

2022年12月23日

各位

ロイヤルホームセンター株式会社

お客様の個人情報（自転車防犯登録カードの控え）の誤廃棄等について（お詫び）

平素よりロイヤルホームセンターをご愛顧いただき、誠に有難うございます。

このたび、ロイヤルホームセンター宮前平店（2019年7月閉店）、西宮中央店、千葉北店
でお客様に登録いただいた自転車防犯登録カードの防犯登録所控え（以下「販売店控え」）の一
部を保存期間中に誤廃棄等により滅失していることが判明しました。概要は下記のとおりです。

弊社の管理の不備によりお客様の個人情報を記載した書類を滅失して、お客様はじめ関係者
の皆様多大なご迷惑とご心配をお掛けすることとなりましたことを、深くお詫び申し上げま
すとともに、再発防止に努めてまいります。

1. 誤廃棄等により滅失した書類とお客様の情報

書類： 自転車防犯登録カードの「販売店控え」

情報： 氏名、住所、電話番号及び自転車に関する情報（防犯登録番号、車体番号、種別、
メーカー、サイズ、カラー）

(1) ロイヤルホームセンター宮前平店

（※宮前平店の登録受付分の「販売店控え」について、2019年7月の同店閉店後に
ロイヤルホームセンター相模原橋本店が引継いで保管していました。）

① 「販売店控え」を滅失した自転車防犯登録の受付期間：

2015年10月1日 ～ 2019年7月30日

② 滅失した枚数（個人情報の数）： 2, 100名様分

③ 滅失の判明日： 2022年11月2日

神奈川県自転車防犯協会様から県内各社の店舗（防犯登録所）に書類確認の指示が
あり、弊社が県内の弊社対象店舗で調査した結果、滅失が判明しました。

④ 滅失の原因： 誤廃棄・紛失

保存期限別の書類管理が徹底されていなかったために、相模原橋本店が宮前平店か
ら引き継いだ保存期間中（登録から7年間）の「販売店控え」を誤って廃棄（裁断
処理）してしまった可能性が高い状況です。

(2) ロイヤルホームセンター西宮中央店

① 「販売店控え」を滅失した自転車防犯登録の受付期間：

2017年11月29日 ～ 2018年9月30日

② 滅失した枚数（個人情報の数）： 1, 547名様分

③ 滅失の判明日： 2022年11月18日

上記（1）の相模原橋本店における滅失が判明したため弊社が神奈川県以外の店舗
の自主点検を行ったところ、西宮中央店の「販売店控え」の滅失が判明しました。

④ 滅失の原因： 誤廃棄

お客様からの問合せの対応で登録情報を確認するために書類保存箱から取り出した
「販売店控え」を元通りの箱に戻さずに、より早く保存期限が到来する箱に入れて
しまい、箱に表示した保存期限に従って、保存期間中の「販売店控え」を廃棄（裁
断処理）していたものです。（*兵庫県の保存期間は現在10年間、2019年9
月30日までの登録は7年間ですが、期限の経過前に誤って廃棄していました。）

(3) ロイヤルホームセンター千葉北店

- ① 販売店控えを滅失した防犯登録の受付期間
2012年10月1日～2014年8月31日
- ② 滅失した枚数（個人情報の数） 2, 713名様分
- ③ 滅失の判明日 2022年11月23日
上記（1）の相模原橋本店における滅失が判明したため弊社が神奈川県以外の店舗の自主点検を行ったところ、千葉北店の「販売店控え」の滅失が判明しました。
- ④ 原因： 誤廃棄
千葉県の「販売店控え」の保存期間は登録から10年間ですが、千葉北店では7年間と誤認して、保存期間中の「販売店控え」を廃棄（裁断処理）していたものです。

2. お客様ご本人への影響等

(1) 情報流出（漏えい）のおそれについて

- ・弊社各店舗の書類廃棄は、委託先が弊社店舗で弊社従業員立会の下に裁断処理してから搬出する方法で実施しております。
- ・西宮中央店と千葉北店では、上記の方法による書類廃棄実施の時に、弊社の保存期限管理の不備による誤廃棄が発生したものであり、個人情報外部に流出したおそれはないと考えております。
- ・相模原橋本店では、上記2店舗と同様の方法による誤廃棄（裁断処理）の可能性が高い状況であり、外部流出の可能性は低いと判断しております。
- ・現在まで、「販売店控え」記載の個人情報が不正に利用された事実は確認されていません。

(2) 弊社が登録情報を保有していないことによるご迷惑について

弊社は、お客様の個人情報を含む自転車防犯登録情報について販売店控え以外には複製（コピー）や転記等の形で情報を保有していないため、販売店控えを滅失した登録情報については直接その内容を確認することができなくなりました。

お客様をはじめ、自転車防犯登録を行う各団体（神奈川県自転車防犯協会様、一般社団法人兵庫県自転車防犯登録会様、千葉県自転車軽自動車商協同組合様）関係者の方々にも大変ご迷惑をお掛けすることとなり、誠に申し訳ございません。

（*ご本人様所持の自転車防犯登録カード（お客様控え）を紛失したお客様からの登録情報のお問合せに対しましては、その都度、個別に、登録を受付けた弊社店舗（閉店した宮前平店受付分については相模原橋本店）から上記の各団体に相談、依頼のうえ、そのご協力をいただける範囲で対応させていただきます。）

3. 再発防止策について

弊社は、今回の誤廃棄等の件を深く反省し、お客様の個人情報を含む書類の管理（保存・廃棄等）について社内ルールの見直し、改善を行って、その遵守を徹底するよう改めて社内に周知するとともに、従業員教育を強化して、再発防止に努めてまいります。

4. 問い合わせ先

ロイヤルホームセンター株式会社 お客様相談センター
電話：0120-25-6186
受付時間：9:00～18:00（1月1日を除く）

以上