

## お客さま情報などを含む可能性がある電子記録媒体の紛失

日本郵便株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長 小池 信也）本社において、お客さま情報および社員情報を含む可能性がある電子記録媒体を紛失していることが判明いたしましたので、お知らせいたします。

弊社において、このような管理の不徹底が判明したことは誠に申し訳なく、お客さまや関係者の皆さまにご心配をおかけし、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、再発防止に努めてまいります。

### 1 紛失が判明した電子記録媒体

電子記録媒体	時期	数量
みまもりサービス試行に係るもの（CD）	2013年度および2014年度	72枚
年賀寄付金配分事業に係るもの（USBメモリ）	2021年度	3本
研修に関する報告書など（CD、HDD等）	2009年度～2013年度	8枚・個

### 2 みまもりサービス試行に係るもの（CD）

#### (1) 概要

2013年度および2014年度のみまもりサービスの試行に係るお客さま情報を含む可能性があるCD 72枚を紛失していることが判明いたしました。

みまもりサービスの試行時に使用していた電子記録媒体については、試行終了後に廃棄するものとしており、同試行に使用していた他の電子記録媒体（タブレット端末）については、2018年5月にデータ消去の上廃棄した旨の記録が残っております。

このため、紛失したCDについても、2017年10月のみまもりサービスの本格実施に伴い、タブレット端末と同時期に廃棄した可能性があり、外部への情報漏えいの懸念は低いものと考えております。

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、第三者からの不正な要求などは発生しておりません。

#### (2) 紛失内容

記録されていた可能性がある情報	試行時期	申込書等の記載項目	取扱件数等
みまもりサービスの利用申込書を通じて取得した情報	2013年10月～ 2014年12月	・ 申込者の氏名、住所、電話番号、利用者との関係 ・ 利用者の氏名、住所、電話番号、生年月日、性別 ・ 報告先の氏名、電話番号、報告先住所、申込者との関係	153件 218名※
みまもりサービスの内容変更・休止・退会の届出書を通じて取得した情報		・ 届出人（申込者）の氏名、住所、電話番号、利用者との関係、変更内容 ・ 利用者の氏名、住所、会員番号	

※ みまもりサービスの試行は、北海道、宮城県、山梨県、石川県、岡山県および長崎県内の郵便局の一部（計103局：別添参照）で実施し、試行期間中の取扱件数は153件でした。利用申込書などには、申込者と利用者、申込者と報告先が同一人物である場合や報告先がない場合もあり、1件につき1名または2名のお客さま情報が記載されております。

### 3 年賀寄付金配分事業に係る電子記録媒体（USB メモリ）

#### (1) 概要

2022 年度の年賀寄付金配分事業に申請いただいた社会福祉法人などの団体に係る電子記録媒体（USB メモリ 3 本）を紛失していることが判明しました。

年賀寄付金配分事業に係る団体の情報を含む電子記録媒体については、毎年度社内システムに保存後に廃棄していることから、当該 USB メモリも同様に廃棄したものと考えられ、外部への情報漏えいの懸念は低いものと考えております。

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、第三者からの不正な要求などは発生しておりません。

#### (2) 紛失内容

記録されていた可能性 がある情報	申請時期	申込書等の記載項目	取扱件数等
年賀寄付金配分事業に係る助成金申請書（2022 年度事業）	2021 年 9 月～ 2021 年 11 月	・団体名、代表者氏名、団体住所、 団体電話番号、団体メールアドレス、 実施責任者氏名、実施責任者住所、 実施責任者電話番号、 実施責任者メールアドレス	549 件 979 名

### 4 研修に関する報告書など（CD、HDD 等）

#### (1) 概要

社員情報を含む可能性がある電子記録媒体および内容不明の電子記録媒体 8 個の所在が不明であることが判明しました。

これらの媒体については、作成時期から相当の期間が経過しており、廃棄済である可能性が高いと考えております。

なお、これまでに本件に関係すると考えられる社員などからの照会、第三者からの不正な要求などは発生しておりません。

#### (2) 紛失内容

記録されていた可能性 がある情報	媒体の種類、 数量	作成時期	件数等
研修に関する報告書	不明 1 個	2011 年 11 月	不明
テレワークの実施に係る検証資料	CD 3 枚	2013 年 3 月～同年 5 月	
集配子会社の設立に係る資料	HDD（推定）1 個	2013 年 5 月	
不明	USB メモリ 1 個 DVD2 枚	2009 年 6 月～2010 年 11 月	

### 5 発覚の端緒

2026 年 3 月 27 日、本社担当部署において電子記録媒体の保管状況を確認したところ、項番 2 のみまもりサービスに試行に係る CD について、管理簿上の記録と一致していないことが判明いたしました。その後の調査において、当該 CD が所在不明であることが判明いたしました。

また、本社内の他の部署において同様の電子記録媒体の紛失がないか確認したところ、項番 3 および 4 の紛失が判明したものです。

### 6 お客さま対応

連絡先が判明した方には、個別にご連絡いたしますが、転出などによりご連絡が取れないお客さまにつきましては、本公表をもって通知に代えさせていただきます。

## 7 その他

調査結果に照らし適切な再発防止策を講じるとともに、お客さま情報など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（フリーダイヤル）

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）

※ガイダンスが流れますので、「\*」のあとに「4」を選択してください。

<ご案内時間>

平日 9:00～19:00

土・日・休日 9:00～17:00

※おかけ間違いのないようご注意ください。