

2021年3月30日

各位

株式会社ポプラ

料金収納払込票（本部控え）紛失に関するお詫びとご報告

当社は、2021年3月24日（水）にお客さまからお預かりしました公共料金等の料金収納の払込票（本部控）を紛失する事故が発生致しました。お客様をはじめ関係者各位にご迷惑、ご心配をおかけしましたことをここに深くお詫び申し上げます。大変申し訳ございませんでした。

当社は、該当するお客様に対して、取引先さまのご協力をいただき順次経緯のご報告とお詫びを実施してまいります。

なお、お預かりした収納料金に関しましては、店舗で受付をした時点で収納処理が完了しております。また、現時点で該当のお客さまの個人情報が悪用された事実はございません。

当社では、本件を重く受け止め、再発防止に向けて、料金収納業務における払込票の管理体制を再点検し、業務ルールの遵守や個人情報の適正な取扱いを徹底してまいります。

本件発生の経緯と現時点の状況につきまして、下記のとおりご報告申し上げます。

記

1. 発生日時

2021年3月24日 AM5:50

2. 発生場所

ポプラ広島平野町店 駐車場（広島県広島市中区平野町）

3. 紛失物および紛失物に係るお客さま情報

料金収納払込票（本部控）14件

※払込票の種類により、お名前のみ、または、お名前・ご住所が記載されています。

4. 経緯と現時点の状況

- (1)3月24日(水)午前5時36分、ポプラ広島平野町店より料金収納払込票（本部控）を集配ドライバーが受け取りました。
- (2)同日午前5時50分、集配ドライバーは、通常では専用回収袋入れて回収するところを配送用の容器の上に放置して商品整理作業を開始したため、料金収納払込票が駐車場へ落ちたことに気がつかず、次の配送店舗へ出発してしまいました。
- (3)同日午前8時59分、集配ドライバーは、同店舗の料金収納払込票がないことに気づき、配送終了後に広島平野町店に戻り、店舗周辺を探索しましたが発見出来ませんでした。
- (4)同日13時30分、配送会社の従業員10名にて広島平野町店の周辺エリアを再度探索しましたが、発見することが出来ませんでした。配送会社責任者が同店舗の防犯カメラ録画を店舗責任者へ承諾をもらい、確認したところ、料金収納払込票らしき物を拾われている男性を確認しました。
- (5)同日19時45分、配送業者責任者が男性宅を訪問し事情を説明したところ、男性は近隣の公園のゴミ箱に捨てたと話されたのですぐに公園のゴミ捨て場を探索しましたが、ゴミの回収後だったために料金収納払込票は回収出来ませんでした。
- (6)翌日の3月25日8時00分、配送業者責任者がゴミ収集車の会社へ連絡を取り、ゴミの搜索を要請しましたが、既に焼却場ピットに入っており焼却済みでした。
- (7)同日9時頃に所轄の広島西警察に紛失物の遺失届を提出いたしました。
- (8)現時点で該当のお客様の情報が悪用された事実はございません。

以上

■ 本件に関するお問い合わせ先

・株式会社ポプラ お客様相談室 0120-778-186 （受付時間 9:00-17:00、土日祝日除く）