

2023年6月23日

各位

しまなみ信用金庫

### お客さま情報が記載された書類の紛失について

このたび、当金庫におきまして、下記の通りお客さま情報が記載された書類を紛失していることが判明いたしました。

情報管理の重要性につきましては、かねてより庫内で徹底を図っておりましたが、このような事態を招き、多大なるご迷惑とご心配をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。今回の事態を受け、今後は、情報管理態勢の見直しを図り、再発防止に努めてまいります。

### 記

#### 1. 紛失した書類の概要

##### (1) 発生店舗

本郷支店、西条支店

##### (2) 紛失した書類

渉外係が作成した日次の訪問予定表

※ 「訪問予定表」とは、当金庫が訪問目的を整理し、営業推進活動等のスケジュール管理を行うことを目的とした内部資料です。

##### (3) 紛失した渉外係の人数

・本郷支店 1名

・西条支店 1名

##### (4) 発行期間

・本郷支店 2020年10月5日～2021年9月30日（243営業日）

・西条支店 2019年9月2日～2019年12月30日（82営業日）

##### (5) 対象と見込まれるお客さまの人数

・本郷支店 327人

・西条支店 143人

##### (6) 紛失した書類に記載されたお客さま情報

お客さまの氏名、住所、電話番号、勤務先、口座番号、金額等

#### 2. 判明の経緯と発生原因

いずれも内部監査において、お客さま情報が記載されている書類の紛失が判明しました。

紛失した経緯は明らかになっておりませんが、個人情報管理態勢および文書管理が厳正に行われていないことから、紛失するリスクがありました。

現時点において、外部からお客さまの情報が不正に利用された等のご連絡やお問い合わせはなく、情報の不正利用の事実も確認されておりません。

### 3. お客さまへの対応

当金庫にて紛失した訪問予定表の控えを残していなかったため、不定期に渉外係が訪問したお客さまについては、特定が難しい状況です。従いまして、紛失した書類に記載されている全てのお客さまを特定することは困難であるため、特定できないお客さまに対しては、今回の公表によりお客さま情報の紛失をお知らせしますとともに、深くお詫び申し上げます。

なお、本件に関しまして、不明な点やお心当たりがございましたら、下記のお問い合わせ先へお知らせ下さいますようお願い申し上げます。

### 4. 再発防止策

当金庫は、今回の事態を重く受け止め、全職員に対し、個人情報管理および文書管理に関する周知・教育を改めて実施いたします。さらに、管理態勢の全体的な見直しを行い、訪問予定表の役席者による一括管理や書類の保管・廃棄に係るプロセスの改善を図ることで、お客さま情報の厳正な取扱いを再徹底し、再発防止に努めてまいります。

### 5. お客さまへのお願い

本件で、当金庫、警察、弁護士等より、電話等でお客さまの口座番号や残高といった情報をお問い合わせする事は一切ございませんので、ご留意をお願い申し上げます。

#### 【本件に関するお問い合わせ先】

しまなみ信用金庫 リスク管理部

電話番号 0120-73-4073 (フリーダイヤル)

0848-62-7187

受付時間 午前9時から午後5時まで (土・日・祝日は除きます)

※ただし、6月23日(金)は午前9時から午後7時まで

6月24日(土)・25日(日)は午前9時から午後5時まで受付します。