

平成25年11月21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紛失等について

今般、当機構におきまして、お客さま等の情報が記載された書類の紛失が1事案、誤入力が1事案、誤送付が2事案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1名さま分及び司法書士1名さま分の情報が含まれる書類を紛失

**【事案2】** 業務委託先社員1名さま分及び弁護士事務所職員1名さま分の情報を別の業務委託先との専用回線を利用したシステムへ誤入力

**【事案3】** お客さま2名さま分の情報が含まれる書類を別の業務委託先に誤送付

**【事案4】** 業務委託先社員1名さま分の情報が含まれる書類を別の業務委託先に誤送付

事案1につきましては、誤って廃棄してしまった可能性が高く、お客さま及び司法書士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。

事案2につきましては、専用回線を利用したシステムであること、入力内容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及び弁護士事務所職員さま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3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、お客さま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4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、業務委託先社員さま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。

個人情報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 井上、松木、和田、雪原

**【事案1】 お客さま1名さま分及び司法書士1名さま分の情報が含まれる書類を紛失した事案**

(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	含まれるお客さま及び司法書士さまの情報の内容
追加担保差入書、印鑑証明書、送付書	① お客さま（1名分） 氏名、住所、金銭消費貸借契約日、債権額等 ② 司法書士さま（1名分） 司法書士事務所名及び苗字

(2) 紛失の状況

平成25年9月19日、業務委託先において、追加担保設定関係書類が所定の場所に見当たらないことが判明し、その後、業務委託先及び機構の事務所内を隈なく検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、当機構内又は業務委託先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) 紛失の対象となった方への対応

紛失の対象となったお客さま及び司法書士さまには、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】 業務委託先社員1名さま分及び弁護士事務所職員1名さま分の情報を別の業務委託先との間の専用回線を利用したシステムへ誤入力した事案**

(1) 誤入力した情報の概要

- ① 件数等  
1件（個人2名分）
- ② 該当部署  
南九州支店（所在地：熊本県熊本市）
- ③ 誤入力の内容等

誤入力の内容	含まれる業務委託先社員さま及び弁護士事務所職員さまの情報の内容
お客さまとの相談記録	① 業務委託先社員さま（1名分） 法人名及び苗字 ② 弁護士事務所職員さま（1名分） 弁護士事務所名及び苗字

(2) 誤入力の状況

平成25年9月25日、業務委託先から、委託されている債権以外の債権に係る相談記録が、専用回線を利用したシステムに入力されている旨の連絡があり、入力内容を確認したところ、当該業務委託先に委託していない債権に係る相談記録が入力されており、その記録の中に別の業務委託先社員さま及び弁護士事務所職員さまの情報が入力されていることが判明しました。

(3) 外部への漏えいの懸念

誤入力した交渉内容については、専用回線を利用したシステムであること、業務委託先において速やかに削除されていること、また、当該業務委託先については業務委託契約で守秘義務を課していることから、業務委託先から外部への情報漏えいの懸念はございません。

(4) 誤入力の対象となった方への対応

誤入力の対象となった業務委託先社員さま及び弁護士事務所職員さまには、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3】 お客さま2名さま分の情報が含まれる書類を別の業務委託先に誤送付した事案

#### (1) 誤送付した書類の概要

- ① 件数等  
2件（個人2名分）
- ② 該当部署  
中国支店（所在地：広島県広島市）
- 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
道路位置指定承諾書	氏名、機構が抵当権を設定している土地等 (2名分)

#### (2) 誤送付の状況

平成25年9月27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

誤送付した書類は、速やかに回収を行っていること、また、誤送付先である業務委託先については業務委託契約で守秘義務を課していることから、業務委託先から外部への情報漏えいの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4】 業務委託先社員1名さま分の情報が含まれる書類を別の業務委託先に誤送付した事案**

(1) 誤送付した書類の概要

- ① 件数等  
1件（個人1名分）
- ② 該当部署  
東海支店（所在地：愛知県名古屋市）
- ③ 書類の内容等

書類の内容	含まれる業務委託先社員さまの情報の内容
書類請求書兼送付書	法人名及び苗字（1名分）

(2) 誤送付の状況

平成25年11月11日、業務委託先社員さまの情報が記載された書類を、当該業務委託先社員さまが勤務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

誤送付した書類は、速やかに回収を行っていること、また、誤送付先である業務委託先については業務委託契約で守秘義務を課していることから、業務委託先から外部への情報漏えいの懸念はございません。

(4) 誤送付の対象となった方への対応

誤送付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。