

YMFG NEWS RELEASE

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 山 口 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山口銀行におきまして、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	
保険申込関係帳票 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	30か店
	件数	1,031件
	対象期間	2002年10月3日～2020年3月13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。)
金融商品仲介関係帳票 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	27か店
	件数	870件
	対象期間	2008年10月14日～2019年8月30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
受取書綴り 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	17か店
	冊数（お取引件数）	47冊（2,350件 ^{*1} ） ^{*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。
	対象期間	2010年1月15日～2016年3月25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

※ 支店毎の対象件数、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間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

山口銀行

支店・出張所名	紛失件数	対象期間（申込日）
本店営業部	150	2002年10月15日 ～ 2018年9月20日
彦島	2	2003年3月12日、2016年5月30日
長府	267	2002年12月9日 ～ 2008年12月29日
西市	14	2013年9月20日 ～ 2013年12月18日
小野田	109	2002年11月5日 ～ 2019年11月28日
西新川	2	2002年12月17日、2013年2月21日
東新川	1	2016年10月21日
上宇部	1	2014年2月1日
山口	11	2015年5月27日 ～ 2016年9月9日
湯田	2	2011年11月28日、2011年11月29日
防府	6	2014年4月8日 ～ 2014年5月1日
三田尻	1	2016年12月29日
下松	48	2011年11月22日 ～ 2014年11月1日
光	138	2002年10月3日 ～ 2017年2月13日
呼坂	2	2002年12月24日
柳井	18	2002年11月27日 ～ 2014年2月1日
平生	47	2002年11月14日 ～ 2015年8月31日
上関	25	2005年5月2日 ～ 2007年2月15日
安下庄	2	2009年11月25日、2009年11月26日
岩国	2	2015年12月18日、2016年3月15日
錦帯橋	101	2003年3月28日、2003年4月3日、 2004年3月31日～2008年3月31日
川下	20	2006年2月10日 ～ 2008年3月28日
山の田	1	2017年2月24日
広島	5	2003年6月25日 ～ 2014年10月1日
広島西	11	2003年10月2日、 2008年8月29日～2008年12月3日
廿日市	25	2003年3月26日 ～ 2016年6月8日
周南団地	4	2011年7月21日 ～ 2012年12月4日
大和	1	2002年10月11日
虹ヶ丘出張所	13	2002年12月30日 ～ 2007年2月15日
光井出張所	2	2020年3月13日
計	1,031	

金融商品仲介関係帳票

山口銀行

支店・出張所名	紛失件数	対象期間（申込日）
本店営業部	1	2017年1月20日
彦島	2	2015年8月28日、2015年9月2日
長府	130	2008年11月14日 ～ 2011年12月14日
安岡	8	2014年1月20日 ～ 2015年2月27日
豊浦	2	2009年4月16日
厚狭	150	2008年11月20日 ～ 2011年3月22日
美祢	160	2008年11月19日 ～ 2011年3月10日
小野田駅前	24	2013年12月3日 ～ 2015年1月23日
西新川	5	2014年7月9日 ～ 2014年7月30日
小郡	4	2014年5月1日 ～ 2019年8月30日
山口	1	2014年8月25日
防府	1	2010年6月23日
三田尻	1	2015年7月3日
福川	55	2008年11月18日 ～ 2009年12月9日
下松	1	2013年6月7日
光	1	2014年12月15日
柳井	3	2009年12月10日 ～ 2017年12月18日
平生	148	2008年11月14日 ～ 2011年3月17日
錦帯橋	55	2008年10月14日 ～ 2009年4月27日
長門	1	2017年8月29日
和木	2	2017年9月22日、2017年9月25日
山の田	1	2016年1月15日
広島	47	2008年11月21日 ～ 2010年2月19日
松山	1	2018年2月21日
廿日市	63	2008年11月14日 ～ 2011年1月19日
則貞	2	2015年5月27日
東駅出張所	1	2013年7月8日
計	870	

受取書綴

山口銀行

支店名・出張所	紛失冊数	お取引件数 (※1)	使用期間
宇部	2	100	2010年1月15日 ~ 2011年5月7日
小郡	10	500	2013年6月25日 ~ 2015年10月26日
湯田	1	50	2015年4月10日 ~ 2015年10月21日
防府	1	50	2011年3月15日 ~ 2011年5月18日
堀	1	50	2010年12月17日 ~ 2011年4月7日
福川	3	150	2013年2月25日 ~ 2013年12月26日
下松	5	250	2011年2月4日 ~ 2011年4月7日
田布施	8	400	2010年12月29日 ~ 2011年8月4日
高森	3	150	2011年2月14日 ~ 2011年4月15日
山の田	3	150	2015年4月2日 ~ 2016年3月25日
都濃	1	50	2011年2月25日 ~ 2011年4月26日
広島	1	50	2011年10月11日 ~ 2012年4月24日
名古屋	3	150	2010年9月29日 ~ 2013年1月15日
廿日市	2	100	2010年9月10日 ~ 2014年1月16日
東広島	1	50	2011年1月26日 ~ 2011年4月5日
周南団地	1	50	2010年12月8日 ~ 2011年4月27日
綾羅木	1	50	2010年12月16日 ~ 2011年4月1日
計	47	2,350	

※ 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。