

令和元年 8 月 9 日

各 位

鹿 児 島 信 用 金 庫
理事長 中俣 義公

個人情報情報の不正取得・目的外利用等に関するお詫びとご説明について

このたび、当金庫において、お客様の同意を得ていないにも関わらず、不正にお客様の個人情報情報を取得し、営業推進目的に利用していた事案が判明いたしました。

本来、「個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）」で「個人情報情報機関から提供を受けた資金需要者の借入金返済能力に関する情報は、資金需要者の返済能力の調査以外の目的に利用・第三者提供いたしません。」となっているにも関わらず、効率よく営業推進を行うために個人情報情報を利用し、限定された利用目的を逸脱していました。

当金庫では、個人情報情報を含め、個人情報の取扱いについては厳正に行って参りましたが、まだまだ徹底がなされていないことを痛感しております。

当金庫といたしましては、このような事態を招いたことについて深くお詫び申し上げますとともに、事態を重く受け止め今後の再発防止に努めてまいります。

※信用情報機関・・・個人情報情報を収集・管理し、加盟金融機関に提供する団体。本件では全国銀行個人情報センター（以下、個信センターという。）および日本信用情報機構（以下、J I C Cという。）が該当します。

※個人情報・・・金融機関が保有する個人を識別するための情報（氏名、住所、生年月日）や、取引情報（ローン、クレジットカード等の契約内容とその返済状況（入金の有無、延滞・代位弁済等）の履歴）等の情報

記

1. 事案の内容

融資の申込を受けた場合は、通常、事前にお客様の個人情報情報を利用・登録することを説明し承諾を頂いたうえで、個人情報情報の照会を行います。

しかしながら、今般、お客様より事前同意を取得していないにもかかわらず、個人情報情報照会を行っていたほか、得た個人情報情報を本来の目的である資金需要者の返済能力調査以外である営業活動に利用していた事実が判明いたしました。

2. 発覚の経緯

平成30年8月6日、蒲生支店において、当金庫がお客様の同意を得ずに照会した個人情報照会の照会履歴の削除依頼があり同日、個信センターに申請して照会履歴を削除しました。

その後、平成30年9月19日、武町支店において、お客様の同意を得ずに照会した個人情報照会の照会履歴の削除依頼があり、同月25日、本件について個信センターに連絡を行い、26日に照会履歴を削除しました。

個信センターからは、短期間で同様の事案の発生であり、他にも同意なしの照会があるのではないか、「過去1年分の閲覧履歴調査」を行い、結果を報告するよう指示を受け、当金庫が調査を行ったところ、個人情報の不正取得・目的外利用等が発覚しました。

3. 同意書未取得の期間

文書の保存期間等の制限がある中、ヒアリング等も行うなど、現時点で可能な限りの調査を行った結果、平成19年頃から平成30年10月3日までの間、同意書未取得のまま個人情報の取得を行っていました。

4. 同意書未取得の件数

個信センターについては、同センターからデータの提供があった過去1年間分（平成29年10月4日から平成30年10月3日）の10,569件について入力ミス等によるエラー等を除いた9,884件の調査を行った結果、同意書がなかったものが1,201件となりました。

JICCについても、同社からデータの提供があった過去1年間分（平成30年4月1日から平成31年3月31日）の473件について入力ミス等によるエラー等を除いた415件の調査を行った結果、同意書がなかったものが30件となりました。

5. 本件によるお客様への影響

お客様が他金融機関で融資申込を行った際、当金庫のお客様の同意未取得による個人情報照会履歴とその後の融資未実行を他金融機関が確認した場合、当金庫が何らかの否決すべき事情を把握していると他金融機関が判断した結果、過去に融資否決や減額がなされた事案が発生していた可能性があります。

しかしながら、現在は、当金庫のお客様の同意未取得による個人情報照会履歴は削除されておりますので、お客様に不利益が生じることはございません。

6. 発生原因

個人情報情報に関しては、平成17年の個人情報保護法施行後しばらくは文書等による周知を職員に行ってまいりましたが、その後、問題もなく周知が行き届いたと認識していたことより、継続的な周知が不足し、職員の個人情報取扱に対する認識が低下したこと及び消費者ローンの計画達成のためにお客様に消費者ローンを勧めた後の否決を避けたいという気持ちが強くあったことが、大きな要因であったと認識しております。

7. 顧客対応

個信センターに係る同意未取得案件（1,201件）については、平成31年4月8日からお客様への謝罪訪問を行っております。現時点で、面談済で了承を得たお客様が1,057件、不明者が15件、転居先不明が127件、不在が2件です。不在先のお客様については、引き続き訪問を行っています。これまでのところ、お客様からの苦情等はなく、過去1年間に他の金融機関に金融相談をした中で、個人情報情報について何か疑問、不都合に思われたお客様もいらっしゃいませんでした。

JICCに係る同意未取得案件（30件）については、令和元年6月20日からお客様への謝罪訪問を行いました。その結果、面談済で了承を得たお客様が30件です。お客様からの苦情等はなく、過去1年間に他の金融機関に金融相談をした中で、個人情報情報について何か疑問、不都合に思われたお客様もいらっしゃいませんでした。

8. 再発防止策

令和元年5月10日から5月16日にかけて営業店および本部の全職員に対して役員によるコンプライアンス研修を実施し、個人情報情報の取扱いを厳格に行うこと及び、個人情報保護に関する注意喚起を行いました。

今後も各階層別研修において個人情報管理研修を実施し、個人情報の重要性と取扱いについて周知徹底を図っています。

また、平成30年12月25日より、営業店で行うオペレーションを全て廃止し、本部担当部署にて行うように変更しました。

さらに、本部担当部署は部内の検査、監査部による監査、監事監査を実施し、営業店には担当部署による事務指導、コンプライアンス指導、監査部による監査を実施し、同様の事案が二度と発生しないよう、再発防止に向けた取り組みを徹底してまいります。

9. 本件に関するお問い合わせ窓口

鹿児島信用金庫 業務統括部 099-224-8411

経営管理部 099-224-8474

総合企画部 099-224-8251

受付時間 午前9:00～午後5:00 土日・祝日を除く

以 上