

平成28年11月 8 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】 お客様2名分の情報が含まれる書類を別の事業者に誤送付した事案

【事案2】 お客様1名分の情報が含まれる書類を別の事業者に誤送付した事案

事案1及び2につきましては、誤送付の発覚後速やかに、誤送付先の事業者から書類を回収していること、また、回収するまでの間に、受け取った誤送付先において当該書類を紛失した事実はないことから、お客様の情報が誤送付先の事業者から外部へ流出した懸念はございません。

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】 TEL 03-5800-8019

経営企画部広報グループ 麓、熊谷、瀬戸口、小林

【事案1】 お客さま2名分の情報が含まれる書類を別の事業者へ誤送付した事案

(1) 誤送付した書類の概要

① 件数等

1件（お客さま2名分）

② 該当部署

地域業務第二部（所在地：埼玉県さいたま市大宮区）

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
団体融資建設資金交付額決定書	融資種別、申込者名、建設場所等

(2) 誤送付の状況

平成28年7月29日、お客さま2名分の情報が含まれる書類を、本来送付すべき事業者とは別の事業者へ送付したことにより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、また、回収するまでの間に、受け取った誤送付先において当該書類を紛失した事実はないことから、お客さまの情報が誤送付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1名分の情報が含まれる書類を別の事業者へ誤送付した事案

(1) 誤送付した書類の概要

- ① 件数等
1件（お客さま1名分）
- ② 該当部署
九州支店（所在地：福岡県福岡市博多区）
- 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
金利決定通知書	融資種別、申込者名、建設場所等

(2) 誤送付の状況

平成28年10月3日、お客さまの情報を記載した書類を、本来送付すべき事業者とは別の事業者へ送付したことにより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、回収するまでの間に、受け取った誤送付先において当該書類を紛失した事実はないことから、お客さまの情報が誤送付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。