

平成 30 年 9 月 19 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

今般、弊行におきまして、お客さまの情報が記載された書類を紛失していることが判明いたしました。

お客さまの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。

紛失の概要は以下のとおりです。

- 該当店舗 : 札幌駅北口支店（北海道札幌市北区北 7 条西 2 丁目）
- 書類の内容 : 道銀キャッシュカード引換証、道銀ダイレクトサービス会員証の受領証（平成 26 年 4 月～平成 27 年 3 月分）  
※ 郵送して不在等の事情で銀行に戻されたキャッシュカード、会員証を店頭でお客さまに交付した際の受領証で、交付手続は完了済みです。
- お客さま数 : 約 50 先（平成 26 年 4 月から平成 27 年 3 月までの間に、札幌駅北口支店の窓口において道銀キャッシュカードまたは道銀ダイレクトサービス会員証を受け取ったお客さまの推計）
- 情報の内容 : お客さま氏名・住所・本人確認書類（運転免許証等）の写し

内部調査の結果、紛失した書類につきましては、平成 27 年中に他の書類に混入して裁断の上廃棄した可能性が高く、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。これまでのところ、紛失した書類に関係するお問い合わせや、お客さま情報の不正利用などの問題事例はございません。また、今回紛失した書類に関しましては、全店で調査を行って、他に紛失がないことを確認しております。

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。

本件に関するお客さまのお問い合わせ窓口は以下のとおりです。

北海道銀行 お客様相談室
電話番号 0120-300-319（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】

株式会社北海道銀行 経営企画部 広報CSR室 小山 Tel 011-233-1005

以 上