

令和2年4月28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所在不明について

当機構におきまして、令和元年度第4四半期におい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】お客さま2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】金融機関の担当者さま21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3】職員1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、お客さま、金融機関の担当者さま及び職員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、個人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、永田、池森

## 【事案1】お客さま2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2名分）

② 該当部署

東北支店（所在地：宮城県仙台市青葉区）

③ 書類の内容等

書類の内容	含まれるお客さまの情報
災害復興住宅融資（高齢者向け返済特例）カウンセリング相談確認書兼商品概要説明書【機構支店控え】	氏名、住所、生年月日及び電話番号

### (2) 所在不明となった状況

令和2年1月9日、東北支店におけるカウンセリングの実績を確認する中で、本来保存されているべきファイルに当該書類（平成29年3月カウンセリング実施分）が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、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】金融機関の担当者さま21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（金融機関の担当者さま21名分）

#### ② 該当部署

北海道支店（所在地：北海道札幌市中央区）

#### ③ 書類の内容等

書類の内容	含まれる金融機関の担当者さまの情報
「【フラット35】取扱金融機関向け説明会」において、受付時に使用していた受付表	金融機関名、部署、役職及び氏名

### (2) 所在不明となった状況

令和2年2月25日、受付表を事務所に持ち帰ったことを個人情報の持ち出し及び返却を管理する台帳に記録する際に、当該書類の所在が不明であることが判明しました。

その後、会場及び事務所内を隈なく検索しましたが発見に至らないことから、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、金融機関の担当者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) 金融機関の担当者さまへの対応

紛失の対象となった金融機関の担当者さまには、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】職員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（職員1名分）

##### ② 該当部署

総務人事部（所在地：東京都文京区後楽）

##### ③ 書類の内容等

書類の内容	含まれる職員の情報
雇用保険被保険者証	カナ氏名、生年月日及び被保険者番号

#### (2) 所在不明となった状況

令和2年3月10日、令和2年3月末に退職する職員へ雇用保険被保険者証を返却するために所在を確認したところ、本来保管されているべき場所に当該書類がないことが判明しました。

その後、事務所内を隈なく搜索しましたが発見に至らないことから、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、職員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) 職員への対応

紛失の対象となった職員には、既に事情を説明し、迷惑をかけたことについて謝罪しております。