

平成25年7月23日
住宅金融支援機構

お客さま等の情報が記載された書類の誤交付等について

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誤交付が1事案、紛失が1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1名さま分及び業務委託先社員1名さま分の氏名等が含まれる書類を別の業務委託先に対し支店で誤交付

【事案2】 お客さま1名さま分及びお客さま以外5名さま分の氏名等が含まれる書類を支店内で紛失

事案1につきましては、誤交付の発覚後速やかに、業務委託先から書類を回収していること等から、お客さま等の情報が業務委託先から外部へ漏えいした懸念はございません。

事案2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。

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 頼、松木、和田、雪原

【事案1】 お客さま1名さま分及び業務委託先社員1名さま分の氏名等が含まれる書類を別の業務委託先に対し支店で誤交付した事案

(1) 誤交付した書類の概要

- ① 件数等
2件（個人2名分）
- ② 該当部署
近畿支店（所在地：大阪府大阪市）
- ③ 書類の内容等

| 書類の内容 | 含まれるお客さま情報及び業務委託先社員さま情報の内容 |
|----------------------------|--|
| 差押通知書及び業務委託先社員さまの氏名を記載した封筒 | ① お客さま（1名分） 氏名、住所、差押財産等 ②業務委託先社員さま（1名分） 部署名及び氏名 |

(2) 誤交付の状況

平成25年5月16日、差押通知書及び業務委託先社員さまの氏名を記載した封筒を同梱した封筒を本来交付すべき業務委託先とは別の業務委託先に対し誤って交付しました。

(3) 外部への漏えいの懸念

誤交付した書類は、速やかに回収を行っていること、また、誤交付先である業務委託先については業務委託契約で守秘義務を課していることから、業務委託先から外部への情報漏えいの懸念はございません。

(4) お客さま及び業務委託先社員さまへの対応

誤交付の対象となったお客さま及び業務委託先社員さまには、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1名さま分及びお客さま以外5名さま分の氏名等が含まれる書類を支
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6名分）
- ② 該当部署
首都圏支店（所在地：東京都文京区）
- ③ 書類の内容等

| 書類の内容 | 含まれるお客さま等の情報の内容 |
|---|--|
| 受任通知書（民事再生関係）、送付書、借入申込書（写）及び金銭消費貸借抵当権設定契約書（写） | ①お客さま（1名分） 氏名、生年月日、年収、借入額等 ②代理人弁護士さま（2名分） 所属事務所名、氏名等 ③住宅事業者の社員さま（1名分） 社名及び氏名 ④業務委託先社員さま（2名分） 社名、氏名等 |

(2) 紛失の状況

平成25年7月1日、業務委託先金融機関から、受任通知書等に記載の民事再生案件について進捗があった旨の連絡があり、書類を確認したところ所定の場所がないことが判明し、その後事務所内を隈なく捜索しましたが発見に至らず、紛失したと判断しました。

(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) 個人情報の漏えいの対象となった方への対応

紛失の対象となった方（6名）には、既に事情を説明し、お詫び申し上げております。