

横浜市プレミアム付商品券事業における購入引換券の誤印字及び誤送付について

令和元年10月1日(火)から販売開始となる横浜市プレミアム付商品券について、令和元年9月17日(火)に発送した購入引換券のうち、子育て世帯分(※)の89,444件について購入引換券の誤印字、誤送付がありました。

なお、このうち、誤送付があった898件を除く 88,546件については、当該購入引換券での商品券の購入が可能です。

このたびは、御心配及び御迷惑をおかけし、大変申し訳ございません。

(※) 子育て世帯分の購入引換券について

子育て世帯分については、平成28年4月2日～令和元年9月30日生まれの子がいる世帯の世帯主が購入対象者となり、世帯主宛に、世帯主の氏名及び住所が印字された購入引換券をお送りします。今回発送したものは、平成28年4月2日～令和元年6月1日生まれの子がいる世帯で、令和元年6月1日時点で横浜市に住民登録されている方に対するもので、特定記録郵便で発送しました。今後、令和元年6月2日～令和元年9月30日生まれの子がいる世帯の世帯主の方(約10,000通)に対しても、10月以降順次発送予定です。

なお、9月17日には、子育て世帯分のほかに、住民税非課税者分として約100,000通を発送していますが、現時点ではこちらについて誤印字及び誤送付は判明していません。

1 「購入者氏名」「購入者住所」欄の誤印字について(88,546件)

(1) 内容

購入引換券の「購入者氏名」及び「購入者住所」欄に、本来は世帯主の情報を印字すべきところ、対象となる子どもの氏名・住所を印字して送付してしまいました。

なお、郵送宛先の「氏名」と「住所」は世帯主で印字されており、印字された世帯主及び子どもが同一世帯であることについては確認済みです。

(2) 発覚の経緯

9月19日に、購入引換券を受け取った市民の方からお問合せをいただき、発覚しました。

(3) 今後の対応

当該購入引換券での商品券の購入が可能です。ホームページへの掲載や個別にご案内を発送して周知していきます。(購入引換券の差替えを希望される方には、対応をさせていただきます。)

(4) 原因

ア 購入引換券発行に係るシステム構築・運用及び印刷業務等を委託している業者におけるプログラムのミス 【委託業者】株式会社ジェイ・アイ・エム

イ テスト印字等の機会での本市の確認漏れ

(5) 再発防止策

委託業者において、業務設計資料に忠実なプログラム処理を行うとともに、確認を徹底します。また、本市においてもテスト印字等に複数の担当者が立ち会い、各印刷項目の確認を徹底します。

2 上記1の誤印字に加えて誤送付があったものについて（898件）

(1) 世帯主の前住所地への誤送付（896件）

ア 内容

購入引換券を、世帯主の前住所地に送付してしまったものがありました。特定記録郵便では手渡しがされないため、前住所地に投函された場合には、個人情報の漏洩となります。

イ 発覚の経緯

9月19日に誤送付先で郵便物を受け取った方からお問合せをいただき、発覚しました。

ウ 今後の対応

本来お送りすべき正しい送付先あてに、誤送付に関する謝罪の文書及び購入引換券を再送します。また、返戻の状況等を確認しながら、誤送付先からの文書回収に努めます。

エ 原因及び再発防止策

詳しい原因については現在調査中です。原因を特定し、10月以降の購入引換券発送については、このようなことが発生しないよう対策してまいります。

(2) 対象となる子どもの世帯主と同姓同名の第三者への誤送付（2件）

ア 内容

対象となる子どもの世帯主と同姓同名の第三者に、誤って購入引換券を送付してしまいました。（個人情報の漏洩）

イ 発覚の経緯

9月19日及び20日に、誤送付先の方からお問合せをいただき、発覚しました。

ウ 今後の対応

誤送付先の方にはお詫びの上、引換券の回収を進めています。個人情報が漏洩した世帯には、謝罪と経過説明の文書を引換券に同封し、お送りしました。

エ 原因

対象となる子と世帯主の結び付けをシステム処理できなかったものについて、手作業で結び付けを行いましたが、その際の確認が不十分であったことが原因です。

オ 再発防止策

今回の事案を踏まえて、チェック項目や手順についての見直しを行うとともに、複数人によるダブルチェックを徹底してまいります。また、個人情報の重要性や取扱いについて、関係部局の職員を含め、改めて周知・徹底を図ります。

<b>お問合せ先</b>
こども青少年局企画調整課長 谷口 千尋 Tel 045-671-4280