

平成26年8月8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2事案、誤送付が1事案、お客さまの情報の誤伝達が1事案発生いたしましたので、お知らせいたします。

【事案1】 業務委託先代表者1名さま分の情報が含まれる書類を紛失

【事案2】 お客さま2名さま分の情報を別の業務委託先に誤伝達

【事案3】 お客さま1名さま分の情報が含まれる書類を誤送付

【事案4】 お客さま2名さま分の情報が含まれる書類を紛失

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、業務委託先代表者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、誤伝達の発覚後速やかに、業務委託先に伝達記録の削除を依頼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流出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流出した懸念はございません。

事案4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、高橋、瀬戸口、雪原

【事案1】 業務委託先代表者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1名さま分）
- ② 該当部署
情報システム部（所在地：東京都文京区）
- ③ 書類の内容等

書類の内容	含まれる業務委託先代表者さまの情報の内容
社内システム等の運用管理業務、保守業務等の契約書（写）	会社名及び氏名

(2) 紛失の状況

平成26年4月2日、社内システム等の運用管理業務、保守業務等の契約書の写しにより契約内容を確認しようとした際に、当該契約書の写し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、業務委託先代表者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) 業務委託先代表者さまへの対応

紛失の対象となった業務委託先代表者さまには、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2】お客さま2名さま分の情報を別の業務委託先に誤伝達した事案

(1) 誤伝達した情報の概要

- ① 件数等
2件（個人2名さま分）
- ② 該当部署
審査部審査センター（所在地：埼玉県さいたま市大宮区）
- ③ 内容
氏名及び審査結果

(2) 誤伝達の状況

- ① 平成26年4月25日、お客さまの氏名及び審査結果を、本件の委託先ではない別の業務委託先へ電話連絡したことによる誤伝達が発生しました。
- ② 平成26年4月30日、お客さまの氏名及び審査結果を、本件の委託先ではない別の業務委託先へ電話連絡したことによる誤伝達が発生しました。

(3) 外部への漏えいの懸念

誤伝達した内容の記録については、速やかに業務委託先に削除依頼を行っていること、また、誤伝達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情報が流出した懸念はございません。

(4) お客さまへの対応

誤伝達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1名さま分の情報が含まれる書類を誤送付した事案

(1) 誤送付した情報の概要

- ① 件数等
1件（個人1名さま分）
- 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	含まれるお客さまの情報の内容
相続に関する回答書	氏名、住所及び電話番号

(2) 誤送付の状況

平成26年5月12日、お客さま1名さま分の情報が含まれる書類を、別のお客さまの書類と誤って同封し、送付したことによる誤送付が発生いたしました。

(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情報が流出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4】 お客さま2名さま分の情報が含まれる書類を紛失した事案

(1) 紛失した情報の概要

① 件数等

1件（個人2名さま分）

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	含まれるお客さまの情報の内容
全額繰上償還請求書類一式	氏名、住所、生年月日、融資額、残債務等

(2) 紛失の状況

平成26年6月3日、全額繰上償還請求書類一式を参照して機構システムに回収状況を入力しようとした際、当該書類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

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低いものと考えております。

なお、当該書類の所在につきましては、現在も継続して捜索を行っております。

(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。