

2005 年 12 月 2 日

各 位

お客様情報の紛失について

今般、幣行におきましては、お客さま情報の管理高度化並びに紛失の回避の観点から、お客さま情報が含まれるコムフィッシュ（ ）の管理方法を見直し、本部で一括管理することといたしました。移行作業のなかで、全店において現状の保管状況を調査いたしました結果、下記のとおり、20 ヶ店において調査した資料等の一部が紛失していることが判明いたしました。

コムフィッシュとは、内部管理資料を薄くて小さなフィルム状の媒体（縦 10cm、横 14cm 程度）に微細文字で焼き付けたものです。読み取り専用機を使用しなければ閲覧できず、肉眼で内容を確認することはできません。

情報管理の重要性につきましては、従来より行内に徹底を図ってまいりましたが、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。詳細は別添資料をご参照下さい。

- （ 1 ）該当店舗数 ： 20 ヶ店
- （ 2 ）お客さま数 ： 約 21,000 名
- （ 3 ）対象となったお客さま情報 ：
 - ・お取引日、お客さまの氏名、口座番号、取引金額 等

現時点で、紛失物は発見されておりませんが、内部調査の結果、不正に持ち出された形跡は認められず行内で誤って廃棄した可能性が高く、外部へのお客さま情報の漏えいの可能性は極めて低いものと考えております。なお、これまでにお客さまからの照会や当行に対する不正要求等、問題となる事象は生じておりません。

幣行といたしましては、今回の事態を重く受け止め、再発防止に向け、管理の見直しを図り、お客さま情報の管理につきまして、従来にも増して強化・徹底に努めてまいります。

なお、今後につきましては本部一括管理とすることにより、紛失の防止につながるものと考えております。

本件に関するお客さまからのお問い合わせ窓口は以下のとおりです。ご不明な点等がございましたら、下記フリーダイヤルまでお問い合わせ頂きますようお願い申し上げます。

お客さま相談センター	： 電話 0120 - 495 - 910（フリーダイヤル）
受 付 時 間	： 平日の 9 時 00 分から 17 時 00 分まで

以 上

COM帳票の所在不明明細表

東和銀行

資 料 名	情 報 内 容	支 店 名
預掛金残高一覧表	口座番号、氏名、預金残高、自振情報、マル優情報 等	水上、富岡、鶴瀬、浦和、久喜 青葉、邑楽町
普通預金月中取引一覧表	口座番号、氏名、取引日、取引金額 等	足利南、浦和
当座預金月中取引一覧表	口座番号、氏名、取引日、取引金額 等	深谷、境
別段預金月中取引一覧表	口座番号、氏名、取引日、取引金額 等	太田、籠原、わらび、行田 南砂、東大泉
融資顧客別残高一覧表	口座番号、氏名、科目、貸付残高、当初貸付日 等	太田、熊谷、浦和、葛西、東久留米中央
融資月中取引明細表	口座番号、氏名、取引日、取引金額 等	前橋西、足利南、邑楽町
決算利息明細表	口座番号、氏名、利息額、税金、預金残高 等	籠原
自動振替処理済・不能明細表	口座番号、氏名、科目、振替種目、取引金額 等	葛西
為替受信管理明細表	受取人名、科目、口座番号、振込金額、依頼人名 等	伊勢崎
合 計		20店舗

○ COM帳票

内部管理資料を薄くて小さなフィルム状の媒体に微細文字で焼き付けたもので、専用機を使用して閲覧するものであり、肉眼で内容を確認することはできません。(サイズは、縦10cm、横14cm)