

## 誤投函による個人情報の流出について

区が業務委託により実施している「ひとり暮らし高齢者等見守り推進事業」において、ふれあい相談員が対象世帯に訪問等の案内文を投函する際、1世帯の封筒に誤って異なる世帯宛の案内文を同封してしまいました。案内文には、異なる世帯の氏名（夫婦分）を記載していました。

区は再発防止に向け、個人情報の取扱いについて厳正を期すことを徹底し、区民の皆様の信頼回復に努めてまいります。

### 1 経緯等

令和6年4月26日（金曜）、ふれあい相談員が、介護保険サービス等を利用していないひとり暮らし高齢者等に対する区の相談窓口等の案内文を封筒に入れ、対象者宅の郵便受けに投函しました。

4月30日（火曜）、1世帯の方から、ふれあい相談室に「封筒に別人宛の案内文も同封されている。」と連絡があり、誤投函が判明しました。

区は速やかに、誤った書類が届いた区民の方へ謝罪し、誤投函した文書は破棄されていることを確認しました。

また、本来の対象世帯に謝罪するとともに、正しい案内文が届いていることを確認しました。

### 2 原因

案内文の出力作業を誤り、重複して作成し、封入・封かん時の確認が不十分なまま送付してしまいました。

### 3 再発防止策

今後同様の事故を起こさないよう、区は委託事業者に対し、封入・封かん時の対応手順を遵守するよう厳重注意するとともに、改めて個人情報の重要性と取扱いを徹底し、緊張感を持って業務にあたるよう指導しました。