

平成 24 年 7 月 4 日

各 位

会社名 株式会社 新生銀行
代表者名 代表取締役社長 当麻 茂樹
(コード番号 : 8303 東証第一部)

個人のお客さま情報の誤廃棄について

この度、当行札幌支店において、個人のお客さまの口座情報などが記載された定期預金受入票を誤って廃棄していたことが判明いたしました。

このような事案が発生いたしましたことを深く反省しお詫び申し上げますとともに、本件の経緯および対応について、下記の通りご報告いたします。

1. 発生の状況と経緯

当行札幌支店が外部倉庫業者に保管を委託している保存文書箱について、定期預金受入票を保存する保存文書箱 1 箱を取り寄せ、平成 24 年 5 月 18 日に返却した際、倉庫業者が積み下ろし作業中に誤って保存文書箱を他社の廃棄文書に混入させてしまったことから、翌 5 月 19 日にそのまま産業廃棄物処理業者(産廃業者)に引き渡されることとなりました。産廃業者は 5 月 19 日に保存文書箱を他社の廃棄文書とともに破碎処理いたしました。

本件発覚の経緯は、6 月 5 日に札幌支店に届いた 5 月分の倉庫入出庫明細に記載の保存文書箱の出庫数と入庫数に差異があったことから倉庫業者に確認したところ、倉庫業者にて作業状況を監視する監視カメラの映像から、保存文書箱 1 箱を誤って他社の廃棄文書に混入させてしまったことを確認した旨の報告を 6 月 8 日に受け、保存文書箱の誤廃棄が判明したものです。なお、当行では、誤廃棄された定期預金受入票の特定作業を行い、対象のお客さまに個別にご説明を行う方針とし、特定作業を検討してまいりましたが、特定は困難との結論に至ったことから、公表することといたしました。

2. 誤廃棄した情報の内容

平成 12 年 10 月から 12 月に作成された個人のお客さま向けの定期預金受入票に記載された個人情報(お客さまの口座番号、氏名、定期預金設定金額)

誤廃棄した伝票の件数については正確な数を特定できませんが、概ね 300 件程度と思われます。

3. お客さまへの対応および影響

当該保存文書箱については、倉庫業者が誤って他社の廃棄文書に混入させてしまったことが確認されており、倉庫業者が廃棄処理を委託した廃棄業者が「機密抹消証明書」を発行しておりますので、お客さまの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、定期預金受入票の誤廃棄によるお客さまの定期預金のお預かりの状況への影響はありません。

なお、本件について個人のお客さまからのお問い合わせは、以下の新生パワーコール(コールセンター)にて承ります。

【個人のお客さまからのお問い合わせ先】

新生パワーコール 0120-456-007(24 時間 365 日)

※音声の流れたら、「*1→6→4」の順に番号を押すと、オペレータにつながります。

4. 再発防止の取り組み

当行では、今回の事態を重く受け止め、個人情報保護法に基づく社内の諸規程を遵守した対応を徹底するとともに、当該倉庫業者に再発防止策の提出を求め、再発の防止に努めてまいります。

以 上