

令和4年11月30日

お客さま各位

福岡ひびき信用金庫

**お客様情報が記載された書類の誤廃棄・紛失に関するお詫びとご報告について**

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、このたび弊金庫におきまして、お客さま情報が記載されている書類を誤廃棄・紛失したことが判明いたしました。

お客様情報を適切に取り扱うべき金融機関として、情報管理の重要性を金庫内で徹底してまいりましたが、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。

本件は、当金庫で規定している帳票類の保存ルールを誤認識したことにより誤って廃棄した可能性が高く、外部に流出した可能性は極めて低いと考えており、これまでの間に、本件に関係すると思われる不審な事項の申し出や、お客さまの情報が漏えいまたは不正に利用されたといったご連絡やお問い合わせは一切ございません。

今回の事態を真摯に受け止め、情報管理体制の見直しを図り、再発防止に努めてまいります。

なお、今回の件で、当金庫からお客様の口座番号や暗証番号、口座残高等をお伺いすることや、キャッシュカードをお預かりするといったことはございませんので、併せてご注意くださいようお願い申し上げます。

記

1. 誤廃棄した帳票について

調査日時点で誤廃棄・紛失が判明している帳票は次のとおりです。

誤廃棄書類	「本人確認記録書」「定期預金解約分証書」「融資完済分一件書類」等、各種金庫内資料	
件数	廃棄処理記録簿に記載がなく廃棄したことの確認が取れていない帳票（紛失した帳票）	7,249 件
	廃棄処理記録簿に記載があり廃棄したことの確認が取れている帳票（調査日時点で当金庫が定める保存期間が満了していないものの、誤廃棄した帳票）	40,806 件（※1）
	合計	48,055 件
情報内容	氏名・生年月日・性別・住所・電話番号等	
発生店舗	本店営業部、折尾支店、枝光支店、香月支店、相生支店、三ヶ森支店、町上津役支店、小倉支店、中間支店、到津支店、則松支店、木屋瀬支店、若松支店、二島支店、東二島支店、三萩野支店、浅生支店、曾根支店、城野支店、門司港支店、大里支店（計21店舗）	

（※1）上記に加え、調査日時点では保存期間を経過しておりますが、廃棄処理記録簿に記載があり保存期限前に廃棄していたことの確認が取れている帳票が175,522件ございます。

## 2. 判明経緯について

令和4年1月、一部の店舗において解約後7年間保存すべき「本人確認記録書綴」を口座作成後7年間経過により廃棄していたことが判明致しました。このため、令和4年4月の当庫内部監査において確認したところ同様の誤廃棄や紛失が疑われる事案が複数店舗でも認められたため、帳票等の保管状況について全店一斉点検等の調査（最終期限8月末）を実施したところ、他の店舗においても同様に誤廃棄や紛失事案が判明しました。

## 3. 調査方法および調査結果について

調査日時点で保存期間が満了していない全ての帳票等について現物の有無を調査しております。加えて、調査日時点で保存期間が満了している帳票等についても、廃棄処理記録簿から遡って保存期限前に廃棄した帳票等がないかを調査しております。

上記の調査については、全店完了し、新たな誤廃棄・紛失がないことを確認しております。

なお、紛失した帳票については、これまでの調査結果や内部管理状況を踏まえると、保存期間を満了した書類と誤認して廃棄した可能性が高いと判断しています。

## 4. 再発防止策について

帳票類の保存や廃棄にかかる庫内ルールの見直しを行い、帳票類の保存期間を厳格に管理することといたしました。今回の事態を真摯かつ厳粛に受け止め、再発防止のための職員教育およびお客様情報の管理をさらに徹底してまいります。

以上

◎本件に関するお問合せ

弊金庫ホームページの店舗案内に記載されている各営業店にお問い合わせください。