

誤発送による個人情報の流出について

区は、障害福祉サービス受給者証（以下「受給者証」といいます。）を送る際、誤って1件、別の方に送付してしまいました。受給者証には、住所、氏名、生年月日、支給決定内容が記載されていました。

区は再発防止に向け、個人情報の取扱いに厳正を期すとともに、再発防止策を徹底し、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5月13日（月曜）、区は、受給者証を対象者4名に送付しました。

令和6年5月20日（月曜）、受給者証を受け取った1名の方から、「他人の受給者証が同封されていた」と区へ電話が入り、誤発送が判明しました。区は直ちにその方に謝罪し、誤発送となった受給者証を回収して正しい受給者証を発行しました。

また、情報流出となった方のご自宅を訪問し、誤発送の経緯を説明して直接謝罪しました。

なお、誤って同封されていた受給者証は今回郵送した方のもではありませんでしたが、郵送した他の3名にも電話で連絡をとり、正しく送付されていたことを確認しました。

2 原因

担当者が受給者証を封入する際、通知の宛名と受給者証の氏名をよく確認しませんでした。また、郵送物の封入の際は複数名の職員で確認することとしていますが、今回は担当者が1人で作業を行い、確認が不十分なまま発送してしまいました。

3 再発防止策

区は、今後このような誤りを繰り返さないため、通知等の印刷・封入・発送の事務を行う際の業務手順を厳守し、必ず複数名での確認を行うことを徹底します。

また、職員に個人情報の重要性を再認識させるとともに、緊張感を持って業務にあたるよう指導しました。