

当社は、本年6月17日より、新顧客管理システム(ALICEシステム)への切替を行いました。その切替作業において、幾つかの不具合が発生し、視聴者の方々、放送事業者様に、ご迷惑をお掛けいたしました。状況をご報告すると共に、改めてお詫び申し上げます。

発生事象

◇受付停止期間の発生

6/25	13:00	カスタマーセンターでの受付業務を停止
7/ 3	10:00	コールセンターでの受付再開
7/ 7	9:00	WEBでの受付再開

◇スカパー！オンデマンド
データ移行に不具合発生しました。従来システムでの運用を行っております。

◇エクストラネットによる配信情報不具合
8月度情報より、一部を除き、概ね正常化しております。
※エクストラネット:放送事業者様へ、加入等件数や加入者属性情報等を日次、月次でご報告しています。

◇入金精算報告書(7月度分)
放送事業者の皆様への提示が遅れ、一部に訂正が発生しました。

◇鍵閉めトラブル
アプリケーション不具合への対応で問題が発生し、一時的に鍵送出が不可となりました。
現在は、全件リカバリー済みです。また、その後、新たなトラブルは発生致しておりません。

◇個人情報漏洩 81件

- ◆Myスカパー！IDのみ : 26件
- ◆Myスカパー！ID、氏名、IC/BCASカード番号 : 9件
- ◆Myスカパー！ID、氏名、IC/BCASカード番号、契約情報 : 2件
- ◆Myスカパー！ID、氏名、IC/BCASカード番号、契約情報、連絡先情報 : 44件

該当するお客様へのお詫びとご説明をいたしました。

総務省 関東総合通信局 放送部放送課様への最終的なご報告は、8月29日の予定です。

お客様への対応

◇当社各媒体による公表・告知

ニュース・リリース 受付停止及び再開に関して : 6/26 6/30 7/7 計3回発信

個人情報漏洩に関して : 6/26 6/27 計2回発信

当社ホームページ 随時情報掲示

会報誌「ヨムミル」 7月号 8月号

◇解約希望のお客様への対応

6月末解約希望のお客様で、6月中に解約処理が行えなかった方に対しては、7月末までのお申し出により、視聴料返金・相殺処理を行っています。

放送事業者様へのご報告

◇下記連絡会にてのご報告致しております。

臨時事業者連絡会 6/27 7/3 7/16 計3回開催

7月度事業者連絡会 7/25 開催

※ 8月度事業者連絡会(8/29開催)及び経営者連絡会(9/5開催)において、本事象の取り纏めをご説明する予定にしております。