

弊社受託業務における委託元金融機関のお客さま情報流出に関するお詫びとご報告

SocioFuture株式会社

このたび、弊社がGMOあおぞらネット銀行株式会社（以下、「委託元」といいます。）から受託している事務業務において、弊社の取引先である別の金融機関（以下、「他行」といいます。）に対して、委託元のお客さま情報が流出していたことが判明いたしました。

委託元のお客さま、委託元をはじめとする関係者の皆さまに、多大なるご迷惑とご心配をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。

1. 事案の概要

弊社において、委託元から受領したデータの様式を、委託元の同意なく別の業務へ流用し、2024年11月28日より複数回にわたり、他行へ送付しておりました。

その際、当該ファイルについては、表面上のデータは削除されていたものの、非表示設定となっていたワークシート内に委託元のお客さま（以下、「お客さま」といいます。）情報が残存しており、その結果、意図しない情報の流出を招くこととなりました。

2. 判明の経緯

2026年3月27日、送付先である他行が非表示データの存在に気づき、弊社へ指摘いただいたことにより、本件を覚知し、委託元へ即時報告を行いました。

3. 対象となる情報

対象となるお客さま：1,820件

流出した情報：

- ・お客さまの口座情報（口座名義、支店口座番号、一定時点の残高）
- ・委託元内でのみ使用するお客さま識別用数字および記号等
- ・委託元におけるお客さま口座の管理状況の記録等（法的手続きの管理状況等）
- ・お客さまのお問い合わせ状況

※住所、電話番号、メールアドレス、ログインパスワード等は含まれておりません。

4. 二次被害の有無

現時点までに、流出先である他行以外の第三者へ情報が送信されたことは確認されておりません。

また、弊社において、流出先に対する当該情報の削除依頼を速やかに行い、削除が完了したことを確認しております。また、流出先からはデータの削除証明書も受領しております。

5. 現在の対応状況

本件判明後、弊社は直ちに委託元へ報告するとともに、委託元と連携し、必要な対応を進めてまいりました。

また、2026年3月31日に、弊社からも個人情報保護委員会への速報を行っております。

なお、現時点において、本件に起因する二次利用その他の被害は確認されておりませんが、引き続き状況を注視してまいります。

6. 原因

今回の事態は、弊社におけるデータの取り扱いにかかるルールの不備および運用の不徹底により、委託元の同意なく、本来想定していない形式でデータを取り扱ったことに加え、外部送付前の確認が不十分であったことから発生したものです。

また、委託元から受領した情報の利用範囲の管理、外部送付前の確認体制、アクセス管理を含む情報管理体制ならびに個人情報保護に関する教育・運用の各面において、改善すべき課題があったものと認識しております。

7. 再発防止策

発覚後直ちに、委託元からの受領ファイルの流用およびワークシートの非表示設定の禁止、外部送付前確認の徹底、フォルダの管理ルール/アクセス管理権限の整理、再発防止の初回研修を実施いたしました。

また、今後においては、データ取り扱いプロセスおよび情報管理体制の制度整備、全社員への個人情報取り扱いに関する再教育、業務遂行体制の強化、および内部監査による確認項目の整備を実施いたします。

またその実施状況について、逐次委託元へ報告してまいります。

8. 今後について

弊社は本件を重大なインシデントとして厳粛に受け止め、再発防止策を着実に実行し、委託元をはじめ関係する皆さまならびに弊社サービスをご利用のお客さまの信頼回復に努めてまいります。

9. 本件に関するお問い合わせ先

SocioFuture株式会社 お問い合わせ窓口（弊社のお取引先さま専用窓口）

本件に関するお問い合わせにつきましては、お電話にて承っております。

電話番号 0120-131-520（フリーダイヤル）

受付時間 平日 9:00～17:30（土日祝日を除く）

※本窓口は、弊社のお取引先さまからのお問い合わせに限り受け付けております。

GMOあおぞらネット銀行をご利用のお客さまからのお問い合わせは回答いたしかねますので、あらかじめご了承くださいませようお願い申し上げます。

本件により、委託元をはじめとする関係者の皆さまに多大なるご不安とご迷惑をおかけしましたことを、重ねて深くお詫び申し上げます。

以上