

平成 21 年 3 月 17 日

各 位

株式会社八十二銀行

お客さま情報が記載された帳票の誤郵送によるお客さま個人情報の漏えいについて

八十二銀行（頭取 山浦 愛幸）は、590 名のお客さま宛に郵送した「カードローンお取引照合表」（以下「照合表」）に、業務委託先の手違いにより他のお客さま宛の照合表を混入させ、誤郵送していたことが判明いたしましたので、お知らせいたします。

従来、お客さま情報の重要性につきましては、業務委託先を含め徹底を図ってまいりましたが、このような事態を招き、お客さまにご心配をおかけすることとなり、誠に申し訳なく、深くお詫び申し上げます。

## 記

### 1. 発生の経緯および原因

平成 21 年 3 月 12 日（木）照合表を受取った複数のお客さまより取引店に対し、他のお客さまの照合表が混入している旨の連絡がありました。営業店からの報告を受け原因究明に着手するとともに、本件業務の外部委託先（ ）に職員を急派し調査を進めました。

調査の結果、外部再委託先である小林クリエイト株式会社において、封入機の操作担当者が設定を誤ったことにより誤封入され、そのまま発送されたことが判明いたしました。

本件帳票類の取扱いについては、日本アイ・ビー・エム株式会社に印刷・封入・発送処理を外部委託し、さらに日本アイ・ビー・エム株式会社が小林クリエイト株式会社（愛知県）に再委託しております。

### 2. 誤封入した帳票類の内容

誤封入により混入した照合表には、「お名前」、「ご住所」、「カードローン口座番号」、「カードローンお取引履歴」等が記載されております。

### 3. お客さまへの対応等

- (1) 原因および誤郵送先が判明した 3 月 13 日（金）以降、誤郵送した 590 名のお客さま（ご自身の照合表に加え、他のお客さまの照合表の一部が混入しているお客さま）を営業店担当者が個別に訪問し、謝罪と事情説明のうえ、他のお客さま宛の照合表の

回収を進め、3月16日現在で499件(84.6%)終了しております。その結果、590名の内210名のお客さまにつきましては、開封される前に郵便物を回収させていただいております。

従いまして、情報漏えいとなったお客さまは最大で380名となります。

- (2) 誤封入により、ご自身の照合表の一部が他のお客さまに誤って送付された590名のお客さまにつきましては、営業店担当者が個別に訪問し、現在、謝罪と事情説明を実施しております。
- (3) 上記最大で380名のお客さま以外には一切情報漏えいはありません。また、これまでに、本件に関するお客さま情報が不正に利用されたとのご連絡やお問い合わせ等はありません。

#### 4. 再発防止に向けた取組

この度の事故は外部委託先に対する弊行の監督不行き届きによるものと深く反省しております。

弊行といたしましては、今回の事態を重く受け止め、委託先も含めお客さま情報の厳格な取扱を更に徹底し、再発防止に努めてまいります。

なお、本件に関するお客さまからのお問い合わせ窓口は次のとおりです。

電話番号：0120 - 703 - 382 (フリーダイヤル/総務部お客さま相談室) 受付期間：3月17日(火)から4月3日(金)まで(土日・祝日を含む) 受付時間：9:00~18:00 なお、土日・祝日はローンプラザおよび82プラザでもお問い合わせいただけます。
---

以 上