

平成18年 7月18日

各 位

株式会社 りそな銀行

### お客さま情報の紛失について

今般、顧客情報管理の厳正化の一環として、営業店にて保管しておりましたお客様情報が記録されたコムフィッシュ<sup>1</sup>の集中保管の作業中、一部の営業店より紛失の報告がありました。本件を受け、全営業店においてコムフィッシュの再調査を実施したところ、43ヶ店において一部を紛失していることが判明致しました。

紛失した資料の概要は以下のとおりです。

該当支店数 : 43ヶ店

お客さま数 : 171,612名さま

記録されているお客さま情報 : お客さま氏名、口座番号、預金残高、貸出金残高、お取引日 等

詳細は別添資料をご参照下さい。

1 : コムフィッシュとは、薄く小さなフィルム状のシートに微細な文字を焼き付けた内部資料です。通常、専用の機械を利用して閲覧するものであり、肉眼では内容を確認できません。

現時点で紛失物は発見されておりませんが、その大半は平成13年以前のものであり、また内部調査の結果、主に店舗統廃合時において誤って廃棄した可能性が極めて高く、外部に流出した可能性は低いものと考えております。なお、これまでに、紛失したコムフィッシュに関係すると見られる、外部からの当社への不正要求、お客さまからの照会等といった問題は発生しておりません。

このような事態を招きましたことは、誠に申し訳なく、深くお詫び申し上げます。今回の事態を真摯に受け止め、再発防止に向け、今後、お客さま情報の管理につきまして、さらに再徹底してまいります。

本件に関するお客さま専用のお問い合わせ窓口は以下の通りです。

りそなコミュニケーションダイヤル 0120-24-3989

(自動音声対応となりますので、続けて3#0□をプッシュしてください。オペレーターにつながります。)

(受付時間/24時間、ただし以下の時間帯を除きます。)

土曜4:00~7:00、土曜21:00~日曜8:00、日曜23:00~月曜7:00)

