

母子寡婦福祉資金貸付の「償還予定表」の誤送付による個人情報の漏洩について

1 概要

母子家庭等の経済的自立にむけた資金を貸す母子寡婦福祉資金貸付の借受人に対して、償還金(返済金)の請求先を借受人から保証人に変更する旨記載した、「償還金納入変更のお知らせ」を送付しました。このうち、A様とA様の保証人A1様あてに送付した封筒の中にA様の関係書類に加え、誤ってA様と同姓のB様の「償還予定表」を同封していたことが判明いたしました。

A1様に送付したものは、あて所不明で郵便が返戻されましたので個人情報の漏洩はありませんでしたが、A様に送付したものは開封され同封したB様の「償還予定表」に記載されている個人情報が漏洩しました。

2 誤送付のあった件数 2件 (参考:総発送件数 51件)

3 漏洩した個人情報等

誤送付した「償還予定表」に記載されていた個人情報

- ・ B様の氏名、住所、貸付の資金名、期間、償還総額、償還済み額、残額等
- ・ B様の連帯借受人B1様の氏名
- ・ B様の保証人B2様の氏名

4 経過及び今後の対応

○9月28日(金)

- ・「償還金納入変更のお知らせ」を51件発送しました。(A様関係2件含む)

○10月1日(月)

- ・9時15分頃、担当者がA様の「納入変更のお知らせ」の控えをファイルに綴る際、B様の「償還予定表」が添付されていることを発見しました。誤って同封した可能性があるため、A様へ連絡し確認したところ、B様の「償還予定表」が同封されていたことが判明しました。
- ・A1様あて電話連絡を取りましたが、つながりませんでした。
- ・午後3時頃、担当職員がA様を訪問し、謝罪及び誤送付した書類の回収を行いました。
- ・午後5時30分頃、こども家庭課の係長と職員がB様へ連絡し謝罪しました。B様の連帯借受人B1様にはB様から連絡していただくことになりました。
- ・午後7時頃、こども家庭課の係長と職員がB様の保証人B2様を訪問し謝罪しました。
- ・午後7時30分頃 B様から連絡があり、今回の件に関して改めて苦情がありました。

○10月2日(火)から4日(木)

- ・引き続きA様の保証人A1様へ連絡を試みましたが、A1様あてに送付した書類が10月4日(木)に、あて所不明で当課に返戻されました。

○今後の対応

- ・B様から苦情をいただいております、B様には大変なご迷惑をおかけしましたので、引き続き誠意をもって謝罪を行なってまいります。

5 誤送付の原因

A様とA1様への送付書類作成の際に、誤って同姓のB様の書類を混入し作成してしまい、作成時の確認と封入・封かん時の確認の際に見落とししてしまったものです。

6 再発防止について

従来から、別の担当者によるダブルチェックを行っておりましたが、今後は、確認方法を再点検し、複数職員によりダブルチェックを厳格に行い、再発防止に努めてまいります。