヨタ自動車がお客さま認証サービス

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 共通 ID の発行に伴い、上記のお客さまの個人情報がトヨタ自動車に提供・登録されましたが、対象のお客さまの 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さま個人情報は、現在削除の対応を進めております。また、調査により、お客さま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。

既に、対象となるお客さまには、担当の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きました。お客さまには大変ご迷惑、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いただいているお客さま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、お客さま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、お客さま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 共通 ID の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.up/tb/terms/>)」および、よくあるお問合せ(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まいります。

今回、対象のお客さま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

愛知トヨタ自動車株式会社

お問合せ先:お客さま相談室 TEL:0120-252-666

【火～土曜】9:30～17:30、【日曜・祝日】10:00～12:00、13:00～17:30

※毎週月曜日は休業とさせていただきます(祝日の場合は、翌火曜日が休業)。