

住民基本台帳事務上の支援措置対象者の個人情報の流出について

1 概要

住民基本台帳事務上の支援措置対象者である X 様が、福祉サービスの相談のため A 区役所に来庁されました。A 区役所は、X 様の相談を受けるにあたり確認したい内容があったため、B 区役所に電話照会をしました。電話照会を受けた B 区役所は、A 区役所に回答するため、X 様の親族であり、支援措置の相手方である Y 様（B 区在住）に電話で問合せをしました。その際、Y 様に「X 様が A 区役所に来庁された。」という個人情報を誤ってお伝えしてしまいました。このことで Y 様に、X 様の来庁された区役所名が伝わることになりました。

X 様をはじめ関係者の皆様に御迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。

※住民基本台帳事務における支援措置とは

国の省令に基づく、配偶者からの暴力（DV）、ストーカー行為、児童虐待及びこれらに準ずる行為等の被害を受けたと申出された方に対する、住民基本台帳事務上の支援のための措置です。

市区町村に対して、支援の措置を求めることを申し出て、支援の必要性が確認された方は、「支援措置対象者」となり、支援措置対象者が指定する者からの「住民基本台帳の一部の写しの閲覧」「住民票（除票を含む。）の写し等の交付」「戸籍の附票（除票を含む。）の写しの交付」の請求・申出があっても、これを制限し、支援措置対象者が指定する者（相手方）に住所などが知られることを防止するものです。

2 発生の経過

平成 28 年 12 月上旬

X 様が相談のため A 区役所に来庁。相談後、X 様は退庁される。

同日 X 様退庁から 10 分後

A 区役所から B 区役所へ電話で照会する。

A 区役所からの電話を切って間もなく

B 区役所が Y 様に電話で問合せをする。その際、X 様が A 区役所に来庁されたことを伝える。

同日 Y 様に問合せしてから 30 分後

A 区役所から B 区役所へ X 様が支援措置対象者であることを電話で伝える。A 区役所が B 区役所に X 様への問合せ内容を確認し、Y 様に X 様の来庁した区役所名が伝わってしまったことが判明する。

3 漏えいした情報

X 様が A 区役所に来庁されたこと

4 その後の対応

X 様が A 区役所に来庁されたことについて Y 様に伝えてしまったことを、X 様に対して、A 区役所及び B 区役所から謝罪しました。

## 5 課題・問題点

### (1) 管理システムの活用の不徹底

支援措置対象者が指定する者（相手方）へ住所が知られることを防ぐため、福祉サービスの管理システムにおいては、支援措置対象者となっていることの表示が、画面で確認できる仕組みとなっていますが、このシステムが活用できていませんでした。

B区役所は、Y様に問い合わせる前に、このシステムの支援措置対象者であることの表示を見過ごし、Y様に電話し、「A区役所にX様が来庁されたこと」を伝えてしまいました。

また、A区役所は、X様が支援措置を受けていることについて、B区役所もシステムで確認していることを前提にB区役所に照会したため、X様の支援措置の詳しい内容を伝えていませんでした。

### (2) 組織的対応の不徹底

B区役所は、Y様に電話で問い合わせる際に、支援措置対象者に関する対応を組織的に検討せず、担当者の判断で行っていました。A区役所においても、B区役所に電話照会する際、同様に担当で判断し、B区役所に連絡をしました。

### (3) 個人情報漏えいの意識の欠落

Y様に問い合わせる際に、「A区役所にX様が来庁されたこと」を伝える必要はありませんでした。たとえ親族であっても、安易に情報を伝えるべきではないとの意識が欠落していました。

## 6 再発防止策

### (1) 住基支援措置制度についての周知の徹底

住民基本台帳事務上の支援措置の目的など、制度の意義や重要性について、再度、関係職員や管理職を対象に研修を行い、周知を徹底します。

### (2) 管理システム上の操作の周知の徹底（既存のマニュアルへの明記）

支援措置の重要性、システムでの確認方法及び関係機関との情報共有について、マニュアルに明記し、関係職員に対して、毎年研修を実施します。

### (3) 組織的対応の徹底

支援措置対象者に対し、連絡を取る必要が生じた場合には、組織的に協議し、慎重に対応します。緊急時であっても、担当者一人で判断しないことを徹底します。

### (4) 他機関との情報共有の際の留意

他機関と連絡を取り情報共有する際には、「支援措置対象者であること」について、双方で共有し、確認しあう対応を再度徹底します。また、連絡を取る際には組織的に対応を協議した上で行うことを徹底します。

### (5) 支援措置に関する新たなマニュアルの作成と周知の徹底

これまでは、支援措置制度の説明、管理システムの操作の説明は、業務の所管課ごとに行っていましたが、今回の事例を踏まえ、統一したマニュアルを新たに作成し、関係者への研修を毎年実施します。その中で、個人情報の取扱、組織的な対応、他機関との情報共有の際の留意すべき点などについても、明記します。

<b>お問合せ先</b>
こども青少年局こども家庭課 児童虐待・DV対策担当課長 田中 弘子 Tel 045- 671-4208、4288