

令和4年6月24日

お客さま 各位

広島県信用組合

お客さま情報の紛失（誤廃棄の可能性）について

この度、当組合に保管しておりましたお客さま情報が記載された書類の紛失（誤廃棄の可能性）が判明いたしました。

今回このような事案が発生しましたことを心より深くお詫び申し上げますとともに、事案内容等を下記のとおりご報告いたします。

記

1. 本事案の概要

(1) 発覚の経緯

当該書類の保存年限が経過したことから廃棄処理を行おうとしたところ、書類の紛失が判明いたしました。検索しましたが、発見には至りませんでした。

(2) 紛失の内容

当組合熊野支店において保管しておりました平成28年7月5日～平成28年10月20日の間に当組合熊野町役場出張所において取り扱いました以下の書類

書類内容	熊野町各種税金、各種料金の納入書（金融機関控）
書類枚数	6,731枚
情報内容	氏名(社名)、住所、取引金額、通知書番号、納付番号

なお、当組合において控えを保管しておりませんので、対象のお客さまを特定することができません。

2. 発生原因

内部調査の結果、これらの文書が外部に流出した可能性は低く、当該書類の紛失の原因として、平成30年6月25日に当組合熊野支店の新築移転に伴う書類移送の選別作業において、誤って廃棄書類に混入し廃棄（溶解処分）した可能性が高いものと判断しています。

また、過去に保存文書の保管状況にかかる点検を行いました。当該店舗の保存文書の管理態勢が不十分であり、今回の発覚に至るまで当該書類の紛失を確認できていませんでした。

なお、現在までにお客さまの情報が不正に利用された事実は確認されておりません。

3. 再発防止策

保存期限経過による廃棄処理を行う際に、廃棄文書の確認と併せて、保存期限が未経過の保存文書についても保管状況を確認することとし、また、保管方法についても全店において厳正な取扱いを強化してまいります。

今回の事態を真摯に受け止め、お客さまからお預かりした情報を厳正に取り扱うことの重要性を改めて全役職員に周知徹底し、内部管理態勢の強化を図り再発防止に取り組んでまいります。

本件に関し、当組合や公的機関、弁護士等から、お客さまの口座番号やキャッシュカード暗証番号等をお尋ねすることや、ATMを用いた手続きをお願いすることは一切ございません。

なお、本件のお問い合わせ窓口は下記の通りです。

広島県信用組合 業務部

電話番号 0120-745-530 (フリーダイヤル)

受付時間 平日9時00分～17時00分 (除く土・日・祝日、12/31、1/1～3)

以上