

水道料金等の減免に係る保存文書の所在不明について

1 概要

横浜市では、ひとり親家庭医療費助成の対象世帯等に対し、水道料金及び下水道料金の基本料金の減免を実施しています。当該減免について、本来は資格喪失に伴い終了すべき対象者の一部で減免が継続されていたことが判明し、対象者の方（4,218 世帯）に対し、減免を解除する旨の通知書等（以下「解除通知書等」といいます）を送付しました。（記者発表（令和 7 年 3 月 27 日））

この解除通知書等のうち、送付先に到達せず不着で戻ってきたもの（174 世帯/219 名分）が所在不明であることが判明いたしました。

市民の皆様、特に対象世帯の方々にお詫び申し上げます。

なお、現時点で個人情報等の流出の被害報告はありません。

2 所在不明の書類

(1) 所在不明の書類

減免解除通知及び追徴金額等のお知らせ

(2) 件数

174 世帯/219 名分

(3) 記載された個人情報

水道使用者及び減免対象者の氏名、住所、減免資格及びお客様番号

3 経緯

年月日	内容
令和 7 年 3 月	解除通知書等を送付
令和 7 年 4 月以降	不着となった解除通知書等をファイル（以下「本件ファイル」といいます）に綴じ、キャビネットに施錠の上保管
令和 8 年 3 月 31 日	年度替わりのレイアウト変更に伴い、本件ファイルを執務室内の段ボール箱の上に移動
令和 8 年 4 月初旬	当該段ボール箱を整理
令和 8 年 8 月 3 日	不着となった解除通知書等の確認のため、探索したところ、所在不明であることが判明
令和 8 年 8 月 19 日以降	対象者の方へお手紙等にてお詫び

4 発生原因

本件ファイルを一時的に移動した後も、特定の保管場所へ戻さず放置していたことに加え、文書の保管状況を確認する仕組みや手順が十分に機能していませんでした。

なお、本件ファイルの保管場所は執務室内であり、職員以外が立入りできない場所であること、また、本件ファイルを業務等で執務室から持ち出す必要性がないことから、盗難や個人情報漏えいの可能性は低いと考えております。

5 対象者の方への対応状況

対象者の方へお手紙、架電等にてお詫びのご連絡、対応を行っているところです。

6 再発防止策

- 個人情報を記載した書類は鍵のかかる書棚に保管すること、また文書管理及び保管ルールを改めて周知・徹底しました。
- 個人情報の取扱いや保存・管理に関する意識を高めるため、職場研修を実施します。

お問合せ先
サービス推進課長 丹羽 Tel 045-671-3071