

文書の誤封入による個人情報の漏えいについて（市民課）

市民環境部市民課が郵送した文書について、誤封入により個人情報が漏えいした事案（以下「本件事案」という。）が発生しましたので、以下のとおり、本件事案の内容と再発防止策等について公表いたします。

また、関係者の皆さまには、多大なるご心配やご迷惑をおかけすることになり、心からお詫び申し上げますとともに、再発防止策を講じることにより、今後このような事案が生じないように努めてまいります。

1 事実経過

- (1) 令和8年7月27日（月曜日）
 - ・ 債権回収会社A社から、B氏の住民票交付請求書並びに請求担当者C氏及びB氏の関係者であるD氏の個人情報が記載された添付書類を受け付けた。
 - ・ 債権回収会社E社から、F氏の住民票交付請求書並びに請求担当者G氏の個人情報が記載された添付書類を受け付けた。
- (2) 同月29日（水曜日）
 - ・ B氏及びF氏の住民票が該当なしであったため、各請求書にその旨のスタンプを押し、受け付けた書類一式をA社及びE社へ返送した。
 - ・ このとき、誤ってA社の書類一式をE社の返信用封筒へ、E社の書類一式をA社の返信用封筒へ入れ違えて送付した。
- (3) 8月3日（月曜日）
 - ・ E社から、E社と関係のない書類が送付された旨の連絡があり、本件事案が発覚した。
 - ・ A社に連絡し、同様の状況であることがわかった。
 - ・ A社及びE社に対し謝罪し、返送を依頼した。
- (4) 8月10日（月曜日）
 - ・ A社及びE社から当該書類一式の返送を受けた。
- (5) 8月13日（木曜日）
 - ・ A社及びE社に各社宛の正しい書類一式を送付した。
 - ・ B氏、D氏及びF氏については所在不明であり、謝罪ができなかった。

2 漏えいした情報

B氏、C氏、D氏、F氏及びG氏の氏名、生年月日、住所並びにB氏の口座情報（届出印を除く）

3 漏えいの原因

- ・ 郵送で書類が到着し、封筒を開封してから、個別管理が十分でなく返信用封筒が入れ替わっていた。
- ・ 最終的に書類一式を返信用封筒に封入するときに確認がされていなかった。

4 再発防止措置

- ・ 郵送請求事務担当の一部を新たな担当へ交代した。
- ・ 郵送されてきた封筒を開封した時点でクリアファイルに入れて管理するようにして、入れ違いが発生しないようにした。

【令和8年9月11日公表】

- ・ 請求に対して発行した証明書又は「該当なし」の処理に誤りがないかを証明発行者が確認した後、別の職員が再確認することに加え、封入した書類の確認を別の正規職員が実施することとし、チェック体制の強化を図った。
- ・ 証明発行者、確認者2名が署名を行うことで責任の所在を明確化した。