

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、弊社において、お客さま情報が記載された資料の保管状況の調査を行った結果、当該資料の一部について紛失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、従来より社内に徹底を図ってまいりましたが、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。

紛失した資料の概要は以下のとおりです。

| 店舗 | 紛失書類名 | 情報内容 ^{※1} | 情報件数 | 対象期間 |
|--------------------|-------------------------------|--------------------|-------|---------------|
| 金岡支店 (大阪府堺市) | 「還付金隔地払支払店別明細表」 ^{※2} | お客さま名、金額、車両番号等 | 1,921 | 2008年2月～09年2月 |
| 等々力支店 (東京都世田谷区) | 税公金納付書控え | お客さま名、住所、金額等 | 187 | 2009年4月～6月 |
| 西宮北口支店 (兵庫県西宮市) | 税公金納付書控え | お客さま名、住所、金額等 | 134 | 2009年11月～12月 |
| 合計 | | | 2,242 | |

※1 いずれの資料も、電話番号、口座番号、暗証番号、生体認証情報は含まれておりません。

※2 窓口で大阪府の自動車税還付金支払通知書の呈示を受けた際に、支払いの可否を確認し、記録する資料です。

内部調査の結果、これらの資料につきましては、保管期間を経過した書類を廃棄する際に、社内で誤って廃棄した可能性が高く、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、これまでに、本件に関係すると見られる不審なお問い合わせ等はございません。

弊社では2012年1月にお客さま情報の紛失が判明し、営業店で保存する文書の削減（文書の集中保管の徹底等）、電子化によるペーパーレス運営の推進等、全社をあげて再発防止に取り組んでいる最中に判明したものです。今回の事態を厳粛に受け止め、お客さま情報の管理態勢のさらなる強化を図り、信頼の回復に向けて取り組んでまいります。

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。

| | |
|-------|-------------------------|
| ○電話番号 | 0120-27-1767（フリーダイヤル） |
| ○受付時間 | 午前9時から午後5時まで（土・日・祝日を除く） |

以上