

2023年4月28日

各 位



### お客さま情報の誤廃棄等について

当金庫ホームページにて掲載しております島田本店営業部における「お客さま情報が記載された保存文書紛失」の事実が判明したことを受け、事態の重要性から全部店での文書保存廃棄状況の総点検を実施した結果、このたび新たにお客さま情報が記載された保存文書を誤廃棄および紛失している事実が判明いたしました。

お客さま情報につきましては、従来より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とともに、再発防止にむけて万全の体制を整え、お客さま情報の厳正な管理を徹底してまいります。

#### 1. お客さま情報（個人情報を含む）が記載された保存文書の概要

##### (1) 誤廃棄した該当店および書類

###### 1. 小笠支店

・平成29年度 税金・諸料金等納付依頼書 1,296件

###### 2. 掛川東支店

・令和1年9月～12月 渉外活動日誌 1,636件

###### 3. 菊川南支店

・令和1年度 預り手形記入帳 63件

・令和1年度 持出照会票管理簿 126件

・令和2年度 郵便物等受信簿 387件

・令和2年度 郵便物等発信簿 1,405件

###### 4. 大東北支店

・令和1年度 渉外支援送信対象一覧表 3,792件

・令和1年度 渉外支援送信結果表 3,792件

計 4店舗 12,497件

##### (2) 紛失した該当店および書類

###### 1. 島田本店営業部

- ・平成 24 年 1 月～3 月 届出事項変更届、喪失届、改印届、再交付通帳等受取書、印鑑喪失兼改印届、回答書、発見届 509 件
  - ・令和 1 年度 入金帳等発行依頼書 119 件
  - ・令和 3 年度 証券受領納入別書留簿 142 件
- 小計 1 店舗 770 件

(1) (2) の合計 5 店舗 13,267 件

(3) 誤廃棄および紛失した書類に記載されていたお客さま情報

- ・住所、氏名、生年月日、電話・携帯番号、届印、本人確認書類、依頼人名、支払人名、送付先名 等

## 2. 誤廃棄および紛失の経緯および影響

昨年 6 月 21 日に島田本店営業部において、保存文書の確認作業を行ったところ書類のみが収納された保存箱が紛失し、内部調査を経て、誤廃棄の可能性が極めて高い事案が判明しました。事態の重要性から全部店での文書保存廃棄状況の総点検を実施した結果、新たにお客さま情報が記載された保存文書を誤廃棄および紛失している事実が判明いたしました。

内部調査の結果、誤廃棄した店舗においては、厳正な文書保存廃棄管理に対する意識が乏しく、合併後の保存期間変更の周知が徹底されておらず、間違った保存期間で廃棄作業をしてしまった可能性が極めて高く、紛失の店舗においては、取扱要領に沿った文書保存廃棄管理が順守できていませんでした。廃棄作業までのあいだ、金庫室にて保管され施錠管理もできていたことから、廃棄した可能性が高く、お客さま情報が外部に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、これまで本件に関連して、お客さま情報が不正に利用されたとのご連絡や外部からのお問い合わせは、一切ございません。

## 3. 再発防止策

今回の一連の事態を重く受け止め、再発防止のための措置として、保存文書総点検の実施、文書保存廃棄管理システムの改修、文書保存廃棄手順書の作成、文書保存廃棄管理事務取扱要領の改正により文書管理にかかる体制強化を図り既に運用を開始しております。同時に、管理責任者である部店長に対して文書保存廃棄管理の重要性および必要性の説明会を実施し、所管部署職員が全部店を訪問して作業責任者へ指導を行い、その後各部店内の全職員に対して研修を実施し、当金庫全体で文書管理の重要性を再認識いたしました。

今後においても、文書保存廃棄管理システムによる管理方法の研修、個人情報を含む文書の保存廃棄時における慎重な対応、内部監査や所管部署による臨店指導を行い、文書管理や個人情報保護等など職員の継続的な意識向上を目指し、規程の順守を徹底の上お客

さま情報の管理をより一層厳正に行い再発防止に努めてまいります。

4. お客様へのお願い

今回の件で、当金庫、警察、弁護士等より、電話等で口座番号や口座残高といった情報をお客さまに対してお問い合わせすることは決してございませんので、ご注意ください  
ますようお願い申し上げます。

以上

**【本件に関するお問い合わせ先】 島田掛川信用金庫 リスク統括部**  
フリーダイヤル：0120-773-229（受付時間 平日9時～17時）