

2014年8月29日  
東日本旅客鉄道株式会社

## 「Suica 付学生証（社員証）」及び「ゆうちょ IC キャッシュカード Suica」に関する 個人情報記載書類紛失のお詫びとご報告

この度、弊社におきまして、「Suica 付学生証（社員証）」及び「ゆうちょ IC キャッシュカード Suica」（以下、本カード）の払いもどし手続きにあたり、お客さまの個人情報が記載された書類の一部を紛失したことが判明いたしました。

お客さま並びに関係の皆さまにご心配、ご迷惑をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

### 1 紛失した個人情報記載書類（「SuicaSF 払いもどし申込書」）について

本カードに係る Suica の入金（チャージ）残額の払いもどし手続きの状況を棚卸調査したところ、2012年5月以降2014年7月までにお預かりした「SuicaSF 払いもどし申込書」（以下、申込書）のうち38枚を紛失していることが2014年8月9日に判明いたしました。また、本カードの発行を開始した2008年11月以降2012年4月までにお預かりした申込書については、郵便の受領記録など、過去の受付状況を確認できるリスト等を保有しておらず同様に紛失の可能性があります。

- ※ 申込書の記載内容は、氏名、生年月日、性別、住所、電話番号、金融機関の口座番号、SuicaID 番号です。
- ※ 申込書は本カードの解約時に、Suica の入金（チャージ）残額の払いもどしのためご記入いただく書類です（弊社あてに郵送いただいております）。
- ※ 弊社は、申込書の受付や払いもどしに必要な業務を弊社の子会社である㈱JR 東日本ネットステーションに委託しております。

### 2 原因

業務委託先の担当者が誤ってシュレッダー廃棄した可能性が高く、外部へ流出した可能性は極めて低いものと考えております。

### 3 今後の対策

再発防止のため、業務委託先においては、申込書受領時から返金処理完了までの状態記録と進捗把握を強化します。弊社では、業務委託先における個人情報記載書類に関する管理・監督を一層徹底いたします。

### 4 お客さまへの対応

申込書の紛失により払いもどし手続きが完了していない可能性のあるお客さまのうち、連絡先が判明した方には、弊社より個別に払いもどし手続きのご案内をいたします。

このほか、申込書を郵送したにもかかわらず払いもどしができないなど、お心当たりがあるお客さまは、誠に申し訳ございませんが、お客さま窓口にご連絡いただきますようお願いいたします。

<お客さま窓口（本カード専用）> 電話番号 048-645-7009（受付時間 10:00～18:00）

※個人情報の収集並びに保護に関するお知らせ

「お客さま窓口」では、サービス品質向上のためにお客さまとの通話の内容を録音させていただいております。録音内容に関するお客さまの個人情報に関しましては、他の目的に使用することはありません。弊社で責任を持って管理させていただきます。個人情報の管理及び目的については、弊社ホームページの「個人情報の取扱いに関する基本方針」をご覧ください。

弊社または業務委託先などからお客さまの銀行口座等の暗証番号をお伺いしたり、金銭の振り込み等を依頼したりすることは、一切ございません。弊社グループを名乗る不審な電話等には十分ご注意ください。お客さま並びに関係の皆さまにご心配、ご迷惑をおかけいたしますことを、重ねてお詫び申し上げます。