

# 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 もみじ銀行

## 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もみじ銀行におきまして、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ます。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応対記録等を綴った帳票	発生店舗数	32か店
	件数	213件
	対象期間	2002年10月4日～2021年12月10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応対記録等を綴った帳票	発生店舗数	23か店
	件数	55件
	対象期間	2010年8月26日～2020年3月19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	22か店
	冊数（お取引件数）	704冊（35,200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	2012年1月18日～2017年7月5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。



株式会社山口フィナンシャルグループ

総合企画部 広報室・IR室

〒750-8603 下関市竹崎町4丁目2番36号

<https://www.ymfg.co.jp>

## 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肅に受け止め、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、併せてご注意いただきますようお願い申しあげます。

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

もみじ銀行

支店・出張所名	紛失件数	対象期間（申込日）	
大州	2	2016年5月13日、2016年5月31日	
東雲	18	2002年11月1日	～ 2017年3月17日
吉島	11	2010年4月30日	～ 2020年3月3日
舟入	5	2013年11月25日	～ 2013年12月26日
新天地	2	2013年10月30日、2013年12月12日	
向洋	2	2002年12月2日、2003年1月16日	
戸坂	23	2002年11月19日	～ 2020年3月11日
古江	2	2011年6月24日、2011年7月27日	
祇園	3	2016年12月16日	～ 2017年9月17日
廿日市	20	2003年1月20日	～ 2021年12月10日
五日市	1	2013年11月1日	
安芸府中	3	2012年5月23日	～ 2019年12月22日
坂	2	2015年5月19日、2015年5月28日	
温品	2	2003年5月20日、2014年2月1日	
大野出張所	8	2002年11月1日	～ 2015年8月27日
沼田	2	2016年1月13日	
吳中央	4	2004年3月15日	～ 2013年3月1日
広中央	3	2017年3月31日	～ 2017年3月31日
福山	1	2016年7月6日	
福山南	6	2016年9月28日	～ 2017年5月17日
西条	17	2002年10月31日	～ 2018年5月24日
千代田	3	2002年12月2日	～ 2003年3月19日
西条南	9	2002年10月29日	～ 2016年11月29日
高屋	3	2003年7月10日	～ 2009年5月27日
吳営業部	1	2012年3月30日	
安芸津出張所	2	2014年12月1日、2016年6月1日	
吉浦	2	2002年12月25日、2003年2月5日	
広島東	5	2003年1月14日	～ 2015年3月30日
府中中央出張所	1	2011年9月30日	
阿賀	1	2003年1月9日	
福山東	15	2009年5月28日	～ 2015年7月15日
焼山	34	2002年10月4日	～ 2004年6月17日
計	213		

## 金融商品仲介関係帳票

もみじ銀行

支店・出張所名	紛失件数	対象期間（申込日）
東雲	2	2015年6月3日、2017年11月30日
翠町	1	2019年6月26日
吉島	1	2015年8月19日
広島中央	2	2013年11月27日、2014年2月5日
新天地	1	2010年11月2日
己斐	1	2018年6月26日
向洋	1	2017年11月27日
戸坂	2	2010年11月26日、2014年7月25日
古江	2	2010年12月22日、2019年3月26日
廿日市	1	2011年2月8日
五日市	1	2012年4月17日
瀬野川	1	2014年3月7日
沼田	5	2014年8月27日 ~ 2018年2月2日
福山	2	2016年8月25日
西条	18	2017年10月23日 ~ 2018年3月7日
因島田熊	1	2020年3月19日
府中	3	2017年8月14日 ~ 2017年11月20日
紙屋町	1	2017年10月24日
吉浦	1	2017年10月31日
広島東	1	2010年11月2日
府中中央出張所	1	2017年11月20日
福山東	1	2010年8月26日
祇園中央	5	2017年10月10日 ~ 2017年12月19日
計	55	

## 受取書綴

もみじ銀行

支店名・出張所	紛失冊数	お取引件数 (※1)	使用期間	
本店営業部	391	19,550	2012年4月2日	～ 2017年7月5日
広島中央	21	1,050	2012年4月16日	～ 2014年2月13日
新天地	70	3,500	2012年4月2日	～ 2013年5月7日
牛田	6	300	2014年4月25日	～ 2015年6月16日
古江	1	50	2014年3月31日	～ 2014年5月21日
廿日市	5	250	2012年4月2日	～ 2013年11月1日
古市	4	200	2013年2月27日	～ 2013年3月31日
宮内	8	400	2012年4月2日	～ 2013年1月28日
沼田	4	200	2015年1月8日	～ 2015年3月3日
呉中央	37	1,850	2014年3月4日	～ 2015年4月15日
松永	7	350	2012年4月2日	～ 2012年10月26日
竹原	9	450	2013年2月13日	～ 2013年4月4日
府中	16	800	2012年4月2日	～ 2015年1月16日
高屋	49	2,450	2012年4月2日	～ 2013年4月5日
岩国	42	2,100	2014年4月2日	～ 2015年2月19日
徳山	特定できず（※2）		2014年4月2日	～ 2014年9月23日
大竹	2	100	2013年8月20日	～ 2013年12月26日
広島東	11	550	2012年1月18日	～ 2013年11月6日
府中中央出張所	2	100	2014年9月25日	～ 2015年2月26日
呉荒神	1	50	2012年4月5日	～ 2012年4月12日
因島	3	150	2015年3月4日	～ 2015年7月9日
大崎	15	750	2012年7月6日	～ 2012年12月26日
計	704	35,200		

※ 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。

※ 2 … 徳山支店では、2012年4月から2014年9月の間、受取書を発行・回収したことを記録した帳票を廃棄しているため、所在が不明となった受取書の冊数を特定することができませんが、2014年9月24日以降に発行した受取書はすべて保管しております。