

【二宮町】 記者発表

発表日	令和5年12月25日
担当	総務部戸籍税務課 課長 生井 悟士
連絡先	0463-71-3317
担当	総務部総務課 課長 西岡 英明
連絡先	0463-71-3315

個人情報の漏えいについて

総務部戸籍税務課の窓口において、個人情報を漏えいする事案が発生しましたのでお知らせします。

今回の事案により、個人情報漏えいの対象者の方に多大なるご負担、ご迷惑をおかけしている事態となりましたことを深く反省し、心よりお詫び申し上げます。

1 事故の概要

戸籍税務課戸籍住民班の窓口において、転籍届を受理する際、提出者より、同じ戸籍の構成員の現住所が不明であることから、空欄の状態でした。

当該届を受理した担当職員は、調査の過程で支援措置対象者であることを確認しましたが、調査の結果判明した住所を当該届に補記したうえで提出者に提示したことにより、個人情報が漏えいしたものです。

2 事故の経過

○令和5年10月24日（火）

- ・ 転籍届の対応をした職員が、当該届に支援措置対象者の住所を補記し提出者に提示。提出者がスマートフォンで当該届を撮影することを了承。
- ・ その後の確認作業において、住所を補記した当該届を提示したことが個人情報の漏えい（支援措置対象者の住所の漏えい）にあたることを自覚。
- ・ 個人情報の漏えいについて、支援措置対象者へ連絡。その際、提出者がスマートフォンで撮影したことについて、メモを取ったと誤った内容で伝達。
- ・ 当該職員並びに当該職員の上席にあたる戸籍住民班長の2名が、転籍届の提出者を訪問のうえ、撮影したデータの削除を依頼し、その場で削除を確認。また、スマートフォンの写真データ以外に、支援措置対象者の住所の記録がないことを口頭により確認。

○令和5年11月17日（金）

- ・ 支援措置対象者から、町ホームページからのお問い合わせを通じて指摘があり、この件に関して支援措置対象者への説明や公表への対応を始める。その間に、支援措置対象者への接触はなし。

3 事故の原因

- 業務上、空欄だった箇所の情報を得て補記したものを、個人情報であるにも関わらず、担当職員の判断で提出者へ漏えいした。
- スマートフォン等での公的文書の撮影を許可した。
- 転籍届の提出者は支援措置の相手方ではなく、同一戸籍の方であることから、担当職員が提示可能であると誤った判断をした。
- 支援措置という特別な配慮が必要な案件にも関わらず、他職員に確認や相談をせずに一人の判断で対応した。
- 個人情報の保護について、各職員への意識付けが足りなかった。具体的には、日頃の業務におけるやり方などの確認作業、職員同士の情報交換、個人情報保護についての再認識などの機会が不足していた。

4 事故発生後の対応

- 転籍届の提出者の自宅を訪問し、提出者本人に撮影データの削除を依頼。削除を確認。
- 口頭にて他者への情報提供はしていない旨を確認。
- 支援措置対象者へ謝罪し、上記対応について報告。
- 発生後、速やかに町総務部総務課（個人情報保護・職員人事主管課）及び町政策部地域政策課（情報発信主管課）に本件の状況を共有のうえ、事故原因の検証や再発防止策、本件の公表による支援措置対象者への影響・リスクなどを検討。なお、支援措置対象者から問い合わせがあるまで三週間、接触、対応は行わなかった。

5 対象職員の処分

本事案について、担当職員及び職員の管理監督をすべき立場にあった職員の処分を行った。

総務部戸籍税務課	主 査	訓告
総務部戸籍税務課	課 長	文書注意
総務部戸籍税務課	副主幹	文書注意
総務部	部 長	口頭注意

6 再発防止策

- 今回の事案を踏まえ、改めて諸制度、個人情報の取扱いについて、戸籍住民班職員全員で再確認し、適切な対応を徹底する。
- 窓口業務や電話対応において、少しでも疑問が生じた場合や、今回のように特別に配慮が必要なケースである場合は、一人で判断せず、複数職員で判断したうえで対応する。
- 判断に時間がかかる場合は、お客様をお待たせすることはやむを得ないこととし、確実に処理・対応することを最優先する。
- 相手に事実と異なる内容の説明をした場合や、事実と異なる内容で伝わっていることが判明した場合において、認識した時点で速やかに訂正のうえ、相手に正しい内容を伝える。
- 上記再発防止策について、週1回行っている班内打合せの場で、その月の第1週目の打合せにおいて、毎月、確認・指導を行う。

支援措置対象者をはじめ、関係者の皆様には多大なるご迷惑をおかけしておりますことを改めて深く反省し、心よりお詫び申し上げます。

今後、こうした不祥事を繰り返さぬよう、再発防止に取り組んでまいります。