

2020年10月20日

各位

株式会社北都銀行

お客さま情報の紛失について

今般、弊行の店舗内 ATM において、お客さま情報が記録された「ATM 電子ジャーナル CD-R」を紛失していることが判明いたしました。

このような事態を招きましたことは、誠に申し訳なく、心より深くお詫び申し上げます。

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

1. 紛失した媒体

ATM（現金自動預金支払機）電子ジャーナル CD-R 1枚

※ATM 電子ジャーナルとは、ATM の取引内容が記録されている媒体（CD-R）です。

2. 該当店舗および取引情報

① 支店名

北都銀行合川支店（2020年9月7日北都銀行鷹巣支店へ統合）

② 取引情報

- ・2019年11月23日から2020年6月7日までの店舗内 ATM お取引
- ・先数 3,977 先（取扱件数 24,147 件）

3. 記録されているお客さま情報

上記期間中に当該 ATM をご利用になったお客さまのキャッシュカード等のお名前、金融機関コード、支店番号、口座番号、入出金金額、お取引後の残高が記録されております。

また、お取引がお振込みの場合には上記情報に加えて、振込依頼人名、依頼人電話番号、振込先口座の金融機関名や口座番号、受取人が記録されております。

なお、「暗証番号」や「生年月日」、「住所」のお客さま情報は記録されてございません。

（本件に関連し、当行からお客さまに暗証番号等を照会する等を行っておりませんのでご留意願います。）

4. 紛失の原因

2020年9月4日、合川支店の店舗統合に伴う ATM の撤去を行った際、回収した記録媒体の CD-R を適切に管理しなかったことが原因です。

内部調査の結果、当該記録媒体につきましては誤廃棄の可能性が高く、不正持出等の形跡は認められておりません。また、記録媒体は暗号化されており、お客さま情報を復元するためには、特殊な仕様のシステム環境を構築することが必要となるため、第三者に情報を解読される可能性は低いものと考えております。

なお、不正アクセスがないかを調査したところ不正アクセスした事象は確認されておりません。また、これまでにお客さまの情報が使われたとの連絡や照会、また弊社に対する不当要求等、外部への情報漏えいが疑われるような事象は生じておりません。

5. お問い合わせ窓口

本件に関するお客さまからのお問い合わせ窓口は、下記の通りとなっております。なお、本件に関連し、当行からお客さまに暗証番号等を照会する等を行っておりませんのでご留意願います。

お客さま専用窓口

<平日のお問い合わせ窓口>

北都銀行 コンタクトセンター

【電話番号】 0120 - 891 - 025

【受付時間】 9 : 00～19 : 00

<休日専用のお問い合わせ窓口>

北都銀行 本店

【電話番号】 018 - 833 - 4211

【受付時間】 9 : 00～17 : 00

【期間】 休日専用の窓口として、2020年10月24日（土）から2020年11月3日（火）までの土日祝日に設置いたします。

以 上

《報道関係お問い合わせ先》

経営管理部広報 CSR 室（担当：古木）018 - 837 - 1766