

2009年12月3日  
郵便局株式会社近畿支社  
株式会社ゆうちょ銀行  
株式会社かんぽ生命保険

## お客さま情報の紛失について

2009年10月13日、阪神御影駅前郵便局（兵庫県神戸市東灘区御影中町3-1-14）において、以下のとおり、お客さま情報を紛失していることが判明いたしました。

内部調査の結果、紛失物については局内で保存期間満了後に廃棄した可能性が高く、また記録された情報は暗号化されているため、外部に情報が漏洩する懸念は極めて低いと考えております。

お客さま情報を適切に取り扱うべき事業者として、このような事態を招きましたことは、誠に申し訳なく、お客さまに深くお詫び申し上げます。今後は従来にも増してお客さま情報の管理を強化し、再発防止に努めてまいります。

発生場所 : 阪神御影駅前郵便局  
紛失物 : 2002年7月24日～2005年5月9日の取引内容を記録した  
窓口端末機のジャーナル（フロッピーディスク）40枚  
紛失物に情報が記録されているお客さま数  
: 約121,000名  
（取引別の内訳）  
貯金預払い……………約112,000名  
電信為替、電信払込み等の送金……………約2,500名  
保険料受入、保険金支払等……………約6,400名  
など

### 紛失物に記録されている主な情報

: お客さまの住所、氏名<sup>1</sup>、生年月日、口座の記号番号、お取引金額、  
保険証書記号番号、保険料額、貸付金額等<sup>2</sup>

- 1 ゆうちょ銀行の取扱記録に住所、氏名が含まれるのは電信為替及び電信払込みのみで、氏名が含まれるのは電信振替のみです。
- 2 かんぽ生命の受入や支払の取扱記録には、住所、氏名は含まれておりません。  
（一部の契約内容照会等のみ、氏名、住所が含まれます。）

なお、これまでに本件に関係すると考えられるお客さまからの照会、不正な要求等、外部漏洩が疑われるような事象は発生しておりません。

本件に関するお問い合わせ先は以下のとおりです。

#### 【報道関係の方のお問い合わせ先】

郵便局株式会社近畿支社企画部(広報担当)

電話：06-6944-5420（直通）

#### 【お客さまのお問い合わせ先】

郵便局株式会社お客様サービス相談センター

電話：0120-232886（無料）

（音声ガイダンスで「\*4」を選択下さい。）

平日：9時から21時まで

土・日・祝日・12月31日・1月2日・1月3日：

9時から17時まで