

令和2年 6月30日

市政記者クラブ 様

西区保健福祉センター福祉部民生子ども課
担当：水谷（電話 523-4580）

西区役所における児童手当現況届の紛失および提出用封筒の誤返却について

西区保健福祉センター福祉部民生子ども課において、標記の児童手当現況届の紛失および提出用封筒の誤返却がありましたので、下記のとおりご報告いたします。

記

1 発生年月日

令和2年6月12日（金）

2 概要

令和2年6月12日（金）、Aさんが当課窓口にて提出された児童手当現況届（以下、「現況届」という。）の提出用封筒（以下、「封筒」という。）をお返しする際に、誤って別人であるBさんの現況届の封筒をお渡しした上、Aさんの現況届及び封筒を紛失する事案が発生しました。経過は以下のとおりです。

- ・9：00頃、まずBさんが現況届を封筒に入れた状態で窓口にて提出されました。現況届については封筒から出され通常の処理がされました。
- ・9：10頃、Aさんが現況届を封筒に入れた状態で窓口にて提出されました。
- ・Aさんの現況届を受領した職員は封筒を受け取ったものの、誤ってBさんの空の封筒を見て、Aさんに「封筒が空である。」と言ってBさんの空の封筒をお返ししました。
- ・帰宅されたAさんから、「返された封筒が、別人のものであった。」とのお電話があり、誤返却が判明しました。

Aさんの提出された現況届の入った封筒につきましては、執務室内の捜索を続けていますが、未だ発見できておりません。

3 紛失・漏洩した個人情報

(1) 紛失情報

Aさん世帯の現況届（健康保険証の写しの添付があるもの）

（世帯主の氏名、生年月日、住所、電話番号、勤務先、前年所得、健康保険証の記号番号、児童手当を受給しているという事実）

（配偶者の氏名、生年月日、住所、前年所得）（子の氏名、生年月日、住所）

(2) 漏洩情報

Bさんの封筒

（Bさんの氏名、住所、児童手当を受給しているという事実）

4 対応

- ・Aさんには、6月12日（金）、謝罪と経緯を調査する旨を伝え、Bさんの封筒をお返しいただくとともに、再度現況届を提出していただきました。
- ・Bさんには6月18日（木）お電話にて、経緯の説明と謝罪を行い、ご了解を得ました。
- ・受付を行った職員を始めとした職員へ聞き取り調査を行うとともに、執務室内等を数日に渡り捜索しましたが、現況届、封筒ともに発見できていません。
- ・6月23日（火）Aさんに来庁いただき、捜索経過の説明を行い、改めて謝罪しご了解を得ました。

5 原因

- ・封筒を受け取る際および返却する際、封筒に書かれた氏名を来庁者と相互確認しておりませんでした。
- ・Bさんの処理済み封筒を保管すべきところに保管しておらず、ルール通りの管理ができていませんでした。

6 再発防止策

- ・書類を受け取る際および返却する際、書類をお客様とお互いに確認することを徹底するよう指導します。
- ・個人情報の入った書類について、決まった保管場所への保管を徹底するよう指導します。
- ・朝礼や係会において、個人情報および書類の取扱いについては細心の注意を払うよう、さらに注意喚起をします。