

## 【ご報告】2023年1月1日に発生した差出人情報の不具合について

弊社が作成した年賀状につきまして、  
一部のお客様に差出人情報が表示されず、  
弊社の広告が代わりに印字される不具合が発生した件につきまして、  
該当のお客様及びお届け先様には、多大なご迷惑をおかけしましたことを、  
改めて深くお詫び申し上げます。

新年の大切なご挨拶の機会にこのような不具合を発生させたことを  
重く受け止めております。  
再発防止策の徹底を図り、  
安心してご利用いただけるサービスの運用に向けて、全力をあげて取り組んで参ります。

### 事象

弊社が印刷、発送した一部の年賀状において、宛名面の差出人印字エリアに「差出人情報」が印字されず、本来「保存用に注文（じぶん宛年賀状）」に印刷される弊社PR情報が印字されてしまう不具合が発生いたしました。

この影響により、該当する年賀状を受け取られた方は、誰から送られた年賀状であるかの判別ができない状態となりました。

### 発生期間と影響範囲

2022年10月3日10時00分から2023年1月1日13時19分までに注文方法を「直接相手に届ける（直接投函）」にてご注文された一部の年賀状にて発生いたしました。

※「自宅へ送る（自宅配送）」の年賀状では一切発生していません。

※2023年1月1日13時19分以降のご注文では一切発生していません。

※全販売枚数の4%が当該不具合の対象となりました。

「直接相手に届ける（直接投函）」にて注文された年賀状は、注文受付の翌日には印刷、発送（弊社から郵便局に引き渡し）し、2023年1月1日から郵便局員にて順次送り先に配達されるため、発覚が遅れました。

### 原因

お客様からの注文受付後、約3分～10分周期で動作する直接投函用の印刷データ生成プログラムのバグが直接的な原因であるとの確認が取れました。

正常な動作では、ご注文者様が入力された宛名情報が宛名面の印刷データとして生成されますが「じぶん宛年賀状」の注文が同時刻帯の処理に含まれていた際に、同一処理内での該当注文以降の年賀状の差出人情報が「じぶん宛年賀状」用の固定画像（弊社PR情報）に上書きされ、誤った印刷データが生成されるという事象が発生しました。

システム開発時における検証の際に、全注文パターンの印刷データの確認を行ったものの、当該バグを検知することができませんでした。また、印刷工場における出荷前の検品工程は、生成された印刷データと印刷された年賀状の内容が合致しているかという観点、併せて汚れや破損がないかといった観点での確認であったため、差出人情報の印刷に不具合が発生していることを検知することができませんでした。

直接的な原因は新機能の開発時におけるプログラム改修のバグではあるものの、システム開発における検証や検品方法など、管理体制の考慮不足が主因であると考えております。

## 経緯

かねてから直接投函にて注文されたお客様より、その年にどんなデザインの年賀状を送ったのか自分でも保管しておきたいというお声を多数いただいております。そのお声を受けて新機能として「保存用に注文機能（じぶん宛年賀状）」（以下「じぶん宛年賀状」）をリリースいたしました。その機能の開発過程で、直接投函の印刷データの生成プログラムを改修した際に、上記バグが発生してしまいました。

## 発覚からの対応について

2023年1月1日（発覚から復旧）

2023年1月2日（お客様への一次報告）

2023年1月4日～6日（該当の注文者様への報告）

2023年1月7日～9日（該当する年賀状の再印刷とお詫び状の印刷）

2023年1月10日～（再印刷した年賀状とお詫び状のお届け）

2023年1月12日～（ご返金）

不具合の対象である注文者様への全額返金を開始しました。  
※該当する注文を含めたお支払い額（はがき代、送料を含む）を全額返金。

## 再発防止策

### 管理体制の構築

今回の原因や課題をふまえ、再発防止とお客様への対応強化を実施するため、組織横断的に体制を再構築します。

### 各部門ごとの再発防止策

#### 【システム開発部門・カスタマーサービス部門】

お客様の注文データを印刷用データに変換する際、正常に変換が完了していることを確認するプログラムを導入します。また、万が一変換後のデータに異常が発生した際、即時に注文者と該当データを特定できるようシステム改修を行います。これによってカスタマーサービス部門と即時連携できるよう運用体制を強化します。

#### 【サービス運用部門】

運用期間中において、お客様のご注文内容と印刷データが相違ないかどうかを毎日ランダム抽出して目視で確認を行います。また、これまで分散していた印刷工場を商品種別ごとに集約し、十分な検品体制を備える大規模工場での生産・検品を行うことを検討しております。

## 対象者様への対応について

### お客様への返金について

ご返金対象のお客様に1月12日よりメールにて返金のご案内を開始し順次返金させていただいておりますが、一部のお客様とご連絡がとれておりません。（4月28日時点）

不具合対象のお客様で返金のご案内が届いていない場合は、大変お手数ですが下記問い合わせよりご連絡をお願い申し上げます。

返金に関するお問合せ

株式会社CONNECTIT  
「スマホで年賀状」事務局  
MAIL：contact@net-nengajo.jp

### クーポンの配布について

今回の不具合の対象となってしまったお客様に、お詫びの気持ちを込めて2024年年賀状版のサービスにてご利用いただけるクーポンを配布予定です。詳細につきましては、確定次第ご案内をさせていただきます。

お客様に安心してご利用いただけるサービス運営のため、  
今後全社一丸となって、再発防止を徹底いたします。

お客様には大変ご迷惑をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。

<本件に関するお問合せ先>

株式会社CONNECTIT

「スマホで年賀状」事務局

MAIL：contact@net-nengajo.jp