

お客さま等の情報が記載された書類の誤送付及び所在不明について

今般、当機構におきまして、以下のとおり個人情報漏えい事案が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名分の情報が含まれる書類を別のお客さまに誤送付した事案

**【事案2】** 管理組合の役員等10名分の情報が含まれる書類が所在不明となった事案

**【事案3】** お客さま5名分の情報が含まれる書類が所在不明となった事案

**【事案1】** の誤送付事案につきましては、速やかに書類を回収していることから、誤送付先となったお客さま及び（お客さまが書類を転送された）物件管理会社からお客さまの情報が流出した懸念はございません。

**【事案2】** 及び**【事案3】** の所在不明事案につきましては、機構において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。

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 麓、前山、瀬戸口、小林

## 【事案1】お客さま1名分の情報が含まれる書類を別のお客さまに誤送付した事案

### (1) 誤送付した書類の概要

① 件数等

1件（お客さま1名分）

② 該当部署

地域業務第一部（所在地：東京都文京区後楽）

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
入居状況等に関する調査票	氏名

### (2) 誤送付の状況

平成29年5月2日、お客さま1名分の情報が含まれる書類を、本来送付すべきお客さまとは別のお客さまへ送付したことにより誤送付が発生いたしました。

その後、誤送付先のお客さまが物件管理会社に当該書類を転送され、当該物件管理会社から機構に連絡があったことにより判明いたしました。

### (3) 外部への漏えいの懸念

誤送付した書類は、速やかに回収を行っていることから、お客さま及び物件管理会社からお客さまの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2】管理組合の役員等10名分の情報が含まれる書類が所在不明となった事案

### (1) 所在不明となった書類の概要

- ① 件数等  
1件（管理組合の役員等10名分）
- ② 該当部署  
近畿支店（所在地：大阪府大阪市中央区）
- ③ 書類の内容等

書類の内容	含まれる管理組合の役員等の情報の内容
総会議事録の写し	氏名

### (2) 所在不明となった状況

平成29年5月8日、管理組合の役員等の情報を記載した書類が、受信台帳（近畿支店）には受領した記録があるものの、当該管理組合に関する書類を保管しているファイルに綴られていないことが判明しました。

その後事務所内を隈なく捜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

これまでに外部からの問合せ等の事実もないことから、他の書類ととも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5名分の情報が含まれる書類が所在不明となった事案

#### (1) 所在不明となった書類の概要

① 件数等

1件（お客さま5名分）

② 該当部署

地域業務第二部（所在地：埼玉県さいたま市大宮区）

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
お客さまリスト	顧客番号及び氏名

#### (2) 所在不明となった状況

平成29年5月12日、お客さまの情報を記載した書類一式を受託債権回収会社（サービサー）に送付しましたが、その際に同封したと思われるお客さまリストが受託債権回収会社に届いていないことが判明しました。

その後事務所内を隈なく捜索し、受託債権回収会社にも訪問し送付物の確認を行い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

これまでに外部からの問合せ等の事実もないことから、他の書類ととも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。