

沖縄県 八重山郵便局におけるお客さま情報の紛失

沖縄支社（沖縄県那覇市、支社長 ^{きんじょう つとむ}金城 努）受持区域内の八重山郵便局において、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

八重山郵便局において、ゆうパックをお預かりした際の郵便局控などの書類を紛失している事が判明しました。

内部調査の結果、紛失物については保存期間が経過した書類とともに誤って廃棄した可能性があり、外部への情報漏えいの懸念は低いと考えております。

なお、これまでに本件に関係すると思わ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
ゆうパック・EMS・国際小包をお預かりした際の郵便局控	2020年12月 2021年4月	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	19,108件
ゆうパックをお届け先に配達した際の郵便局控	2021年9月		約5,200件※
書留郵便物をお預かりした際の郵便局控	2020年12月 2021年4月	お届け先、ご依頼主の氏名、住所およびお問い合わせ番号	592件
料金別納郵便物をお預かりした際の郵便局控	2021年12月 2022年3月	ご依頼主の氏名、住所 および電話番号	約70件※
レタックスを引き受けた際のひな型用紙	2020年12月 2021年4月 2022年2月	お届け先、ご依頼主の氏名、住所および電話番号	253件

※前年実績から推計

3 発覚の端緒

2025年5月23日（金）および26日（月）、八重山郵便局において、書類の保管状況を確認したところ、書類を封入した保存箱の数が、管理簿上に記録している箱数と一致しないことが判明しました。

その後の調査において、八重山郵便局に保管されているべき対象の書類を封入した保存箱10箱が所在不明であることが判明しました。

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。

【報道関係の方のお問い合わせ先】

日本郵便株式会社 沖縄支社
経営管理部 広報担当
電話：(直通) 098-865-2328

【お客さまのお問い合わせ先】

日本郵便株式会社
お客様サービス相談センター
<電話番号>
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 (通話料はお客さま負担です)
<ご案内時間><ご案内時間>
全日 8:00~21:00
ガイダンスが流れますので、「*」のあとに
「1」を選択して下さい。
おかけ間違いのないようご注意ください。