

平成24年4月20日
住宅金融支援機構

お客様の情報が記載された書類の紛失等について

今般、当機構におきまして、お客様の情報が記載された書類の誤送付1事案及び紛失2事案が発生いたしましたので、ご報告いたします。

【事案1】 お客様2名さま分の氏名等が含まれる書類を業務委託先へ誤送付

【事案2】 お客様3名さま分の氏名等が含まれる書類を本店内で紛失

【事案3】 お客様1名さま分の氏名等が含まれる書類を本店内で紛失

事案1につきましては、業務委託先から書類を発覚後速やかに回収していること等から、お客様の情報が業務委託先から外部へ漏えいした懸念はないものと考えております。

事案2及び事案3につきましては、誤って廃棄してしまった可能性が高く、お客様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。

お客様の情報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、お客様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。

【お問い合わせ先】 TEL 03-5800-8019
経営企画部広報グループ 頼、松木、和田（光）、和田（健）

【事案の詳細】

【事案1】 お客さま2名さま分の氏名等が含まれる書類を業務委託先へ誤送付した事案

(1) 誤送付した書類の概要

①件数等

1件（個人2名さま分）

②該当部署

まちづくり推進部（所在地：東京都文京区）

③書類の内容等

書類の内容	含まれるお客さま情報の内容
融資承認通知書（1通）、 借入申込書の写し（1通）	氏名、住所、電話番号、生年月日、融資予定額ほか

(2) 誤送付の状況

平成24年1月13日、お客さまの情報が記載された書類を、お客さまを担当する業務委託先へ送付すべきところ、別の業務委託先へ郵送したことによる誤送付が発覚しました。

(3) 外部への漏えいの懸念

誤送付した書類については、発覚後速やかに回収を行っていること、また、回収するまでの間に受け取った業務委託先において当該書類を他の目的で利用した等の事実はないことから、お客さまの情報が当該業務委託先から外部へ漏えいした懸念はございません。

(4) お客さまへの対応

誤送付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。

【事案2】お客さま3名さま分の氏名等が含まれる書類を本店内で紛失した事案

(1) 紛失した書類の概要

①件数等

2件（個人3名さま分）

②該当部署

まちづくり推進部（所在地：東京都文京区）

③書類の内容等

書類の内容	含まれるお客さま情報の内容
借入申込書ほか融資手続関係書類一式	住所、氏名、生年月日、電話番号、職業、年収、資産内容ほか

(2) 紛失の状況

まちづくり推進部において、平成24年1月23日に融資手続関係書類一式を綴ったファイルが1件、平成24年3月5日に融資関係書類一式を綴ったファイルが1件、合計2件のファイルが所定の場所に見当たらないことが判明し、その後まちづくり推進部内及び関係部署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2件は、いずれも当機構内で保管し、使用しており、また、これまでに外部からの問い合わせなど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、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) お客さまへの対応

紛失の対象となったお客さま3名には、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3】お客さま1名さま分の氏名等が含まれる書類を本店内で紛失した事案

(1) 紛失した書類の概要

①件数等

1件（個人1名さま分）

②該当部署

まちづくり推進部（所在地：東京都文京区）

③書類の内容等

書類の内容	含まれるお客さま情報の内容
個人情報の取扱いに関する同意書	住所、氏名ほか

(2) 紛失の状況

平成24年2月24日、まちづくり推進部において個人情報の取扱いに関する同意書が所定の場所に見当たらないことが判明し、その後まちづくり推進部内及び関係部署内を隈なく捜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、当機構内で保管し、使用しており、また、これまでに外部からの問い合わせなど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、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) お客さまへの対応

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ることについてお詫び申し上げます。