

平成25年1月29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等について

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2事案及び紛失1事案が発生いたしましたので、ご報告いたします。

**【事案1】** お客様2名さま分の氏名等が含まれる書類を業務委託先へ誤送付

**【事案2】** お客様1名さま分の氏名が含まれる書類を業務委託先及び事業者へ誤送付

**【事案3】** お客様2名さま分の氏名等が含まれる書類を支店内で紛失

事案1につきましては、誤送付の発覚後速やかに、業務委託先から書類を回収していること等から、お客様の情報が業務委託先から外部へ漏えいした懸念はございません。

事案2につきましては、誤送付の発覚後速やかに、業務委託先及び事業者から書類を回収していること等から、お客様の情報が業務委託先及び事業者から外部へ漏えいした懸念はございません。

事案3につきましては、書類を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懸念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。

お客様の情報の管理の重要性につきましては、これまでも機構内において徹底を図り、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向けて努めてまいります。

**【お問い合わせ先】** TEL 03-5800-8019

経営企画部広報グループ 頼、松木、和田（光）、和田（健）

## 【事案の詳細】

### 【事案1】 お客さま2名さま分の氏名等が含まれる書類を業務委託先へ誤送付した事案

#### (1) 誤送付した書類の概要

- ① 件数等  
1件（個人2名さま分）
- ② 該当部署  
審査部（所在地：東京都文京区）
- ③ 書類の内容等

書類の内容	含まれるお客さまの情報の内容
融資条件変更承認通知書	氏名、融資予約額ほか

#### (2) 誤送付の状況

平成24年9月19日、お客さまの情報が記載された書類を、当該お客さまを担当する業務委託先へ送付すべきところ、別の業務委託先へ送付したことによる誤送付が発生しました。

#### (3) 外部への漏えいの懸念

誤送付した書類については、発覚後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業務委託先において当該書類を他の目的で利用したなどの事実はないことから、お客さまの情報が当該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) お客さまへの対応

誤送付の対象となったお客さま2名には、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名さま分の氏名が含まれる書類を業務委託先及び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  
5件（個人1名さま分）
- ② 該当部署  
北海道支店（所在地：北海道札幌市）
- 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
融資予約条件表	氏名

(2) 誤送付の状況

平成24年10月26日から11月30日までの間に、融資予約条件表に当該融資を申し込まれたお客さまとは別のお客さまの氏名を記載して、業務委託先及び事業者へ送付したことによる誤送付が発生しました。

(3) 外部への漏えいの懸念

誤送付した書類については、発覚後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業務委託先及び事業者において当該書類を他の目的で利用したなどの事実はないことから、お客さまの情報が当該業務委託先及び事業者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3】お客さま2名さま分の氏名等が含まれる書類を支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2名さま分）

② 該当部署

東北支店（所在地：宮城県仙台市）

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
商品概要説明書	住所、氏名ほか

#### (2) 紛失の状況

平成24年11月21日、東北支店において借入申込書類の一つである商品概要説明書が所定の場所に見当たらないことが判明し、その後事務所内を隈なく搜索しましたが発見に至りませんでした。

#### (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) お客さまへの対応

紛失の対象となったお客さま2名には、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。