

平成26年4月30日
住宅金融支援機構

お客様の情報が記載された書類の誤送付について

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が3事案発生いたしましたので、お知らせいたします。

【事案1及び事案2】

お客様1名さま分の情報が含まれる書類を別の業務委託先に誤送付

【事案3】

お客様1名さま分の情報が含まれる書類を別のお客様に誤送付

事案1及び事案2につきましては、誤送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、お客様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3につきましては、誤送付の発覚後速やかに、誤送付先のお客様から書類を回収していることから、これ以上の情報流出の懸念は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、お客様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】 03-5800-8019

経営企画部広報グループ 井上、高橋、瀬戸口、雪原

【事案1】 お客さま1名さま分の情報が含まれる書類を業務委託先に誤送付した事案

(1) 誤送付した書類の概要

件数等

1件(個人1名さま分)

該当部署

首都圏支店(所在地:東京都文京区)

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
任意売却申出書	氏名、住所及び電話番号

(2) 誤送付の状況

平成26年2月6日、お客さまの情報が記載された書類を、本件の委託先ではない別の業務委託先へ送付したことによる誤送付が発生しました。

(3) 外部への漏えいの懸念

誤送付した書類は、速やかに回収を行っていること、また、誤送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1名さま分の情報が含まれる書類を別の業務委託先に誤送付した事案

(1) 誤送付した書類の概要

件数等

1件(個人1名さま分)

該当部署

近畿支店(所在地:大阪府大阪市中央区)

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
受領書	氏名

(2) 誤送付の状況

平成26年2月10日、本来記載すべきお客さまとは別のお客さまの情報を記載した書類を、業務委託先へ送付したことによる誤送付が発生しました。

(3) 外部への漏えいの懸念

誤送付した書類は、速やかに回収を行っていること、また、誤送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3】 お客さま1名さま分の情報が含まれる書類を別のお客さまに誤送付した事案

(1) 誤送付した情報の概要

件数等

1件(個人1名さま分)

該当部署

団信・火災保険部(所在地:東京都文京区)

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
ご契約の内容の確認	氏名、住所、生年月及び被保険者番号

(2) 誤送付の状況

平成26年2月1日、お客さま1名さま分の情報が含まれる書類を、別のお客さまへの書類と誤って同封し、送付したことによる誤送付が発生いたしました。

(3) 外部への漏えいの懸念

誤送付した書類は、速やかに回収を行っていることから、これ以上の情報流出の懸念は低いものと考えております。

(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。