

2026年3月31日
株式会社ローソン銀行

回収済み ATM 用記録媒体 2 個の所在不明事案の発生について

このたび、当行の ATM 運用・保守業務を委託する業務委託先 1 社の再委託先 1 社において、再委託先が当行 ATM2 台から回収した、取引情報等が保存されていた可能性のある記録媒体（以下「SSD」(Solid State Drive)）2 個の所在が確認できない事案が判明いたしました。

情報の厳重な管理を求められる金融機関といたしまして、取引先を含め、すべてのお客さまに多大なご心配をおかけすることを深くお詫び申し上げます。

当行では今般の事案を重く受け止め、引き続き SSD2 個の調査等を行うとともに業務委託先並びに再委託先における記録媒体の管理体制を強化し、再発防止を徹底してまいります。

本件に関するお客さまからのお問い合わせ先は、以下の通りとなります。

なお、本件に関して当行からお客さまにお電話などで口座番号や暗証番号等の情報をお問い合わせすることは一切ございません。

ローソン銀行お客さまサポートセンター

0120-17-6389（通話料無料）／050-3786-6389（通話料有料）

受付時間：毎日 9 時～17 時（年中無休）

記

1. 事案の概要

2026年3月24日、当行が ATM の運用・保守業務を委託する業務委託先 1 社から、同社の再委託先 1 社において、ローソン店舗 2 店舗に設置している ATM2 台から回収した SSD2 個の所在が確認できないとの報告が当行にありました。

SSD に保存されていた可能性がある情報は、合計で 5,373 件の出金や振込などの取引情報と取引時のお客さまの防犯カメラ画像です。

これらの情報はすべて暗号化された文字列データで構成されており、内容を解読するには高度な専門知識と専用の環境が必要なため、第三者が当該情報の内容の読み取りや確認をすることは極めて困難です。また、復号にはアルゴリズムによって生成される復号鍵が必要となり、第三者が復号鍵を利用することも極めて困難です。したがって、万が一第三者が SSD を入手した場合でも、情報が解読・確認・復号される可能性は極めて低く、これまでに SSD に保存されていたと推測される情報が不正に利用された事実は確認されていません。

2. 所在不明の SSD に保存されていた可能性がある情報

(1) 所在不明の SSD

- 東京都清瀬市のローソン店舗に設置したローソン銀行 ATM 新型機 1 台から 2024 年 12 月 24 日に回収した SSD 1 個

- 東京都渋谷区のローソン店舗に設置したローソン銀行 ATM 新型機 1 台から 2024 年 10 月 10 日に回収した SSD1 個
- (2) 所在不明の SSD に保存されていた可能性がある取引情報
- 推定対象期間に行われた ATM の取引情報
- 【例】
- 入出金取引の場合は、カード券面画像、取引金額、手数料等
 - 振込取引の場合は、カード券面画像、取引金額、振込先の取引口座情報（銀行名、支店名、銀行番号、支店番号、口座番号、科目、受取人のカタカナ氏名）及び振込依頼人のカタカナ氏名、電話番号等
- 全ての取引に関わる防犯カメラの画像
- (3) 所在不明の SSD に記録されていたと推定される取引件数（最大）
- 最大で合計 5,373 件の取引情報

【内訳】

東京都清瀬市のローソン店舗設置 ATM (推定対象期間：2024 年 12 月 8 日～2024 年 12 月 24 日)	推定 4,200 件
東京都渋谷区のローソン店舗設置 ATM (推定対象期間：2024 年 9 月 24 日～2024 年 10 月 10 日)	推定 1,173 件

3. 所在不明が判明した経緯

- (1) 2026 年 3 月 23 日、当行の業務委託先が、電子記録媒体の在庫棚卸を実施したところ、同社の在庫管理システムに、再委託先が ATM から回収した SSD2 個について、再委託先からの出荷記録がないことが判明しました。
- (2) 2026 年 3 月 24 日、業務委託先にて現物確認を行った結果、再委託先から業務委託先への発送処理が行われておらず、SSD2 個の所在が確認できないことが判明しました。
- (3) 2026 年 3 月 25 日、業務委託先による再委託先への調査の結果、SSD2 個を回収した社員が廃棄したとの証言を得られましたが、現時点でこの確証は得られておりません。

以 上