以 上

## 資料別の紛失明細一覧表

コムフィッシュ名	コムフィッシュの記載内容	発生店	発生店数	件数
1 当座勘定照合表	住所、お客さま名、口座番号、取引日、取引金額、残高、等	千里、守口(旧大日出張所分)、大森西、錦糸町(旧向島支店分)、上野中央(旧上野支店分)、西やまと	6	1,364
2 残高一覧表(当座)	お客さま名、口座番号、残高、等	鶴橋、長吉、箕面、守口(旧大日出張所分)、河内千代田(旧千代田出張所分)、四条畷、東京公務部、錦糸町(旧向島支店分)、東京中央(旧八重洲口支店分)、虎ノ門、王子(旧王子中央支店分)、金町(旧金町中央支店分)、渋谷西(旧六本木支店分)、渋谷西(旧浜田山支店分)	14	21,425
3 普通預金入出金取引明細表	お客さま番号、口座番号、取引日、取引金額、残高、等	堂島、梅田、平野、柏原、羽曳野、守口(旧大日出張所分)、瓢箪山、上野中央(旧三ノ輪支店分)、東池袋、渋谷西、渋谷西(旧浜田山支店分)、渋谷西(旧青山支店分)、京都(旧山科支店分)	13	54,315
4 普通預金全口座残高・利息等一覧表	お客さま番号、口座番号、残高、利息額、等	錦糸町、上野中央(旧三ノ輪支店分)、東池袋	3	46,531
5 通知預金月間取引明細表	お客さま名、お客さま番号、口座番号、取引日、取引金額、残高、利率、等	鶴橋、長吉、衆議院、西葛西	4	22
6 通知預金全口座残高一覧表	お客さま名、お客さま番号、口座番号、取引金額、残高、利率、等	大阪公務部、船場(旧久太郎町支店分)、錦糸町、錦糸町(旧向島支店分)、四条大宮(旧朱雀出張所分)	5	118
7 定期預金月間取引明細表	お客さま名、お客さま番号、口座番号、取引日、取引金額、残高、利率、等	千里丘、河内千代田(旧千代田出張所分)、四条大宮(旧千本支店分)、四条大宮(旧朱雀出張所分)	4	3,332
8 定期預金全口座残高利息等一覧表	お客さま名、お客さま番号、口座番号、取引金額、残高、利率、等	錦糸町(旧向島支店分)、錦糸町、上野中央(旧上野支店分)、東池袋、渋谷西(旧代官山支店分)	5	10,962
9 指定金銭信託月間取引明細表	お客さま名、お客さま番号、口座番号、取引日、取引金額、残高、等	河内千代田(旧千代田出張所分)、四条大宮(旧朱雀出張所分)、久留米	3	27
10 指定金銭信託全口座残高一覧表	お客さま名、お客さま番号、口座番号、取引金額、残高、等	船場(旧久太郎町支店分)、梅田(旧梅田北支店分)、河内千代田(旧千代田出張所分)、堺東支店初芝出張所、錦糸町、錦糸町(旧向島支店分)、衆議院、四条大宮(旧朱雀出張所分)	8	15,195
11 月間実行回収明細表	お客さま名、お客さま番号、取引日、取引金額、残高、利率、利息額、等	鶴橋、梅田、堺東、浅草橋、江戸川南	5	3,043
12 当座貸越実行回収明細表	お客さま名、お客さま番号、取引日、取引金額、残高、利率、利息額、等	鶴橋、梅田(旧梅田北支店分)	2	52
13 外国為替取引明細表	お客さま番号、取引番号、取引日、取引通貨、取引金額、適用レート、等	阿倍野橋、錦糸町、渋谷西(旧六本木支店分)、西神戸(旧長田支店分)	4	32
14 外国為替勘定残高明細表	お客さま番号、取引番号、取引通貨、残高、等	阿倍野橋、錦糸町、錦糸町(旧向島支店分)、東京中央(旧八重洲口支店分)、衆議院、西神戸(旧長田支店分)、西神戸(旧湊川支店分)	7	71
15 顧客別予約残高個別明細表	お客さま名、お客さま番号、取引日、取引通貨、残高、期日、締結レート、等	堂島、錦糸町、錦糸町(旧向島支店分)、西神戸(旧長田支店分)、西神戸(旧湊川支店分)	5	15
16 別段預金入出金取引明細表	お客さま名	錦糸町、錦糸町(旧向島支店分)、渋谷西、四条大宮(旧朱雀出張所分)	4	100
17 非課税貯蓄異動明細表	お客さま名、お客さま番号、口座番号、取引日、取引金額、残高、等	錦糸町	1	307
18 月間取引明細表(加入員・勤務先)	お客さま番号、取引日、取引金額、残高、等	大手、泉北支店泉北とが出張所、東京中央(旧銀座支店分)、錦糸町、錦糸町(旧向島支店分)、四条大宮(旧朱雀出張所分)	6	1,734
19 加入員残高等一覧表(営業店用)	お客さま名、お客さまの勤務先名、お客さま番号、生年月日、残高、利息額、等	布施口、平野、貝塚、東京公務部、東京中央(旧銀座支店分)、錦糸町、錦糸町(旧向島支店分)、四条大宮(旧朱雀出張所分)	8	12,597
20 顧客別保護預り残高一覧	お客さま名、お客さま番号、口座番号、額面金額、償還日、等	JR西日本(出)、錦糸町、錦糸町(旧向島支店分)、虎ノ門	4	295
21 口座別債券取引(月間)明細	お客さま番号、口座番号、取引日、額面金額、約定金額、等	鶴橋、錦糸町、錦糸町(旧向島支店分)、江戸川南	4	75
			43	171,612

店舗数の合計は、同一の支店で複数の資料を紛失した場合も1ヶ店と計算しております。