

令和5年2月3日
広島労働局

福山公共職業安定所における文書の誤交付について

広島労働局(局長 阿部 充)は、福山公共職業安定所(以下「福山所」という。)における個人情報を含む文書の誤交付について、下記のとおり当該事実を確認の上、必要な措置を講じましたので、概要等をお知らせします。

記

1. 概要

令和5年1月 23 日(月)、福山所において、Aさんの雇用保険受給資格者証(以下「資格者証」という。)を誤ってBさん(雇用保険受給資格者であるCさんの代理人)に再交付するという個人情報の漏えい事案が発生した。

Bさんに誤交付した資格者証には、Aさんの氏名、生年月日、金融機関名、口座番号、給付金額等が記載されていた。

2. 事実経過

(1) 令和5年1月 23 日(月)、Bさんは、福山所の総合受付で来所目的(Cさんの資格者証の再交付)を伝え、同受付において雇用保険連絡票(以下「連絡票」という。)を記入し、連絡票とCさんからの委任状をファイルに入れ、雇用保険給付課の受付箱に入れた。

職員Dは、受付箱からファイルを取り出し、連絡票により用件を確認した上で、手続き準備のため、支給台帳全記録照会(以下「支給台帳」という。)をシステムから出力した。その際、職員Dは、Cさんの氏名の漢字の読みを誤認したため、Cさんとは別人の支給台帳を出力した。

(2) その後、職員Eは、給付課窓口においてBさんに受給資格者証再交付申請書(以下「申請書」という。)の記入を求め、併せて運転免許証により、Bさん及びCさんの氏名・住所・生年月日を確認し、職員Dに支給台帳を渡して資格者証の再作成を依頼した。

職員Dは、支給台帳を基に資格者証を再作成し、職員Eに資格者証と支給台帳を回付した。

職員Eは、申請書、委任状、資格者証、及び支給台帳を職員Fに渡し、内容チェックを受けた後、Bさんに、再作成したCさんの資格者証を交付した。

(3) 令和5年1月 26 日(水)、Bさんから、市役所での手続きのため資格者証を郵送で提出したが、市役所の担当者から別人の資格者証である旨の連絡があったとの電話連絡があり、誤交付したことが発覚した。

福山所の雇用保険給付課長(以下「給付課長」という。)は、Bさんに謝罪し、ただちに市役所から資格者証を回収するとともに、Cさんの資格者証を市役所の担当者に渡すことを説明し、了解を得た。

- (4) 同日、給付課長は、市役所を訪問し担当者に事情を説明するとともに、資格者証を回収し、Cさんの資格者証を渡した。
- (5) 同日、給付課長は、Bさんに電話連絡し、市役所への受け渡しを終了したことを報告するとともに、改めて訪問の上直接謝罪したい旨伝えたところ、訪問には及ばないとのことであった。

また、Aさんに架電するも繋がらず、引き続き連絡を行うこととした。

- (6) 令和5年1月30日(月)、給付課長は、Aさんに電話連絡し、事実経過を説明し謝罪するとともに、改めて訪問の上謝罪したい旨伝えたところ、訪問には及ばないとのこと、了承を得た。

3. 発生原因等

- (1) 委任状、申請書の各様式に、「氏名フリガナ」欄等を設けておらず、本人に確認することなく氏名の読みを誤認し、その後の運転免許証による本人確認も不十分なまま事務処理を進めてしまったこと。
- (2) 内容チェックの際、委任状、申請書、及び資格者証、支給台帳との照合が不十分であったこと。
- (3) 資格者証を交付する際に、内容を職員と来所者双方で確認することを怠ったこと。

4. 再発防止策

(1) 福山所における対応

ア. 令和5年1月27日(金)、緊急連絡会議を開催し、所長から本事案の事実経過を説明するとともに、誤交付防止のための基本動作・確認作業ができていなかったことが原因であることから、本人確認の徹底を指示した。

また、申請書の様式について、本人を確認するために必要な「氏名フリガナ」、「生年月日」、「住所」、「雇用されている(いた)事業所名」欄を、委任状の様式については、「氏名フリガナ」、「生年月日」欄を設けるよう指示した。

さらに、最終チェックが済んだ際に、返却用クリアファイル(「本人確認のうえ交付すること」と表示されたもの)に書類を入れ、返却・交付する職員に渡すこととした。

イ. 全職員に対して、個人情報保護に関する緊急自主点検の実施を指示した。

ウ. 緊急に非常勤職員を含む全職員を対象とした個人情報保護に関する研修を実施する。

(2) 広島労働局における対応

ア. 令和5年1月27日(金)、総務課総務企画官から局内全所属長に対し本事案の概要を説明するとともに、個人情報漏えい防止のための基本動作の徹底について注意喚起した。

イ. 令和5年1月30日(月)、職業安定課長から局内全公共職業安定所長(出張所長)に対し個人情報漏えい防止のための基本動作の徹底について注意喚起するとともに、その手順等の再確認を指示した。

ウ. 令和5年2月1日(水)、職業安定課長から全公共職業安定所長(同出張所長)に対し通知を発出し、管理者による個人情報漏えい防止のための取組の確認等について指示した。

担当: 広島労働局職業安定部職業安定課
職業安定課長 田辺 克也
課長補佐 三村 昌樹
電話 082-502-7831