

平成27年5月22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誤送付等について

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誤送付及び紛失が発生いたしましたので、お知らせいたします。

**【事案】** 検査機関代表者1名さま分の情報が含まれる書類を別の住宅事業者に誤送付及びお客さま1名さま分の情報が含まれる送付書（機構控え）を紛失（1事案で2名さま分発生）

書類の誤送付につきましては、速やかに誤送付先の住宅事業者から書類を回収しております。また、送付書（機構控え）の紛失につきましては、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可能性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、渡邊

【事案】 検査機関代表者1名さま分の情報が含まれる書類を別の住宅事業者に誤送付及びお客さま1名さま分の情報が含まれる送付書（機構控え）を紛失した事案（1事案で2名さま分発生）

1 検査機関代表者1名さま分の情報が含まれる書類を別の住宅事業者に誤送付した件

(1) 誤送付した書類の概要

- ① 件数等  
1件（検査機関代表者1名さま分）
- ② 該当部署  
まちづくり推進部（所在地：東京都文京区）
- ③ 書類の内容等

書類の内容	含まれる検査機関代表者さまの情報の内容
・「竣工現場検査申請書・適合証明申請書（賃貸住宅）適合証明書付表1（賃貸住宅）」 ・「竣工現場検査申請書・適合証明申請書（賃貸住宅）適合証明書付表2（賃貸住宅）」	会社名及び氏名 （「竣工現場検査申請書・適合証明申請書（賃貸住宅）適合証明書付表1（賃貸住宅）」及び「竣工現場検査申請書・適合証明申請書（賃貸住宅）適合証明書付表2（賃貸住宅）」それぞれに同一の検査機関代表者さまの情報が含まれます。）

(2) 誤送付の状況

平成26年8月5日、検査機関代表者1名さま分の情報が含まれる書類を、本来送付すべき住宅事業者とは別の住宅事業者（以下「誤送付先住宅事業者」といいます。）へ送付したことによる誤送付が発生いたしました。8月7日、誤送付先住宅事業者からの連絡を受け、直ちに当該文書の機構への返送を依頼したものの、職員が検査機関代表者の氏名は個人情報に当たらないと誤認したため、誤送付の報告は行われませんでした。その後、平成27年2月20日に他の職員からの指摘を受け確認したところ、誤送付であることが判明いたしました。

(3) 外部への漏えいの懸念

誤送付した書類は、平成26年8月8日に回収を行っていることから、外部へ情報が流出した懸念はございません。

#### (4) 検査機関さまへの対応

誤送付の対象となった検査機関さまには、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。

なお、検査機関とは、機構賃貸住宅融資をご利用いただく場合に、建設される賃貸住  
宅が機構の定める技術基準に適合しているかどうかを検査する機関のことです。

## 2 お客さま1名さま分の情報が含まれる送付書（機構控え）を紛失した件

### (1) 紛失した情報の概要

#### ① 件数等

1件（お客さま1名さま分）

#### ② 該当部署

まちづくり推進部（所在地：東京都文京区）

#### ④ 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
1の誤送付した書類の送付書（機構控 え）	機構融資の借入申込者の氏名

### (2) 紛失の状況

平成27年3月18日、1の誤送付について確認する過程で、送付書（機構控え）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可能性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には、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。