

## 兵庫県 神戸中央郵便局におけるお客さま情報の紛失

近畿支社（大阪府大阪市中央区、支社長 こいけ しんや 小池 信也）受持区域内の神戸中央郵便局において、お客さま情報が記載された書類を紛失していることが判明いたしましたので、お知らせします。

社会的・公共的役割を担い、信用を第一とする弊社として、このような事態を招きましたことは、誠に申し訳なく、お客さまに多大なご迷惑をおかけし、深くお詫び申し上げます。

今回の事態を真摯に受け止め、社員指導を徹底し、再発防止に努めてまいります。

### 1 概要

神戸中央郵便局三宮分室で2023年4月に取り扱った書留・特定記録郵便物等差出票などの書類を紛失している事が判明しました。

なお、これまでに本件に関係すると考えられるお客さまからの照会、第三者からの不正な要求などは発生しておりません。

### 2 紛失内容

対象書類	取扱時期	記載項目	取扱件数
書留・特定記録・代金引換・配達時間帯指定郵便物をお預かりした際の郵便局控	2023年4月	お届け先、ご依頼主の氏名、住所、お問い合わせ番号	7,758件
ゆうパック・代金引換ゆうパックをお預かりした際またはお受け取りいただいた際の郵便局控		お届け先、ご依頼主の氏名、住所、電話番号およびお問い合わせ番号	1,001件
国際郵便物・国際小包・EMSをお預かりした際の郵便局控		お届け先、ご依頼主の氏名、住所、電話番号およびお問い合わせ番号	234件

### 3 発覚の端緒

2024年6月10日（月）、神戸中央郵便局において対象書類の保管状況を確認したところ、所在不明であることが判明し、検索しましたが発見に至らなかったものです。

### 4 お客さま対応

紛失した書類に記載された全てのお客さまを特定の上ご連絡することが困難なため、本公表をもちまして、紛失した事実について通知いたします。対象のお客さまに深くお詫び申し上げます。

### 5 その他

今後、調査結果に照らして適切な再発防止策を講じるとともに、お客さま情報の適正な管理に努めてまいります。

<p><b>【報道関係の方のお問い合わせ先】</b> 日本郵便株式会社 近畿支社 経営管理本部経営管理部（経営企画担当（広報担当）） 電話：（直通）06-6944-5420</p>	<p><b>【お客さまのお問い合わせ先】</b> 日本郵便株式会社 お客様サービス相談センター 0120-23-28-86（フリーダイヤル） 携帯電話からご利用のお客さま 0570-046-666（有料） ※ガイダンスが流れますので「*」のあとに 「4」を選択して下さい。 &lt;受付時間 平日 9:00~19:00 土・日・休日 9:00~17:00&gt; ※おかけ間違いのないようご注意ください。</p>
--	--