

2020年11月18日  
日本郵便株式会社  
株式会社ゆうちょ銀行

## 郵便局におけるお客さま情報の紛失

日本郵便株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長 衣川 和秀）において、投資信託取引及び国債取引に係る「金融商品仲介補助簿」の社内紛失が4局の郵便局で発生し、この書類に記載されていたお客さま情報の紛失が判明しましたので、お知らせします。

社会的・公共的役割を担い、信用を第一とする弊社として、このような、お客さま情報の紛失が発生したことは、誠に申し訳なく、お客さまに多大なご迷惑をおかけし、深くお詫び申し上げます。

今回の事態を真摯に受け止め、社員指導を徹底してまいります。

### 1 概要

郵便局において取り扱った投資信託取引及び国債取引のお取引内容が記録され、法令上、保存が義務付けられている金融商品仲介補助簿を紛失したもの（社内規則上 10年保存）。

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、不正な要求等は発生しておらず、紛失した書類は不要書類として所定の手続きにより廃棄されたものと考えられ、外部への情報漏えいの懸念は低いと考えております。

### 2 発生局等

局名	対象年度	顧客情報数
① 富岡郵便局（群馬県）	2009、2010、2013 年度分	94 名分
② 草加新栄郵便局（埼玉県）	2010、2011 年度分	14 名分
③ 松戸郵便局（千葉県）	2012～2015 年度分	187 名分
④ 防府新田郵便局（山口県）	2010～2013 年度分	23 名分

### 3 紛失内容

記載顧客情報は、氏名、記号番号、取引内容（購入、解約）、取引金額、銘柄 等

### 4 発覚の端緒

株式会社ゆうちょ銀行による郵便局に対する業務モニタリング（2020年10月開始）により発覚したもの。

### 5 緊急点検の実施

他の郵便局における同様事案の発生の有無について、全国の郵便局に対して、金融商品仲介補助簿の保存状況に係る緊急点検を実施しています。

点検結果につきましては、速やかにお知らせいたします。

### 6 お客さま対応

対象のお客さまには、お詫びの上、事実関係を説明いたします。

## 7 人事処分

関係社員については、社内規程により厳正に対処いたします。

## 8 その他

2019年5月から、投資信託取引に係る金融商品仲介補助簿については、紙媒体の出力を廃止し、システム上で保存するよう、投資信託システムを更改済みです。

今後、調査結果に照らして適切な再発防止策を講じるとともに、お客さま情報の適正な管理に努めてまいります。

以 上

### 【お客さまのお問い合わせ先】

日本郵便株式会社 お客様サービス相談センター

#### <電話番号>

0120-23-28-86

携帯電話からご利用のお客さま

0570-046-666(通話料はお客さま負担です)

#### <ご案内時間>

平日 8:00~21:00

土・日・休日 9:00~21:00

※おかげ間違いのないようにご注意ください。

### ゆうちょコールセンター

#### <電話番号>

0120-108420

#### <ご案内時間>

平日 8:30~21:00

土・日・休日・12/31~1/3 9:00~17:00

※携帯電話等からも通話料無料でご利用いただけます。

※IP電話等一部ご利用いただけない場合があります。