

報告第5号

保有個人情報の漏えい等について

①生命保険の解約予告書の文面に、別人の保険契約内容が記載された事象の発生について

財務部 収納管理課

1 事案の内容

(1) 漏えいした保有個人情報

生命保険の解約予告書に記載した契約者名、被保険者名といった個人情報及び、保険証券番号、契約日、差押日、差押時の解約返戻金についての情報

(2) 件数

1件

2 経緯

(1) 令和7年8月14日(木)付けで、滞納者A様に対して、生命保険解約予告書を発送したところ、8月19日(火)A様より入電。本予告書の文面に、B様の生命保険契約内容が記載されている旨の連絡がありました。

(2) 収納管理課では、納期が過ぎでも納付がなく、督促や催告に応じない滞納者に対して資力調査を行った上で、法規定に基づき滞納処分を行っており、その前段として生命保険契約がある滞納者については、解約予告書を送付しています。

(3) 当該通知を作成する際に、A様の契約内容を記載するところ、滞納者である別人のB様の情報を記載し、発送したものです。

3 対応

(1) A様から指摘後の対応

① 8月19日(火)14時頃A様より入電があった後、本人とお会いする約束を経て、同日18時A様宅へお伺いし謝罪の上、誤った予告書を回収しました。

② 8月20日(水)10時にB様あて架電し、状況を説明し謝罪したところ、詳細な説明については、B様が来庁の上話しを聞きたいとの申し出。同日11時半に来庁いただき、経緯を再度説明し謝罪。その際B様より、経過を記載した謝罪文書の求めがありました。

③ 8月20日(水)15時、所属長である財務部長へ経過を報告。

【資料3】

- ④ 8月22日（金）12時、個人情報保護制度事務処理の手引きに基づき、市政情報課へ個人情報漏洩について文書で情報提供をし、同日15時秘書課あて同様の報告を行いました。
- ⑤ 8月25日（月）、謝罪文書が完成したため、B様あて架電。同日11時半にB様が来庁し謝罪文を提示するも、「誤通知文を回収済みである」旨を追記するよう要請あり。
- ⑥ 再作成した謝罪文を、8月26日（火）付けで簡易書留で発送。

4 問題点・課題の分析

- ・ 解約予告書に、契約者名等不必要な情報を記載したこと。
- ・ 差押通知は部長決裁を経て発送した上で、その後に解約予告書を発送していますが、従来解約予告書は、市長等発信者名の記載はなく、下段に担当者と連絡先を記載した事務連絡であったため、決裁を経ず担当者判断で発送していました。

5 再発防止策

- ・ 解約予告書について、契約者名等個人を特定する情報は不要であることから、記載をしないこととしました。
- ・ 解約予告書の通知文は、決裁を経ず担当者判断で発送していたことが誤記載の原因であるため、決裁を経て発送するよう改めました。
- ・ 文書作成時や、決裁時は確認を徹底します。
- ・ 個人情報の取り扱いの重要性について、担当内で改めて徹底しました。

②特定健康診査結果の誤送付について

健康保険部 国民健康保険課

1 事案の内容

- (1) 漏えいした保有個人情報
特定健康診査の受診結果に係る保有個人情報を記載した書類
- (2) 件数
1件

2 経緯

- (1) 国民健康保険課では、保険者として毎年度特定健康診査を実施しており、一般社団法人春日部市医師会に業務を委託している。一般社団法人春日部市医師会の会員が所属する医療機関で実施され、その結果は、実施した医療機関から受診者に通知するものとしている。
- (2) 令和7年10月27日、医療機関がA氏に特定健康診査の受診結果を送付した際、B氏の特定健康診査の受診結果に係る保有個人情報を記載した書類を誤送付する事象が発生した。B氏の受診結果を受け取ったA氏家族より医療機関に連絡が入ったことで発覚した。

3 対応

- (1) 10月28日、医療機関より当課へ誤送付があった旨報告があり、A氏への謝罪とB氏の受診結果の回収、及びB氏への謝罪を指示した。
- (2) 同日、医療機関は対面でA氏及びA氏家族に謝罪をした。併せて、B氏の受診結果の回収をした。
- (3) 同日、医療機関は電話でB氏に経緯の説明をし、謝罪をした。
- (4) 10月30日、一般社団法人春日部市医師会へ状況報告をするよう、医療機関に指示した。

4 問題点・課題の分析

- ・医療機関が受診者に受診結果を送付する際、他の検診結果も同送しており、複数枚だったことに加え、確認が不十分だった。

5 再発防止策

- ・当該医療機関に対して、特定健診結果の送付作業においては細心の注意を払い、複数人で確認を行う等指示をした。
- ・一般社団法人春日部市医師会及び実施医療機関に対して、個人情報の適切な管理について注意喚起を行う。