



2020年12月18日

各 位

会 社 名 GMO ペイメントゲートウェイ株式会社  
代表者名 代表取締役社長 相浦 一成  
(コード：3769 東証第一部)  
問合せ先 取締役副社長 村松 竜  
(TEL. 03-3464-0182)

## クレジット収納に係る情報処理業務を受託する 札幌市上下水道料金クレジットカード支払い申込書の紛失について

GMO ペイメントゲートウェイ株式会社（以下、当社）が、クレジット収納に係る情報処理業務を受託する札幌市水道料金等のクレジットカード支払いにおいて、「上下水道料金クレジットカード支払い申込書」400枚が入ったレターパックプラス1個が、札幌市水道局様から受領後、送付中に紛失したことが判明しました。

「上下水道料金クレジットカード支払い申込書」には、申込者様のクレジットカード番号を含む個人情報記載されております。

なお、現時点では「上下水道料金クレジットカード支払い申込書」に記載の個人情報が、外部に流出した事実は確認されておられません。

お客様及び関係者の皆様には、多大なるご心配とご迷惑をおかけしておりますこと、深くお詫び申し上げます。

### 記

#### 1. 概要

当社は札幌市水道料金等のクレジット収納に係る情報処理業務を受託しております。札幌市水道料金等のクレジットカード支払いの申込みでは、クレジットカード支払いをご希望される申込者様から、郵送で札幌市水道局様に「上下水道料金クレジットカード支払い申込書」を送っていただき、当社業務委託先にて手続を代行しております。

このたび、当社が集荷を委託する企業（以下、集荷委託先企業）が札幌市水道局様より集荷した「上下水道料金クレジットカード支払い申込書」920枚（920件の申込情報）を2個のレターパックプラスで東京の当社業務委託先へと送付する途上で、差し出し後にそのうちの1個（400枚）が紛失しました。

#### 2. 紛失した情報について

2020年12月9日に札幌市水道局様よりお預かりした「上下水道料金クレジットカード支払い申込書」400枚に記載された、計400件分の以下個人情報が含まれます。

- ・氏名
- ・住所
- ・連絡先電話番号
- ・クレジットカード番号
- ・クレジットカード有効期限
- ・クレジットカード会員名

上記に該当する方については特定済みで、札幌市水道局様より個別にご連絡申しあげます。

### 3. 経緯

- ・ 12月9日（水）

当社の集荷委託先企業が、札幌市水道料金等の「上下水道料金クレジットカード支払い申込書」920枚を札幌市水道局様より集荷。

その場でレターパックプラス2個にそれぞれ400枚、520枚を入れ封印。

その後、集荷委託先企業の保管庫にて施錠保管。

- ・ 12月10日（木）

集荷委託先企業の代表者が保管庫を開錠し、レターパックプラス2個を担当者2名へ渡し、差し出しを依頼。その後レターパックプラス2個をポスト投函し、当社業務委託先企業に送付。

この際、1名がレターパックプラス2個をポスト投函したことをもう1名が目視で確認。

- ・ 12月11日（金）

当社業務委託先企業より、当社サポートセンター宛に送付枚数が記載されている送付状がないこととの連絡を受けたことにより、2個のうちの1個が未着と判明。（未着の1個には400枚の申込書が入っている）

郵便局に調査を依頼。

- ・ 12月12日（土）～17日（木）

集荷委託先企業・郵便局への聞き取り、郵便局の調査状況の確認を継続。

### 4. 今後の対応について

今回の事態を厳粛に受け止め、委託先も含めた個人情報の適切な取り扱いの徹底を図るとともに、集荷委託先企業に対して、札幌市水道料金等の「上下水道料金クレジットカード支払い申込書」発送時の郵便局窓口への持ち込みを徹底してまいります。

お客様及び関係者の皆様には、多大なるご心配とご迷惑をおかけしておりますこと、深くお詫び申しあげます。

以上