

情報セキュリティ事故の報告

標記の件について、下記のとおり報告いたします。

記

1 事故の概要

2024年3月15日付けで市民税・都民税納税通知書（以下、納税通知書）を送付する際、651件のうち52件（36名）について封緘せずに送付したことから、納税通知書の紛失または記載された情報の流出の可能性が生じました。

なお、封緘せずに送付した納税通知書には、氏名・住所・税額・所得・控除情報などが記載されており、要配慮個人情報としては障害者控除欄が該当します。封緘せずに送付した通知書のうち要配慮個人情報が記載されたものは22件（12名）でした。

2 経緯

2024年3月13日

納税通知書を送付するため封入・封緘。

2024年3月15日

納税通知書を送付（651件）。

2024年3月19日

市民から、納税通知書が封緘されていない状態で届いたと連絡あり。

封緘せずに送付した納税通知書がないかを直ちに確認した結果、52件（36名）であったことが判明。

3 原因

納税通知書については、封入・封緘を外部委託していますが、一部について、職員が納税通知書の内容に応じた説明用リーフレットを封入することができるよう、封緘せずに納品を受ける運用としています。

本件は、リーフレットの封入が必要ではなかった納税通知書について、送付前に行う封緘確認が不十分であったことにより生じました。

4 対応状況

(1) 封緘せずに送付した52件（36名）への対応

2024年3月19日～3月21日

・納税通知書が不足なく届いているかの確認及びお詫びの電話連絡。

対象者36名のうち23名については、通知書類が不足なく届いていることを確認。

2024年3月22日

- ・対象者36名のうち3月21日時点で連絡がつかない13名に対して、電話連絡と同様の内容を記載した通知を送付。

2024年3月22日～4月15日

- ・3月22日に通知を送付した13名のうち、11名について電話連絡し、お詫びするとともに通知書類が不足なく届いていることを確認。

2024年4月15日

- ・3月22日に通知を送付した13名のうち、連絡がつかない2名について、自宅を訪問。

2024年4月22日

- ・自宅訪問した2名についても、通知書類が不足なく届いていることを確認。

対象者全36名について、通知書類が不足なく届いていることを確認。

(2) 本件の周知に係る対応

2024年3月21日

- ・プレスリリース。

2024年3月22日

- ・納税通知書に22件（12名）の要配慮個人情報が含まれていたため、市政情報課を通じて国の個人情報保護委員会へ報告（速報）。

2024年4月17日

- ・市政情報課を通じて国の個人情報保護委員会へ報告（確報）。

2024年4月25日

- ・対象者全36名について、通知書類が不足なく届いていることが確認できたことから、市政情報課を通じて国の個人情報保護委員会へ報告（確報の続報）。

5 再発防止策

- ・納税通知書送付の作業工程の見直しを行い、全ての通知書の封緘を確認する工程を追加しました。
- ・作業工程を管理するために使用するチェックリストに、封緘確認の工程を追加しました。
- ・確認体制を強化するため、複数の担当者が確認したことがわかるようにすることで再発防止を徹底しました。