

市民課における個人情報漏えい事案について

この度、市民課窓口において、以下の事案が発生しました。

個人情報に記載されている転出証明書について、誤って第三者に交付いたしました。正規の届出者及び第三者の方には多大なるご迷惑とご心配をおかけしたことを深くお詫びいたしますとともに、今後、個人情報の取り扱いには改めて注意し、再発防止を徹底してまいります。

(1) 概要

令和8年8月28日(金)15時頃、申請者2名(A氏、C氏(転出者B氏の代理人))から別々に転出の届出があった。関係課での手続きを終え、市民課へ戻ってこられたC氏に転出証明書を交付する際、本来であれば交付誤りがないよう内容を確認した上で転出証明書を交付すべきところ、窓口が混雑していたこともあり、確認が不十分なまま誤ってA氏の個人情報が記載されている転出証明書をC氏へ交付した。この時点では対応した職員、C氏ともに誤交付に気付かず、C氏はそのままお帰りになられた。

その後、B氏の転出証明書が所定の場所に長時間残っていることに別の職員が気付いて確認したところ、C氏にA氏の転出証明書を誤交付したことが発覚した。

(2) 漏えいした情報の内容・件数

- ・氏名、住所、生年月日、住民票コード、個人番号等が記載された転出証明書1枚
- ・件数 1件(A氏1名の情報)

(3) 判明後の対応

- ・同日15時15分 C氏と電話で連絡が取れたため、誤交付であったことを説明したところ、市民課へ戻ってきていただけることになった。
- ・同日15時30分 A氏が関係課での手続きを終え、市民課へ戻って来られたため、誤交付が発生したことについての説明と謝罪を行った。改めてA氏の転出証明書を発行し交付するとともに、経過について改めて連絡を差し上げる旨伝え、A氏はお帰りになられた。
- ・同日16時15分 C氏が市民課に戻ってこられる。改めて謝罪した上で、誤交付した転出証明書を回収し、B氏の転出証明書を交付した。
- ・同日16時55分 A氏に電話にて経過報告及び謝罪を行い、訪問して改めて謝罪させていただきたい旨伝えましたが固辞される。これ以上の漏えいの拡大はないこともお伝えし、了承をいただいた。

（４）再発防止について

交付するための証明書を所定の場所から取り出す際、対象者の書類で間違いないか確認をすべきところ、対応した職員が失念していました。また、証明書を交付する際に誤りがな
いか確認が不十分であったことも原因です。

今回のようなケースであっても、定められた手順が守られていればミスを未然に防ぐこ
とができたことから、作業手順の見直しやチェック体制の強化、必要な情報の整理・共有な
どを行い、確認漏れや入力間違いをこれまで以上に管理・監督し、指導してまいります。

【本件に関するお問い合わせ先】

大阪府藤井寺市

市民生活部市民課 担当：松浦、岸田

TEL：072-939-1040

E-MAIL：shimin@city.fujiidera.lg.jp