

2022年6月22日

各位

株式会社 山口フィナンシャルグループ  
株式会社 北九州銀行

## お客さま情報が記載された書類の誤廃棄（紛失）について

このたび、山口フィナンシャルグループの北九州銀行におきまして、お客さま情報が記載されている書類を誤廃棄（紛失）したことが判明いたしました。

お客さま情報を適切に取り扱うべき金融機関として、情報管理の重要性を行内で徹底してまいりましたが、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。

本件は、当社グループで規定している帳票類の保存ルールを誤認識したことにより誤って廃棄した可能性が高く、外部に流出した可能性は極めて低いと考えており、これまでの間に、本件に関係すると思われる不審な事項のお申し出や、お客さまの情報が漏えいまたは不正に利用されたといったご連絡やお問い合わせは一切ございません。

今回の事態を真摯に受け止め、再発防止に向け、より一層お客さま情報の管理を徹底してまいります。

### 記

#### 1. 紛失した帳票類について

帳票類	概要	
<b>保険申込関係帳票</b> お客さまにご記入いただいた保険申込書の控え、意向確認書等の他、各銀行にて作成した申込当時の対応記録等を綴った帳票	発生店舗数	9か店
	件数	366件
	対象期間	2002年10月23日～2020年3月6日
	記載のある個人情報等	お客さまの氏名、ご住所、ご連絡先、生年月日、性別、勤務先、ご契約金額、お受取口座の口座番号等 (告知事項等のセンシティブな個人情報は含まれておりません。)
<b>金融商品仲介関係帳票</b> お客さまにご記入いただいた「金融商品仲介口座に関する同意書」の他、各銀行にて作成した当時の対応記録等を綴った帳票	発生店舗数	8か店
	件数	343件
	対象期間	2008年10月21日～2019年6月18日
	記載のある個人情報等	お客さまの氏名・名称、ご住所、ご連絡先、生年月日、性別、お取引金額等
<b>受取書綴り</b> お客さまからご通帳等の物件を授受するときに発行する受取書の綴込み冊子	発生店舗数	3か店
	冊数（お取引件数）	5冊（250件 <sup>※1</sup> ） <sup>※1</sup> 1冊あたり50枚綴りのため、お取引件数は、「冊数×50件」にて記載しています。
	対象期間	2010年3月11日～2012年3月9日
	記載のある個人情報等	お客さまの氏名・名称、お預り物件および金額等

※ 店舗毎の対象件数、対象期間は別紙をご参照願います。

## 2. 判明経緯について

各店舗で書類保管している保険申込関係帳票を電子化する作業において、2021年11月16日に、一部の店舗で当該帳票を誤廃棄（紛失）していることが発覚しました。また、当該書類検索の過程において金融商品仲介関係帳票についても誤廃棄（紛失）が発覚しました。加えて、同時期にグループ銀行の一部の店舗で実施した社内監査において、受取書綴りの紛失が発覚したため、これら帳票等の保管状況について全店調査を実施したところ、他の店舗においても同様に誤廃棄（紛失）が発覚したものです。

## 3. 調査方法および調査結果について

保険申込関係帳票および金融商品仲介関係帳票につきましては、銀行において取り扱いを開始して以降の全てのデータと突合して確認しております。受取書綴りにつきましては、調査日時時点で保存期間に該当する綴りの有無を調査しております。

上記の調査については、全店完了し、上記表記載の対象期間以後新たな誤廃棄（紛失）がないことを確認しております。

## 4. 発生原因について

調査の結果、当社グループで規定している社内ルールで定めた帳票類の保存期限を経過した書類と誤認して廃棄した可能性が高いと判断しています。

## 5. お客さまへの影響について

本件は、当社グループで規定している帳票類の保存ルールを誤認識したことにより誤って廃棄した可能性が高く、外部に流出した可能性は極めて低いと考えております。

また、これまでの間に、本件に関係すると思われる不審な事項のお申し出や、お客さまの情報が漏えいまたは不正に利用されたといったご連絡やお問い合わせは一切ございません。

## 6. 再発防止策について

帳票類の保存や廃棄にかかる社内ルールの見直しを行い、帳票類の保存開始時期、終了時期を明確に定め、保存帳票を管理するシステムにおいて厳格に管理することといたしました。また、帳票類を廃棄する際は、廃棄する帳票名、作成年度、個数などの詳細を記載し、廃棄する帳票が明確となるようルールを見直しております。今回の事態を真摯かつ厳粛に受け止め、再発防止のための社員教育およびお客さま情報の管理をさらに徹底してまいります。

今後は、下記のとおり設置したお客様の問い合わせ窓口において、広くお客様のご意見を拝聴させていただくとともに、お問い合わせいただいたお客様に対しては誠意をもって個別に丁寧に対応させていただく所存です。

なお、今回の件で、当社グループからお客様の口座番号や暗証番号、口座残高等をお伺いすることや、キャッシュカードをお預かりするといったことはございませんので、併せてご注意くださいようお願い申し上げます。

以上

### 【お客さま専用お問合せ先】

山口フィナンシャルグループ コンプライアンス統括部  
TEL：(0120)－967－346  
受付時間：(平日)午前9時～午後5時

### 【その他お問合せ先】

山口フィナンシャルグループ コンプライアンス統括部  
TEL：(083)－223－3871  
受付時間：(平日)午前9時～午後5時  
山口フィナンシャルグループ 広報・IR室  
TEL：(083)－223－5545  
受付時間：(平日)午前9時～午後5時

## 保険申込関係帳票

北九州銀行

支店・出張所名	紛失件数	対象期間（申込日）
本店営業部	95	2003年2月20日 ～ 2015年11月1日
八幡	254	2002年10月23日～2007年11月27日、 2012年6月6日、2016年3月1日
三萩野	1	2003年12月3日
八幡中央	1	2016年7月21日
赤坂門	1	2017年1月1日
小倉東	2	2016年9月7日、2020年3月6日
直方	1	2015年6月1日
相生	10	2017年6月29日 ～ 2017年9月28日
苅田	1	2016年5月18日
計	366	

## 金融商品仲介関係帳票

北九州銀行

支店・出張所名	紛失件数	対象期間（申込日）
本店営業部	195	2008年11月21日 ～ 2016年1月8日
福岡	4	2009年3月12日 ～ 2018年8月17日
八幡	103	2008年10月21日 ～ 2011年3月31日
戸畑	2	2014年5月16日、2014年6月6日
小倉東	2	2013年5月29日、2013年6月24日
折尾	17	2011年1月11日 ～ 2013年6月28日
直方	19	2011年12月13日 ～ 2013年12月24日
相生	1	2019年6月18日
計	343	

## 受取書綴

北九州銀行

支店名・出張所	紛失冊数	お取引件数※1	
門司	1	50	2011年2月23日 ～ 2011年4月12日
戸畑	1	50	2010年3月11日 ～ 2011年4月6日
八幡南	3	150	2011年5月27日 ～ 2012年3月9日
計	5	250	

※1… 1冊あたり50枚綴りのため、お取引件数は、最大値として「冊数×50件」を記載しています。