

報道各社様

①個人情報が含まれる書類の紛失について

1. 事案の概要

(1) 発生日 令和8年1月22日

(2) 覚知日 令和8年5月22日

(3) 紛失した書類及び個人情報の内容

大田市自動払込利用申込書 1件（3枚複写のうち2枚）

・水道使用者の住所・氏名・生年月日・電話番号

・口座情報（口座名義人氏名・同住所・金融機関名・口座番号・届出印）

(4) 外部流出の可能性

下記の状況から、外部に流出した可能性は低く、確認処理後に不要となった他の書類を破棄する段階で、誤って一緒に廃棄した可能性が高いと思われる。（廃棄については個人情報漏洩防止のため、処理場直接持ち込み用またはシュレッダー処理用のボックスに入れている）

2. 経過

発生日に1階窓口において、水道使用者の死亡に伴う「給水装置の所有者・使用者等変更届」等を受領した後、3階執務室において事務手続きをした際に、提出された「大田市自動払込利用申込書（以下、「申込書」という。）」に基づく処理（受付簿への記載・金融機関への送付）ができていませんでした。

覚知日において、連絡先となっている水道使用者の子と別件について電話により確認をする中で、申込書に基づく手続きが行われていなかったことが判明しました。なお、申込書のお客様控え（3枚複写のうち1枚）を子は所持されていませんでした。

5月22日及び5月25日に執務室内を複数回にわたり検索しましたが、発見には至りませんでした。

なお、この間において、個人情報の漏洩や不正使用等の発生についての報告はありませんでした。

3. 原因

- ・受領した書類を処理する段階でのチェックが不十分であった
- ・確認処理後に必要書類と不要となった書類の分別・廃棄は1人で行っていた

4. 再発防止策

- ・受領した書類のリストに基づく処理のダブルチェックを徹底する
- ・確認処理後、必要書類と不要となった書類の分別・廃棄を複数人での確認を徹底する

※ 内容につきましては、右記担当へお問い合わせください。

本日、20時まで待機しております。

【問い合わせ先】
大田市 上下水道部 管理課
担当 榎 美穂
電話 0854-83-8111