

2010年2月5日

お客様各位

UCC上島珈琲株式会社

平素はUCC製品に格別のご愛顧を賜り厚くお礼申し上げます。

この度、「UCC Good Coffee Smile キャンペーン：コーヒーストーリー（エッセイ）コーヒーアート作品募集！」の開始にあたり、Twitter を使用したPR活動を実施したところ、多くの Twitter ユーザー様に弊社から同キャンペーンの告知が大量に送付されていることが判明致しました。ご迷惑をおかけしました皆様に深くお詫び申し上げます。

弊社といたしましては、今後二度とこのような事態が生じないよう情報発信には細心の注意を払い、再発防止に万全を期す所存でございます。

#### 記

1. 概要：コーヒーをテーマにしたエッセイ・アートを募集する「第11回 UCC “ Good Coffee Smile ” キャンペーン（コーヒーストーリー大賞・コーヒーアート大賞）」の告知として、本日2月5日の午前10:00から、Twitter を使用した宣伝活動を実施したところ、了承を得ていないユーザー様に対して、自動的に宣伝メッセージを送信し、多大なるご迷惑をおかけする事態が発生いたしました。

#### 本宣伝活動の内容

「コーヒー」「懸賞」などのキーワードが入ったツイート（つぶやき）を機械により判定し、自動的に bot と呼ばれるプログラムにより「@username」に向けて「コーヒーにまつわるエッセイとアートを募集中！エッセイで賞金 200 万円！アートで賞金 100 万円！締切間近！！」というメッセージを送る。

2. 問題点：
  - ・了承を得ていないユーザー様に対して、自動的に宣伝メッセージを送付したこと。
  - ・bot が複数あることによって、同一文面を送り続けるという Twitter の規約に違反したこと。
3. 対応策：本宣伝活動は、2010年2月5日 AM10 時に開始しましたが、問題発覚が判明した同日正午には中止致しました。  
弊社では、今回の事態を深刻に受け止め、今後、社内管理体制並びに情報管理体制の徹底を図り、このような事態を起さぬよう再発防止に全力を尽くして参る所存でございます。

以上