

お客さま等の情報が記載された書類の紛失について

今般、当機構におきまして、お客さま等の情報が記載された書類の紛失が2事案発生いたしましたので、お知らせいたします。

【事案1】 お客さま等12名さま分の情報が含まれる書類を紛失

【事案2】 お客さま2名さま分の情報が含まれる書類を紛失

事案1につきましては、法人文書の所在点検を実施した結果、個人情報に記載された10の法人文書が所在不明となっている事案で、誤って廃棄してしまった可能性が高く、お客さま等の情報が外部へ流出した懸念は極めて低いものと考えております。

事案2につきましては、条件変更申請取下申出書の写しが所在不明となっている事案で、誤って廃棄してしまった可能性が高く、お客さまの情報が外部へ流出した懸念は極めて低いものと考えております。

個人情報の管理の重要性につきましては、これまで機構内において徹底を図ってまいりましたが、このような事態を招きましたことは、誠に申し訳なく、深くお詫び申し上げます。これまでもマニュアルの整備や職員に対する研修を実施し、お客さま等の情報の適切な管理に取り組んでまいりましたが、今回の事態を重く受け止め、全職員に対し、改めて注意喚起を行うとともに、点検活動等を通じ再発防止に向けて努めてまいります。

【お問合せ先】 TEL 03-5800-8019
経営企画部広報グループ 井上、松木、和田、雪原

【事案1】 お客さま等12名さま分の情報が含まれる書類を紛失した事案

(1) 紛失した書類の概要

① 件数等

10件（個人12名分）

② 該当部署

北海道支店（所在地：北海道札幌市）、近畿支店（所在地：大阪府大阪市）

九州支店（所在地：福岡県福岡市）、南九州支店（所在地：熊本県熊本市）

③ 書類の内容等

部署名	書類の内容	含まれるお客さま等の情報の内容
北海道支店	全額繰上償還請求書類一式（2件）	氏名、住所、生年月日、融資額、残債務等
	賃貸住宅融資関係書類一式（2件）	氏名、住所、電話番号、生年月日、融資額、融資審査情報等
近畿支店	賃貸住宅融資関係書類一式	氏名、住所、電話番号、生年月日、融資額、融資審査情報等
九州支店	健康推進委員会関係	外部委員さま氏名
南九州支店	全額繰上償還請求書類一式（4件）	氏名、住所、生年月日、融資額、残債務等

(2) 紛失の状況

平成25年9月から12月までの間、機構内において、全部署を対象とした法人文書の所在点検を実施しました。この点検は、平成23年度に施行された公文書等の管理に関する法律に基づき、機構が組織的に保有している法人文書が適切に管理されているかどうかを確認することを目的としており、法人文書を登録したシステムと、実際の法人文書の現物とを照合することにより実施したものです。

今回、機構の事務所内で保管している約137,000冊を点検した結果、計45件の法人文書が所在不明となっており、そのうち10件の法人文書には個人情報に記載されていることが判明しました。

その後、機構の事務所内を隈なく検索しましたが発見に至りませんでした。

(3) 外部への漏えいの懸念

紛失した書類は、当機構内で保管するものであり、また、これまでに外部からの問合せ等の事実もないことから、他の書類を廃棄する際に誤って混入するなどして廃棄した可能性が高く、お客さま等の情報が外部へ流出した懸念は極めて低いものと考えております。

(4) 紛失の対象となった方への対応

紛失の対象となったお客さま等には、既に事情をご説明申し上げ、ご迷惑をおかけしたことについてお詫び申し上げます。

【事案2】 お客さま2名さま分の情報が含まれる書類を紛失した事案

(1) 紛失した書類の概要

- ① 件数等
1件（個人2名分）
- ② 該当部署
九州支店（所在地：福岡県福岡市）
- ③ 書類の内容等

書類の内容	含まれるお客さまの情報の内容
条件変更申請取下申出書の写し	氏名、住所

(2) 紛失の状況

平成25年12月24日、機構支店において、お客さまから申請があった条件変更の申出について、手続完了の記録がないことが判明しました。同日、業務委託先に確認したところ、本件については条件変更承認後にお客さまから取下げの申請があり、機構支店に条件変更申請取下申出書の写しを転送したとの回答がありました。

機構支店において条件変更申請取下書の写しの所在を確認したところ、見当たらないことが判明し、その後、機構の事務所内を隈なく搜索しましたが発見に至りませんでした。

(3) 外部への漏えいの懸念

紛失した書類は、当機構内で保管するものであり、また、これまでに外部からの問合せ等の事実もないことから、他の書類を廃棄する際に誤って混入するなどして廃棄した可能性が高く、お客さまの情報が外部へ流出した懸念は極めて低いものと考えております。

(4) 紛失の対象となった方への対応

紛失の対象となったお客さまには、既に事情をご説明申し上げ、ご迷惑をおかけしたことについてお詫び申し上げます。