

兵庫県 播磨山崎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 小池 信也）受持区域内の播磨山崎郵便局において、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

播磨山崎郵便局（佐用旧集配センター、三日月旧集配センター、播磨一宮旧集配センター、千種旧集配センターを含む）において、2024年4月から2024年6月までにゆうパックなどを配達した際の郵便局控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
ゆうパックをお届け先に配達した際の郵便局控	2024年4月から6月まで	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	28,433件
書留郵便物をお届け先に配達した際の郵便局控	2024年4月から5月まで	お届け先の住所の一部および姓（押印など）または氏名	11,080件
レターパックプラスをお届け先に配達した際の郵便局控	2024年4月から6月まで	姓（押印など）または氏名	2,919件
国際郵便物・国際小包・EMS をお届け先に配達した際の郵便局控		お届け先の住所の一部、氏名およびお問い合わせ番号	245件
本人限定受取郵便物をお届け先に配達した際の郵便局控	2024年4月	お届け先、ご依頼主の氏名、住所、お問い合わせ番号および受取時にご提示いただいた本人確認資料の記号番号等	36件

3 発覚の端緒

2024年9月28日（土）、播磨山崎郵便局においてゆうパックの引受局から問い合わせを受け、対象書類を確認しようとしたところ、所在不明であることが判明し、捜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。

【報道関係の方のお問い合わせ先】

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

【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
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
「1」を選択して下さい。
<受付時間 平日 9:00~19:00
土・日・休日 9:00~17:00>
※おかけ間違いのないようご注意ください。