

平成 22 年 12 月 6 日

各 位

仙台市青葉区一番町二丁目 1 番 1 号  
株式会社 仙 台 銀 行

### お客さま情報の紛失について

株式会社仙台銀行（本店 仙台市 頭取 三井精一）では、今般、宮城県内の 15 支店において、お客さまの情報が記載された行内資料の一部（約 38,500 件、件数は概数）を紛失していることが判明しましたのでお知らせいたします。

行内調査の結果、紛失した行内資料は外部へ流出した可能性は極めて低く、資料整理・廃棄作業において誤って廃棄した可能性が高いものと考えております。また、これまでに外部からのお問い合わせ等、問題となる事象は発生しておりません。

当行は、これまでもお客さまの情報の保管・管理の強化と徹底に取り組んでまいりましたが、このような事態を招きましたことを心から深くお詫び申し上げます。

今回の事態を重く受け止め、再発防止に向けて情報管理ルールを再徹底し、今まで以上にお客さま情報の取り扱いに留意してまいります。

### 記

#### 1. 紛失書類と情報の内容等

##### （1）該当店舗数

宮城県内の 15 支店

（気仙沼支店、塩釜支店、中里支店、長町支店、岩ヶ崎支店、長町南支店、八幡町支店、利府支店、吉岡支店、黒松支店、涌谷支店、卸町支店、苦竹支店、北山支店、上杉支店）

##### （2）紛失資料の内容

本資料は、当行の現金自動預払機（A T M）を利用して、振込取引を行ったお客さまの情報を記載した資料です。本資料は万が一の照会等に対応するため補完的に保存していたものです。

##### （3）紛失資料に含まれるお客さま情報

###### ① 紛失した件数

約 38,500 件

###### ② 該当期間

平成 12 年 9 月から平成 21 年 8 月（9 年間）（最長で気仙沼支店の 5 年 6 ヶ月、最短で八幡町支店の 1 日です。）

各店における期間詳細は、別紙参照

###### ③ お客さま情報の内容

振込依頼人及び受取人のカナ氏名、電話番号、口座番号、振込金額等  
（クレジットカード会員番号、キャッシュカード暗証番号は含まれておりません。）

## 2. 紛失が判明した経緯

- (1) 平成 22 年 9 月 15 日に苦竹支店と上杉支店において、過去の取引内容を確認するため店内で保管している本資料を調べたところ、所在不明となっていることが判明しました。
- (2) これを受けて、当行において全営業店における本資料の保管状況を確認したところ、他の 13 支店においても紛失していることが判明したものです。

## 3. 紛失の原因とお客さまへの影響

- (1) 行内調査の結果、平成 18 年 6 月以前の当該書類については、平成 18 年 6 月に全店で一斉に実施した資料整理廃棄作業において、誤って廃棄した可能性が高いものと考えております。本廃棄作業は、溶解処理を行っているため外部流出の可能性は極めて低いと考えております。
- (2) また、上記 (1) 以降の当該書類については、毎日、営業店において印刷出力する他の複数資料（当日中にシュレッターで廃棄処分するもの等）に混入し、誤って廃棄した可能性が高いものと考えております。これは、同資料の整理方法について明確なルールが定まっていなかったため、各店が独自の整理を行っていたことによるものです。
- (3) 以上のことから、本資料が外部流出した可能性は極めて低く、お客さまに二次被害が発生する可能性も低いものと考えております。これまでに外部からのお問い合わせ等、問題となる事象は発生しておりません。
- (4) また、紛失資料は、別途、電子データとして保存しており、お客さまへの影響はございません。

## 4. お客さまへの対応

- (1) 本件に関するお客さまからのお問い合わせ専用窓口を下記のとおり設置しておりますので、ご不明な点などございましたら、お問い合わせいただきますようお願い申し上げます。

－ 本件に関するお客さま専用のお問い合わせ窓口 －

照会先     :  仙台銀行お客さまセンター  
電話番号   :  0120-2513-39（フリーダイヤル）  
受付時間   :  平日の午前9時から午後5時まで

## 5. 再発防止策

- (1) 本件について、今後、必要な行内処分等を検討してまいります。
- (2) 今回の紛失資料は、営業店において所定用紙に印刷出力したうえで保管する体制としていましたが、この管理方法等を以下のとおり見直してまいります。
  - ① 同資料の整理方法について見直しを行い、他資料との混入等、誤認が発生しない仕組みを検討いたします。
  - ② 廃棄作業を行う上で、より厳密な確認が可能なようルールを見直し、行内研修等で周知・徹底いたします。
  - ③ 既に行内ネットワークシステムで行内資料を保管・確認するシステムを構築済みであり、今回の紛失資料を含めて、印刷・保管する資料を出来る限り少なくしてまいります。
  - ④ 既に行内資料の一部は、本部が集中保管しており、今後、営業店での保管書類を出来る限り少なくしてまいります。

## 別紙

支店名	期間
気仙沼支店	平成12年9月1日から平成18年2月28日まで(5年6ヶ月)
塩釜支店	平成12年9月30日から平成13年3月31日まで(6ヶ月)
中里支店	平成12年9月1日から平成12年12月28日まで(4ヶ月)
長町支店	平成12年11月24日、25日、26日、平成13年2月19日、平成17年10月3日、平成20年8月7日、30日、31日の計8日間
岩ヶ崎支店	平成12年12月1日から平成14年11月30日まで(2年)
長町南支店	平成12年12月12日、平成13年2月19日、4月9日、平成14年1月8日、13日、2月10日、3月17日、平成15年3月20日、21日、22日、23日、5月26日、10月7日、平成16年7月1日、平成17年3月25日、26日、27日、4月22日、23日、24日、平成18年2月14日、平成19年5月20日の計22日分
八幡町支店	平成17年8月23日の1日間分
利府支店	平成13年10月1日から平成14年3月31日まで(6ヶ月)
吉岡支店	平成14年8月1日から平成14年9月30日まで(2ヶ月)
黒松支店	平成14年12月1日から平成15年3月31日まで(4ヶ月)
涌谷支店	平成16年3月5日、6日、7日、8日、9日、3月25日、26日、27日、28日、29日、30日、平成16年4月6日、7日、4月14日、15日、16日、17日、18日、19日、22日、平成18年4月1日、2日、6月1日、7月13日、9月19日、平成19年5月21日の26日間
卸町支店	平成17年4月29日から平成17年10月31日まで(6ヶ月)
苦竹支店	平成20年5月23日、24日、25日、27日、28日、29日、30日、31日、6月1日の計9日間分
北山支店	平成20年6月13日、14日、15日、7月17日、平成21年2月25日の計5日間分
上杉支店	平成21年4月1日から平成21年8月1日まで(4ヶ月)