

令和元年7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所在不明について

今般、当機構におきまして、以下の事案が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1名分の情報が含まれる書類が所在不明となった事案

【事案2】 お客様3名分の情報が含まれる書類が所在不明となった事案

いずれの事案も、機構において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可能性は極めて低いものと考えております。

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 長福、井田、木村、岩尾、池森

【事案1】お客さま1名分の情報が含まれる書類が所在不明となった事案

(1) 所在不明となった書類の概要

① 件数等

1件（お客さま1名分）

② 該当部署

地域支援部（所在地：東京都文京区後楽）

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
お客さまが郵送により災害復興住宅融資の申込みを行った際に使用した封筒	氏名、住所、連絡先（電話番号）

(2) 所在不明となった状況

平成31年4月24日、お客さまから郵送により融資申込書類一式を受領しましたが、その後書類を確認する中で、本来保存されているべき当該郵送に使用された封筒がないことが判明しました。

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

これまでに外部からの問合せ等の事実もないことから、他の書類とともに誤っ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可能性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。

【事案2】お客さま3名分の情報が含まれる書類が所在不明となった事案

(1) 所在不明となった書類の概要

- ① 件数等
1件（お客さま3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
免許証の写し、家族構成図、確定申告書2年分、納税証明書（その1、その2、その3）、町税の滞納がないことの証明書、名寄帳、返済中の借入れの返済予定表及び預金通帳の写し	お客さま3名分の氏名、お客さまの2名分の年齢、お客さま1名分の生年月日、住所、免許証番号、勤務先、所得、納税状況、保有する不動産、借入金の返済内容、借入申込時点の取引金融機関名及び預金残高

(2) 所在不明となった状況

令和元年6月25日、保管期限を過ぎた書類を廃棄する際、上記書類が一件書類の中に綴られていないことが判明しました。

その後事務所内を隈なく検索しましたが発見に至らず、お客さまに返却した記録もないことから、紛失したと判断しました。

(3) 外部への漏えいの懸念

これまでに外部からの問合せ等の事実もないことから、他の書類とともに誤っ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可能性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ことについてお詫び申し上げます。