

平成19年7月9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、お客さま情報の管理の厳正化を図るため、営業店にて保管しておりましたお客さま情報の記録・記載されている資料（伝票綴り¹、ATMジャーナル²、税公金納付書控え綴り）をセンターへ集中保管する過程において、27ヶ店で資料の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 : 27ヶ店
お取引件数 : 約98万件
記録されているお客さま情報 : お客さま氏名、口座番号、お取引金額、お取引日 等
詳細は別添資料をご参照下さい。

- 1.伝票とは、支払・入金伝票、支払済の小切手等です。
- 2.ATMジャーナルとは、ATM利用時に出力される「ご利用明細」等が記録されているロール状の紙です。預金口座からのお引き出しに必要な「暗証番号」情報は含まれておりません。

内部調査の結果、これらの資料につきましては、廃棄文書整理時などにおいて保管期限を経過した書類に混入するなどして、誤って廃棄してしまった可能性が高く、外部に情報が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、紛失した書類（伝票綴り、ATMジャーナル、税公金納付書控え綴り）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、お客さま情報の厳格な管理につきまして、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 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
ただし土曜4:00~7:00、土曜21:00~日曜8:00、日曜23:00~月曜7:00 の時間帯を除きます。
ダイヤル回線の場合は、受付メッセージの後すぐに、トーンボタンや「*」ボタンなどを押し、トーン切替をしてからご利用ください。

以上

資料別の紛失明細一覧表

| 種類 | 情報内容 | ※1発生店(50音順) | 支店数 | お取引件数 |
|----------|-----------------------------------|--|-----|-----------|
| 伝票綴り | お客さま名、住所、口座番号、お取引種類、金額、お取引日、お届印 等 | 桜川、佐野、堺東(初芝)、衆議院、広島 | 5 | 2,395 |
| ATMジャーナル | お客さま名、口座番号、お取引種類、金額 等 | 池袋、江戸川南、大阪営業部、橿原神宮前、金町、新都心営業部、新百合丘、吹田(岸辺)、千里、千葉、調布、天理、東京営業部、虎ノ門、名古屋駅前、成瀬、平野、本所 | 18 | ※3961,000 |
| 税公金納付書控え | お客さま名、住所、金額など | 大阪営業部、上大岡、四条大宮、大安寺、堂島 | 5 | ※312,000 |
| | 合計 | | ※27 | ※3976,000 |

1. 「発生店」欄について、() 書き内は有人出張所名を記載しております。
2. 支店数の合計は、同一の支店で複数の資料を紛失した場合、1ヶ店(重複店:大阪営業部)として計算しております。
3. 「お取引件数」欄について、ATMジャーナルおよび税公金納付書控えは、システム上、正確に復元することが困難なため直近の実績値等に基づき推定値を記載しております。