

平成 23 年 12 月 9 日

各 位

株式会社 北海道銀行

お客さま情報の紛失について

北海道銀行（頭取 堰八義博）では、大麻支店において、お客さまの情報を記載した伝票類の綴り（以下「伝票綴り」）を収納した保管箱一個を紛失させていることが判明いたしましたのでお知らせいたします。

外部への情報流出や不正持出等の形跡はないため、保存期間が満了した別の帳票に混入し誤廃棄した可能性が高いと考えておりますが、お客さま情報の厳重な管理を求められる金融機関といたしまして、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。

なお、現在に至るまで、本件に関すると思われる不審事項のお問い合わせや、顧客情報の不正な利用などの問題事例はございません。

弊行といたしましては、今回の事態を重く受け止め、お客さま情報の管理につきまして一層の厳格化・徹底を図り、再発防止に努めてまいります。

記

1. 該当店舗
大麻支店

2. 紛失した情報の内容等

大麻支店内の金庫室に保管していた伝票綴り
平成 16 年 4 月 1 日から 28 日までの 20 営業日分
なお、当該伝票類によるお取引件数は約 8,300 件と推定
紛失した伝票類に記載されている主なお客さま情報
氏名、口座番号、取引金額、預金残高など

3. 紛失が判明した経緯

平成 23 年 10 月 25 日、大麻支店において金庫室に保管していた「伝票綴りを収納した専用保管箱」一個の行方が不明であることが判明いたしました。内部調査の結果、当該伝票綴りについては平成 17 年 8 月時点では所在が確認されており、外部への情報流出や不正持出等の形跡はないため、保存期間が満了した別の帳票を廃棄する際に誤って混入させ誤廃棄した可能性が高いと考えております。

現在、株式会社アスピック殿が建設・運営・管理する「ほしみ文書管理センター」を平成 24 年 1 月から利用するための移行作業を全店で行っており、その作業の中で本件が判明いたしました。

なお、大麻支店以外に紛失・誤廃棄の事実はなく、当該伝票類のデータはコンピュータ帳簿に保存されており、お客さまからのご照会などにおける支障はございません。

4. 今後の再発防止

弊行では、平成 20 年 12 月に業務の集中化・効率化・堅確化を目的として「ドキュメント管理システム」を導入しており、このシステムと連携した「ほしみ文書管理センター」を平成 24 年 1 月から利用し、伝票綴り等の帳票を集中保管・管理することにより、紛失・誤廃棄のゼロ化を図ります。

5. 本件に関するお客さまのお問い合わせ窓口

北海道銀行	お客さま相談室
電話番号	0120 - 003 - 162 (フリーダイヤル)
受付時間	平日 9:00 ~ 17:00

【本件リリースに係る内容照会先】

北海道銀行 経営企画部 広報 C S R 室 沼田 Tel 011-233-1005

以 上