

平成25年4月24日  
住宅金融支援機構

お客さまの情報が記載された書類の紛失等について

今般、当機構におきまして、業務委託先社員さまの情報が記載されたメールの誤送信1事案、お客さま等の情報が記載された書類の紛失2事案が発生いたしましたので、ご報告いたします。

【事案1】 業務委託先社員2名さま分の会社名、役職及び苗字が含まれる専用回線メールを別の業務委託先へ誤送信

【事案2】 年金基金職員1名さま分の法人名及び苗字並びに当機構職員4名分の氏名等が含まれる書類を本店内で紛失

【事案3】 お客さま1名さま分及び業務委託先社員2名さま分の氏名等が含まれる書類を本店内で紛失

事案1につきましては、専用回線メールを利用していること、メールは業務委託先において速やかに削除されていることから、業務委託先社員さまの情報が業務委託先の外部へ漏えいした懸念はないものと考えております。

事案2及び事案3につきましては、誤って廃棄してしまった可能性が高く、お客さま、年金基金職員さま、業務委託先社員さま及び当機構職員の情報が外部へ流出した懸念は極めて低いものと考えております。

個人情報等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、お客さま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 頼、松木、和田、雪原

## 事案の詳細

### 【事案1】 業務委託先社員2名さま分の会社名、役職及び苗字が含まれる専用回線メールを別の業務委託先へ誤送信した事案

#### (1) 誤送信したメールの概要

- ① 件数等  
1件（個人2名分）
- ② 該当部署  
CS推進部（所在地：東京都文京区）
- ③ メールに記載内容等

メールの内容	含まれる業務委託先社員さま情報の内容
業務委託先への通知文	会社名、役職及び苗字（2名分）

#### (2) 誤送信の状況

平成25年2月22日、専用回線メールを利用し業務委託先に通知文書を送信する際に、誤って別の業務委託先社員さま分の会社名、役職及び苗字を本文中に記載したことによる誤送信が発生しました。

#### (3) 外部への漏えいの懸念

誤送信したメールについては、専用回線メールを利用していること、業務委託先において速やかに削除されていることから、業務委託先から外部へ漏えいした懸念はございません。

#### (4) 業務委託先社員さまへの対応

誤送信の対象となった業務委託先社員さまには、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】 年金基金職員1名さま分の法人名及び苗字並びに当機構職員4名分の氏名等が含まれる書類を本店内で紛失した事案**

(1) 紛失した書類の概要

- ① 件数等  
1件（個人5名分）
- ② 該当部署  
総務人事部（所在地：東京都文京区）
- ③ 書類の内容等

書類の内容	含まれる年金基金職員さま情報及び当機構職員情報の内容
年金転貸融資利用者に関する償還金明細書及びその送付書	①年金基金職員さま（1名分） 法人名及び苗字 ②当機構職員（4名分） 氏名、返済額、残高、利率等

(2) 紛失の状況

平成25年3月7日、年金転貸融資利用者に関する償還金明細書により、給与控除のデータを確認しようとした際に、当該償還金明細書及び年金基金からの送付書が所定の場所がないことが判明し、その後事務所内を隈なく探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

紛失した書類は、当機構内で保管するものであり、また、これまでに外部からの問合せ等の事実もないことから、他の書類を廃棄する際に誤って混入するなどして廃棄した可能性が高く、当機構職員の情報が外部へ流出した懸念は極めて低いものと考えております。

(4) 年金基金職員さま及び当機構職員への対応

紛失の対象となった年金基金職員さま及び当機構職員には、既に事情を説明し、お詫び申し上げます。

**【事案3】 お客さま1名さま分及び業務委託先社員2名さま分の氏名等が含まれる書類を本店内で紛失した事案**

(1) 紛失した書類の概要

- ① 件数等  
1件（個人3名分）
- ② 該当部署  
首都圏支店（所在地：東京都文京区）
- ③ 書類の内容等

書類の内容	含まれるお客さま情報及び業務委託先社員さま情報の内容
返済方法変更申請書及び添付書類	①お客さま（1名分） 氏名、住所、電話番号、年収、職業等 ②業務委託先社員さま（2名分） 会社名及び氏名

(2) 紛失の状況

平成25年4月9日、返済方法変更申請書等のファイル点検を行った際に、所定の場所がないことが判明し、その後事務所内を隈なく搜索しましたが発見に至らず、紛失したと判断しました。

(3) 外部への漏えいの懸念

紛失した書類は、当機構内で保管するものであり、また、これまでに外部からの問合せ等の事実もないことから、他の書類を廃棄する際に誤って混入するなどして廃棄した可能性が高く、お客さま及び業務委託先社員さまの情報が外部へ流出した懸念は極めて低いものと考えております。

(4) お客さま及び業務委託先社員さまへの対応

紛失の対象となったお客さま及び業務委託先社員さまには、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ております。