

各位

東山口信用金庫
理事長 松原 正雄

お客さま情報が記載された文書の紛失について

この度、「お客さま情報が記載された文書の紛失」が判明いたしました。お客さま情報につきましては、安全管理の徹底を図ってまいりましたが、このような事態を招いたことは誠に申し訳なく、深くお詫び申し上げます。

本件発覚後、全部店において文書の保管および廃棄状況の総点検を実施したところ、新たな紛失がないことを確認しております。また、これまでの間に、本事案に関係すると思われるお問い合わせ等はなく、外部に流失した可能性は低いと考えています。該当文書は廃棄文書へ混入したものと考えておりますが、もし不審な電話やメール等があった場合やご心配なお客さまがいらっしゃいましたら裏面掲載の窓口にお問い合わせください。

今回の事案を真摯に受け止め、お客さま情報の厳正な管理を再徹底するとともに、文書の保管および廃棄の取扱いを強化し再発防止に取り組んでまいります。

紛失の概要につきましては、下記の通りとなります。

記

1. お客さま情報が記載された文書の概要

①大道支店

紛失した文書	紛失年度	件数	記載されていたお客さま情報の内容
事故届 (お客さまにご記入いただいた紛失届や改印届等を綴った書類)	1990年度 2004年度	264	氏名・住所・生年月日・電話番号・口座番号・残高・届出印・カード番号・保証人の氏名・住所・生年月日・勤務先・勤務先住所・本人確認書類等

②南岩国支店

紛失した文書	紛失年度	件数	記載されていたお客さま情報の内容
内部文書 (内部で使用する帳票および管理簿)	2016年度	55	氏名
	2018年度	13	氏名・住所・口座番号
	2019年度	100	氏名
県税収納票 (県税納付時の金融機関控)	2019年度	269	氏名・住所・税目・納付番号・金額等
合計件数		437	

合計 2店舗 701件

2. 発覚の経緯

個人情報管理態勢強化のため、全部店で個人情報関連文書の一斉点検・見直しを行ったところ、2024年1月30日、大道支店で紛失が発覚、また、2024年2月13日に、南岩国支店においても紛失が発覚いたしました。

3. 発生原因

調査の結果、事務処理を規程どおり行っていなかった点が認められました。また、規程どおりであっても、該当文書の保存・廃棄状況の経過が十分に確認できない状況となっていた等の問題点も認められたことから、文書の紛失に至ったものと考えます。

4. 再発防止策

文書の保存や廃棄にかかる庫内ルールの見直しを行い厳格に管理する事といたしました。また、文書廃棄の際は、廃棄した文書が明確となるよう見直しを行っております。

今回の事案を真摯かつ厳粛に受け止め、事務管理態勢の充実と強化、役職員の教育を実施し、お客さま情報の管理を徹底してまいります。

5. お客さまへのお願い

本件に関しまして、当金庫・警察・弁護士等により電話等でお客さまの口座番号や暗証番号、口座残高等の情報をお問い合わせする事は決してございませんので、併せてご留意いただきますようお願い申し上げます。

6. 本件に関するお問い合わせ窓口

東山口信用金庫 総合企画部 (担当 西村・藤井) TEL0835-23-2332

受付時間 平日 9:00~17:00

以上