

お客様情報の紛失のご報告とお詫び

このたび、弊社が経営する宝塚歌劇オフィシャルショップ「キャトルレーヴ東京劇場店（東京都千代田区有楽町1-1-3 東京宝塚劇場内）」におきまして、お客様の個人情報が記載された書類を紛失したことが、2014年4月4日に判明いたしました。お客様に多大なご迷惑とご心配をお掛けし、深くお詫び申し上げます。

記

1. 紛失した書類および書類に記載されていた内容

- ・キャトルレーヴ東京劇場店における、新作DVDのご予約承り用紙の「店舗控え」。
- ・ご予約いただいたお客様のお名前、ご住所、お電話番号、ご予約商品名  
※「店舗控え」は1冊のファイルに綴じられており、そのファイルを紛失しています。当該ファイルには、約50名様分の控えがあったと推定していますが、原本紛失のため、正確な人数が把握できておりません。

対 象 商 品 名	税込価格	発売予定日
花組宝塚大劇場公演『ラスト・タイクーン-ハリウッドの帝王、不滅の愛-』『TAKARAZUKA∞夢眩』	10,800円	5月10日
蘭寿とむ退団記念DVD「人夢一とむ一」	8,640円	5月10日
蘭寿とむ「ザ・ラストデイ」	6,480円	7月18日

2. 紛失の経緯

- ・3月29日19時の閉店時、当該ファイルが店舗内バックヤードにある鍵付のキャビネットに保管されていることを店員が確認しております。翌3月30日から4月3日までの間、東京宝塚劇場休演に伴って店舗は休業しておりましたが、店員が販売商品の入れ替え等の作業を行っておりました。
- ・4月4日15時の開店前準備時に、店員がキャビネットを開錠したところ、当該ファイルがないことが判明しました。ただちに店舗内を捜索しましたが、未だ発見に至っていません。  
※ 全ての店員へ聞き取りを行い、3月29日19時以降、4月4日15時までの間に当該ファイルを外部へ持ち出してはならず、また、防犯カメラのモニターで外部者の侵入がないことを確認しています。
- ・なお、本件につきましては、4月8日に経済産業省に報告書を提出しています。

3. 紛失の状況

調査の結果、4月3日に作業を行っていた店員が、別の伝票を確認するため、キャビネット内の物品を取り出したということがありました。この際、店員は全ての物品を元のキャビネットに戻して施錠したと認識していましたが、4月4日に紛失していることが判明しています。キャビネット周辺の状況に鑑みますと、この4月3日の作業時に、当該ファイルを誤ってキャビネット前のゴミ箱の中に落としてしまい、そのまま廃棄処分した可能性が考えられます。なお、現時点で第三者に個人情報が流出したという情報はありません。

4. 今後の対応

当該ファイルの紛失により、お客様へ直接ご連絡を取ることができない状況のため、弊社ホームページや店頭での案内を通じて本件について告知し、お申し出頂いたお客様、或いは、予約引き換えにお越し頂いたお客様に対してお詫びを申し上げ、経緯についてご説明申し上げます。

弊社では、個人情報の取扱い・管理の教育に努めてまいりましたが、今般、お客様からお預かりした大切な個人情報を紛失したことについて、重大な事故と受け止めております。再発防止に向け、さらに、取り扱い体制の強化と教育の徹底を図ってまいります。

5. お客様からのお問い合わせ先

キャトルレーヴ東京劇場店

TEL/03-5251-2074 <受付時間 1回公演時 13:30 開演/11:00~18:00 2回公演時 13:30・18:30 開演/11:00~20:30  
11:00・15:30 開演/10:00~19:00 >

宝塚クリエイティブアーツ カスタマーセンター

TEL/0797-83-6000 <受付時間 10:00~17:00 (日曜休) > E-mail/info-tca@hankyu-group.jp