

2020年11月13日

お客様各位

中央労働金庫

### お客様情報の誤郵送について

今般、当金庫の店舗統廃合に伴い、お客様に「口座番号変更通知書」（以下、「通知書」という）を当金庫に登録されたご住所に郵送したところ、一部のお客様の「通知書」が別人に配達され、開封されたことが判明いたしました。

個人情報管理の重要性につきましては、従来から徹底を図ってまいりましたが、このような事態を招き、利用者の皆様には多大なるご迷惑とご心配をおかけしましたことは、誠に申し訳なく、深くお詫び申し上げます。

#### 1. 発生の経緯

当金庫川口出張所が2020年10月に廃店となることから、「通知書」を当金庫にお届けいただいているご住所に郵送させていただきましたが、過去に「宛所に尋ねあたりません」として返戻されたお客様も含めて郵送しておりました。

住所変更のお届けをいただいていないお客様について、大半は「宛所に尋ねあたりません」で返戻されておりますが、現時点で1名のお客様の「通知書」が、現在その住所にお住まいになっている方へ配達され、開封されました。

なお、いまだに返戻されていないお客様への連絡および郵送先住所への訪問を行い、「通知書」の所在確認を行っておりますが、11月12日現在において、42名の「通知書」の所在が判明しておりません。

#### 2. 漏えいしたお客様情報の内容

当金庫川口出張所とお取引いただいているお客様のうち、当金庫にお届け済みのご住所にお住まいになっていない一部のお客様の『氏名、口座種類、新旧店番号、新旧取引店名、新旧口座番号』でございます。

#### 3. お客様への対応および影響

漏えいした可能性のあるお客様が判明次第、対象のお客様につきまして、個別にお詫びと口座番号変更等のお手続きをご案内しております。

なお、「通知書」のみでは、お支払い等の取引はできません。

また、本件に関連して、お客様の情報が不正に利用されたとのご連絡やお問い合わせはございません。

※現在、当金庫ではスマホ決済サービスの新規口座登録およびチャージ機能は停止させていただいております。

#### 4. 再発防止の取組み

当金庫では、今回の事態を真摯に受け止め、お客様情報の管理体制の更なる強化を徹底し、再発防止と信頼回復に努めてまいります。

以上

本件に関するお客様専用のお問い合わせ窓口は、以下のとおりです。

#### 【お客様相談デスク】

電話番号 0120-772-706（フリーダイヤル）

受付時間 平日の午前9時00分から午後5時00分まで（土・日・祝日を除く）