2026 年 11 月 25 日

株式会社 TMJ

TMJ、「情報漏えい等 緊急お客様窓口サービス」で有事の顧客対応を支援

～セコムグループの一員として、情報管理と応対品質の両面から支援。
問い合わせ例と企業が備えるべき 4 つのポイントを紹介～

セコムグループの株式会社 TMJ（本社：東京都新宿区、代表取締役：丸山英毅、以下 TMJ）は、「情報漏えい等 緊急お客様窓口サービス」を通じて、情報漏えい等が発生した企業・団体のお客様対応を支援しています。情報漏えい等への対応では、問い合わせ窓口を迅速に開設するとともに、お客様の疑問や不安に正確に応え、対応の過程で取り扱う情報を適切に管理することが重要です。
本稿では、TMJ の緊急窓口の運営実績と具体的な対応内容に加え、本人確認や回答範囲の整理、二次被害への注意喚起など、企業が有事のお客様対応に備えておきたいポイントを紹介します。



■背景：調査・復旧と並行して、お客様に説明を届ける体制が重要

情報漏えいや不正アクセスが発生した際、企業は原因調査やシステムの復旧と並行して、影響を受けるお客様への情報提供を進める必要があります。一定の要件に該当する個人データの漏えい等では、個人情報保護委員会への報告と本人への通知が求められます。
お客様が知りたいのは、事故が発生したという事実だけではありません。自分にどのような影響があるのか、必要な手続きは何か、追加情報をどこで確認できるのかといった、その後の行動につながる説明が必要です。
一方、調査中には、判明していない事実や企業として判断が必要な事項もあります。不確かな情報で安心を約束するのではなく、「確認できていること」と「確認中のこと」を区別し、必要な情報を継続して届けることが、有事のお客様対応では重要になります。

■情報漏えい・不正アクセスに関する緊急窓口の立ち上げ実績

TMJ は、情報漏えい・不正アクセスへの対応において、10 社・団体、16 件の緊急窓口の立ち上げ実績を有しています。リコール・障害・不祥事等も含めた緊急対応の実績は、16 社・団体、24 件です。※1

個人情報漏えいの事案では、通知後に寄せられる問い合わせへの FAQ に基づく案内や、応対記録の管理を行ってきました。また、不正アクセスの事案では、会員向けの問い合わせ窓口を開設し、パスワード変更等の手続きを案内しています。

※1 2011 年度～2026 年度の当社案件から抽出した件数。窓口の立ち上げ・対応案件の件数であり、相談件数や受電件数ではありません。

■過去の対応案件から見える、緊急時の顧客対応ニーズ

TMJ ではこれまで、情報漏えいや不正アクセス等の発生時に、さまざまな緊急顧客対応を支援してきました。

過去の対応案件では、主に以下のような対応を行っています。

・通知・案内後のお客様からの問い合わせ受付

・対象となるお客様への案内やお詫び対応

・不正アクセス発生後のパスワード変更等の手続き案内

・問い合わせ内容の整理と、判断が必要な内容の担当部門へのエスカレーション

こうした緊急時には、単に電話を受け付けるだけでなく、FAQ や対応方針を整理し、お客様へ正確な情報を届ける体制づくりが重要になります。

■セコムグループの TMJ として、情報管理と応対品質の両面から支援

TMJ は、セコムグループの一員として、コンタクトセンター運営や BPO サービスを通じ、企業とお客様の接点を支えています。

有事のお客様対応では、分かりやすく丁寧に説明することに加え、本人確認や回答権限の整理など、情報を適切に取り扱うための運用が欠かせません。

TMJ では、ISMS 認証およびプライバシーマークを取得し、情報の取り扱いに関する責任者・手順の整備、従業者への継続的な教育、権限に応じた入退室管理やシステムへのアクセス制御に取り組んでいます。

こうした情報管理の体制を基盤に、お客様の不安を丁寧に受け止め、確認された情報を正確に伝える窓口運営を通じて、有事の顧客対応を支援します。

■サービス概要と、想定されるお問い合わせ

「情報漏えい等　緊急お客様窓口サービス」では、FAQ に基づく一次回答、本人確認後の対象照会、企業の指定先への引き継ぎ、便乗した詐欺等への注意喚起に対応します。また、問い合わせ傾向を日次で整理し、FAQ や公表内容の見直しにつなげます。

