

個人情報の漏えい等事案の個別公表

【公表年月日】：令和6年8月14日

【件 名】：調整給付金支給確認書等の紛失

1 事案の概要（経緯）

令和6年8月9日 物価高騰対応追加給付金谷山支所窓口で、同給付金事業の受託業者のスタッフが、同日受付分の調整給付金確認書等の一部が入ったクリアファイルの紛失に気づき、受託業者責任者から本市へ報告があった。

市の担当者及び受託業者で、執務室内、支所庁舎内、庁舎周辺等の検索を行ったが発見に至らず紛失と判断した。

2 漏えい等の個人情報の概要と対象人数

- ・情報概要：氏名、住所、電話番号、口座情報、調整給付額、身分証明書情報等
- ・対象人数：12名

3 事案発生の原因

受託業者作成の運営マニュアルでは、個人情報に関わるものは、市民の見えない場所で保管・管理するとなっているが、受付者の多い時間帯に一時的に受付窓口の机上で保管しており、所定の場所で保管・管理していなかったため。

4 発生後の対応

8月9日～12日 受託業者が、紛失した12名以外の発生日当日の窓口受付全戸を訪問し、誤ってクリアファイルを持ち帰られた方がいないか確認（45名中28名訪問済）したが発見に至らず。（14日以降も引き続き確認中）

同月13日 紛失した12名について個別訪問を行い、接触できなかった方へは不在連絡票を投函（9名へ謝罪、うち7名は再手続完了）

同月14日 残る3名への謝罪完了、再手続も近日中に完了見込み。

5 再発防止策

（保護第一課）

- ・受託業者に対し、マニュアルに沿って個人情報の取扱いを徹底するよう改めて指導を行う。（対応済）

（受託業者）

- ・窓口スタッフに加え現場責任者を配置する。（受付窓口の監視及び管理：対応済）
- ・手続などがマニュアルに沿っているか、現場責任者が定期的にチェックする。
- ・全スタッフに対し改めて個人情報管理の取扱いに係る注意喚起を行う。

【担当課】：鹿児島市保護第一課

【連絡先】：099-216-1246