

2022年6月3日
東京地下鉄株式会社

【お詫び】

交通系ICカード申請書の所在不明について

このたび、当社東西線九段下駅において、PASMOの購入及び再発行・払戻しを行う際、お客様にご記入いただく申請書のうち、2021年10月1日（金）から2021年10月31日（日）に取り扱った申請書の所在が不明となりました。調査した結果、誤廃棄処分又は、紛失と推定されます。

お客様の大切な個人情報の管理不十分により、大変ご迷惑をお掛けいたしました。申し訳ございません。

なお、これまでにお客様の情報が不正に利用されたとの事実は確認されておりません。
当事象の概要について以下のとおりお知らせいたします。

記

1 所在不明が判明した経緯

2022年5月18日（水）各月申請書類の保存管理状況を確認していたところ、本来保管してあるべき申請書の所在が不明であることが判明しました。

2 所在不明の申請書

約30件

3 申請書に記載されているお客様情報

- ・お客様のお名前（ご署名）
- ・性別
- ・生年月日
- ・電話番号
- ・PASMOカード番号
- ・定期乗車券区間

4 原因

駅では、社内規定に基づき保管期間が満了した申請書を所定の書庫から取り出し、定期的に裁断処理の上廃棄しております。この際、本来廃棄すべき申請書等と混同し、誤って当該申請書等も廃棄した可能性があります。所定の書庫は施錠されており、解錠する際の鍵も、システム管理のキーBOX（予め登録された駅社員のみ開閉可能）内から持ち出すことになっていることから、お客様の個人情報が第三者に持ち出され、悪用される可能性は極めて低いと考えております。

5 お問合せ窓口

本件に関するお問合せにつきましては、以下の窓口でお受けいたします。

2021年10月1日（金）から2021年10月31日（日）の期間に九段下駅事務室で交通系ICカードのお手続きをされたお客様、または、お心当たりのあるお客様は、恐縮ですが、以下の「東京メトロお客様センター」まで、お申し出いただきますようお願いいたします。

東京メトロお客様センター

連絡先 0120-104-106

営業時間 9時00分～17時00分

6 対策

再発防止のため、個人情報の取扱い及び管理、申請書の保管方法及び廃棄方法を厳正に取り扱うことを改めて指導徹底いたしました。

以 上