以下は、窓口設計時に検討する問い合わせの想定例です。実際のお客様の発言を引用したものではありません。回答内容や確認手順は、事案ごとの確認済み情報と企業の方針に基づいて設計します。

お客様からの問い合わせの想定例	対応を設計する際のポイント
「通知が届きました。家族の情報も対象になっているのでしょうか」	誰の情報を、どの本人確認手順で回答できるかを整理します。 本人以外の情報を安易に伝えず、未確認の内容を推測で補いません。
「今すぐ何か手続きをする必要がありますか」	企業が確認・決定した対処方法を、手順が分かる形で案内します。 未確定の段階で「被害はありません」「何もしなくて大丈夫です」と断定しないことが重要です。
「通知の後に、別のメールで情報入力を求められました」	公式の案内や確認先を示し、不審な連絡をそのまま信用しないよう注意を促します。 その場で真偽を判断できない内容は、決められた確認先へ引き継ぎます。
「補償の対象になりますか。登録情報の削除もお願いできますか」	窓口で説明できる事項と、企業側の判断・処理が必要な事項を区別します。 未決定の補償や、実行を確認できていない削除を約束しません。

窓口は、FAQ の元情報など必要な資料がそろってから最短 2 営業日で開設します。
通常は企業側の準備を含めて 1 週間程度が目安となり、準備状況等に応じて調整します。
※具体的な対応範囲・開設時期は個別に確認します。本サービスはお客様窓口の運営を対象とし、フォレンジック調査や法的助言は含みません。

■企業が備えておきたい、初動対応の 4 つのポイント

1. 公表・通知と、問い合わせを受ける体制を一体で準備する
   公表や通知の日時・方法、対象者数を踏まえ、窓口の受付時間、必要な人員、社内担当部門への連絡方法を整理します。窓口の準備と、法令上必要な報告・本人通知は並行して進め、窓口の準備を理由に必要な報告・通知を遅らせないことが重要です。
2. 「回答できること」と「判断が必要なこと」を明確にする
   確認済みの事実、調査中の内容、補償等の判断待ち事項を分け、窓口で回答できる範囲を定めます。公表文、通知文、FAQ、窓口での説明に食い違いが生じないよう、情報の更新責任者と共有方法も決めておきます。
3. 緊急時でも、本人確認と情報管理を省略しない
   個人別の影響を案内する場合は、本人確認の方法と回答権限を整理します。窓口に渡す情報、閲覧できる担当者、共有方法、保管・削除の扱いを明確にし、対応のために新たに取得する情報も必要な範囲に絞ります。
4. 二次被害への注意喚起と、継続した情報更新を行う
   お客様に、正式な案内の確認先や追加情報の掲載先を分かりやすく伝えます。窓口に寄せられた疑問や誤解を整理し、追加説明が必要な点を FAQ や公表内容に反映することで、一度の説明で終わらない対応につなげます。

■今後の取り組み

TMJ は今後も、情報管理と応対品質を重視した窓口運営を通じて、有事においても企業がお客様へ必要な説明を届けられる環境づくりを支援してまいります。
お客様の疑問や不安に向き合い、確認された情報を正確に伝えることで、顧客接点における「安全・安心」に貢献します。

＜株式会社 TMJ について＞

TMJ は、株式会社福武書店（現・株式会社ベネッセコーポレーション）のインハウスコールセンターより独立分社化する形で 1992 年に設立。世界でも例のない継続型の会員制事業で培った生産管理、品質管理のノウハウを活かし、多種多様なクライアント企業のコールセンターの設計・運営から、調査・分析、人材派遣、人材育成などのサービスを提供しています。2017 年には、セコム株式会社の 100%子会社となり、より強固で安全性の高いグループネットワークを活かし、クライアントビジネスの成功をサポートします。

■サービスの詳細・ご相談
「情報漏えい等 緊急お客様窓口サービス」
（https://www.tmj.jp/incident-customer-desk/）

■報道関係の問い合わせ窓口
株式会社 TMJ 広報担当
TEL：03-6758-2016 MAIL：pr@tmj.jp