

2019年4月18日

各 位

徳 島 信 用 金 庫

## お客さま情報の紛失（誤廃棄）について

今般、当金庫におきまして、お客さまの情報が記載されている領収書（控）および納入書等を紛失（誤廃棄）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、従来から徹底を図ってまいりましたが、今回、このような事態を招き、誠に申し訳なく、深くお詫び申し上げます。

当金庫といたしましては、今回の事態を重く受け止め、より一層情報管理を徹底し、再発防止に努めてまいります。

### 1. 紛失（誤廃棄）の概要

(1) 該当店

本店営業部

(2) 紛失（誤廃棄）した書類

①店頭収納金領収書（控）（平成 24～28 年度分、※店頭収納金は電気・電話・水道等の公共料金です。）、②徳島市納入書（平成 27 年 1 月～3 月および平成 27・28 年度分）、③三好市・東みよし町・上板町納入書（平成 18～28 年度分）、④鳴門市税収納金払込領収書（出先用）（平成 27・28 年度分）が収納された文書保存箱 1 箱（紛失件数 14,158 件）

(3) 記載情報

住所・氏名・お客さま番号・通知番号・納付金額 ※お客様番号は公共料金に関する店頭収納金領収書に記載された番号です。通知番号は地方公共団体に関する納入書等に記載された番号です。

### 2. 紛失（誤廃棄）の経緯および紛失（誤廃棄）による影響

本店営業部において、保管文書の確認作業を実施していたところ、平成 31 年 2 月 14 日に上記 1. (2) の書類が収納された文書保存箱 1 箱を紛失していることが判明しました。

内部調査の結果、保存期間が経過した書類を廃棄する際に混入し、誤って廃棄した可能性が高く、また、現在までに外部からのお問い合わせやご連絡はなく、不正使用・不正持出の事実も確認されていないことから、お客さまの情報が外部へ流出した可能性は極めて低いものと考えております。

なお、本件に係る納付手続きは全て適正に完了しており、お客さまの納付に関する影響はございません。

### 3. 再発防止策

当金庫では、今回の事態を重く受け止め深く反省し、再発防止策として、文書保存基準の見直しによる文書廃棄手順の厳格化や監査部監査および事務部検査による文書保存状況の検証の追加等を行い、お客さまの情報に関する管理態勢の強化を図ってまいります。

#### 4. お客様へのお願い

今回の件で、当金庫、警察や弁護士等により、電話等で、お客さまの口座番号や口座残高といった情報をお問い合わせすることはございませんので、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)

お客さまのお問い合わせ窓口	人事部コンプライアンス課      担当：庄野、新見 電話番号    088-622-3263
---------------	--