

令和4年3月22日
住宅金融支援機構

お客さま等の情報が含まれている可能性のある書類の所在不明について

当機構におきまして、文書ファイルの保管状況を確認する自主点検を実施したところ、以下の事案が判明いたしましたので、お知らせいたします。

- 【事案1】お客さま等の情報が含まれている可能性のある書類（保存期間満了前）の所在不明が判明した事案
- 【事案2】お客さま等の情報が含まれている可能性のある書類（保存期間が満了）の所在不明として取り扱う事案

事案1につきましては、保存期間満了前に誤って文書を廃棄してしまった可能性が高い事案、事案2につきましては、保存期間の満了に伴い書類を廃棄したものの文書管理に関するシステムにおける廃棄記録が確認できないため、所在不明として取り扱う事案（廃棄登録を失念した可能性が高い事案）ですが、いずれも個人情報外部に流出した可能性は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。

当機構としては、全職員に対する注意喚起及び厳正な文書管理を更に徹底し、再発防止に努めてまいります。

併せて、文書ファイルの厳格、かつ、効率的な管理のために、令和3年10月にICタグによる文書管理のシステムを導入し、ICタグを活用した管理へ移行を進めているところでありますが、今般の事案を受けて、当機構の本店及び支店において管理する全ての文書ファイルについて来年度に一斉点検を実施することとし、現在準備を進めているところです。

【お問合せ先】 TEL 03-5800-8019
経営企画部広報グループ 児玉、井田、永田、水野、濱野

【事案1】お客さま等の情報が含まれている可能性のある書類（保存期間満了前）の所在不明が判明した事案

(1) 所在不明であった書類の概要

該当部署	件数等	書類の内容	含まれている可能性のある個人情報
地域業務 統括部 (※1)	1冊の文書ファイル 〔平成14年度作成〕 (70名程度と推定) ※関係機関の担当者さま または1名程度と推定	旧住宅金融公庫の融資 申込件数の集計に関する 書類	・融資をお申し込みの お客さまの氏名、生 年月日、住所及び勤 務先 ・関係機関の担当者さ まの名字
	3冊の文書ファイル 〔平成19年度、平成21 年度作成〕 (350名程度と推定) ※全て保険会社の担当 者さま	保険会社の担当者名簿 及び保険会社からの報 告に関する書類	保険会社の担当者さま の氏名、会社名、役職 名、略歴及び保険会社 の住所・電話番号・メ ールアドレス
合計 (1部署)	計4冊の文書ファイル(420名程度(お客さま69名程度、保険会社及び関係 機関の担当者さま351名程度)と推定)		

※1 所在地：東京都文京区後楽

(注) 所在不明であった書類は、当機構内の事務処理に関する資料の原本であり、副本を作成していないため、当該書類に記載された内容及び人数は特定できませんが、類似の書類から内容及び人数を類推しています。

(2) 所在不明の状況

文書ファイルの保管状況を確認する自主点検において、保存期間中でありながら、所定の場所に保管されていないことが判明し、その後、事務所内を隈なく搜索しましたが発見に至らず、所在不明と判断しました。

(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全くないことから、誤って廃棄した可能性が高く、個人情報外部へ流出した可能性は低いものと考えております。

(4) お客さま等への対応

当該書類に記載されたお客さまの特定ができないため、本記者発表及び当機構ホームページによる事案の公表をもって、ご迷惑をおかけしたことについてお詫び申し上げます。

また、当該書類に記載された保険会社及び関係機関に対して既に事情をご説明し、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】お客さま等の情報が含まれている可能性のある書類（保存期間が満了）の所在不明として取り扱う事案

(1) 所在不明として取り扱う書類の概要

該当部署	件数等	書類の内容	含まれている可能性のある個人情報
債権管理部 (※1)	1冊の文書ファイル 〔平成29年度作成〕 (1名分)	沖縄振興開発金融公庫から保証債務履行請求のあった住宅ローン債権に関する書類	お客さまの氏名、生年月日、住所及び勤務先
	2冊の文書ファイル 〔昭和57年度作成〕 (10名程度と推定) ※全て関係機関の担当者さま	旧住宅金融公庫の融資制度に係る書類	関係機関の担当者さまの氏名
広域金融 機関業務部 (※1)	1冊の文書ファイル 〔平成19年度作成〕 (20名程度と推定)	道路拡幅に伴い敷地の一部が収用されることとなったマンションの建替に係る事前相談書類	<ul style="list-style-type: none"> ・マンション建替に係る事業者の担当者さまの氏名、会社名、部署及び電話番号 ・お客さまの氏名及び部屋番号
	2冊の文書ファイル 〔平成27年度作成〕 (20名程度と推定) ※業務取扱金融機関の担当者さまは6名程度と推定	全額繰上償還請求申請に係る書類	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまの法定相続人の氏名、本籍、住所及び生年月日 ・住宅事業者の担当者さまの氏名 ・業務取扱金融機関の担当者さまの氏名
近畿支店 (※2)	2冊の文書ファイル 〔平成8年度作成〕 (20名程度と推定)	個人共同住宅融資手続に係る書類	入居予定のお客さまの氏名及び申込時住所
合計 (3部署)	計8冊の文書ファイル（71名程度（お客さま及び事業者の担当者さま55名程度、業務取扱金融機関及び関係機関の担当者さま16名程度）と推定）		

※1 所在地：東京都文京区後楽

※2 所在地：大阪府大阪市中央区

(注) 所在不明として取り扱う書類は、当機構内の事務処理に関する資料の原本であり、副本を作成していないため、当該書類に記載された内容及び人数は特定できませんが、類似の書類等から内容及び人数を類推しています。

(2) 所在不明の状況

文書ファイルの保管状況を確認する自主点検において、保存期間が満了しているものの文書管理に関するシステムには廃棄の登録がされていないため、事務所内を隈なく探索しましたが発見に至らず、また、廃棄した記録が確認できないことから、所在不明として取り扱うこととしました。

(3) 外部への漏えいの懸念

保存期間が満了していること、また、これまでに外部からの問合せ等の事実も全くないことから、保存期間の満了に伴い書類を廃棄した可能性が高く、個人情報外部へ流出した可能性は低いものと考えております。

(4) お客さま等への対応

当該書類に記載されたお客さまのうち特定ができた方については、簡易書留でお詫び状を送付することにより、また、業務取扱金融機関及び関係機関については事情をご説明することにより、ご迷惑をおかけしたことについてお詫び申し上げます。

なお、当該書類に記載されたお客さま及び事業者の担当者さまのうち特定ができない方又は特定はできたものの連絡先が不明な方については、本記者発表及び当機構ホームページによる事案の公表をもって、ご迷惑をおかけしたことについてお詫び申し上げます。