

2026年7月6日
九州急行バス株式会社

当社従業員によるお客さま個人情報の不正使用事案の発生について

当社従業員がお客さまの個人情報を不正に使用する事案が発生いたしました。

お客さまの信頼を損なう行為が発生したことは誠に遺憾であり、多大なるご迷惑とご心配をおかけしましたことを、心よりお詫び申し上げます。

1. 事案の概要

弊社の運転士が、運行営業所内でバスの予約情報を運行管理者を通じて不正に閲覧・取得し、お客さまへ私的な内容のショートメールを送信したものです。

2. 発覚の経緯

本年6月24日(水)、当該のお客さまから弊社へのお申し出により発覚しました。

3. 原因

- ・個人情報の取り扱いに関する教育の不行き届き
- ・個人情報データの管理における監督体制の不備
- ・当該従業員(運転士および管理者)の個人情報の取り扱いに対する重大性の認識欠如

4. 当社の対応

- ・当該のお客さまからのお申し出を受け、社内調査を実施しました。
- ・事実関係を確認した上で、当該のお客さまへ概況報告ならびに謝罪を行いました。

5. 再発防止策

- ①本事案の情報共有と再発防止策の周知・徹底
- ②個人情報の取り扱いに関する基本方針の再教育
- ③個人情報を取り扱う全てのお客さま窓口の個人情報管理における監督の徹底
- ④個人情報を取り扱う従業員の執務状況に対する定期的な監視監督
- ⑤個人情報を取り扱う執務エリアへの個人情報を取り扱う従業員以外の立入禁止の徹底

当社では、今回の事案を厳粛に受け止め、法令遵守意識の更なる向上と管理体制の強化を図り、再発防止に努めるとともに、信頼の回復に取り組んでまいります。

以上