

令和7年6月9日
福島労働局

求人者マイページへの応募者情報の誤送信事案の発生について

福島労働局（局長 おかだ なおき 岡田直樹）は、ハローワーク郡山（所長 さの ゆきお 佐野幸男）における個人情報の誤送信について、下記のとおり当該事実を確認の上、必要な措置を講じたので、概要をお知らせいたします。

1 概要

ハローワーク郡山（以下「郡山所」という。）において、職業紹介を行った求職者Aの応募者情報を、応募を希望した事業所とは別の事業所の求人者マイページ（※）に誤送信する事案が発生した。

（※）求人者マイページは、オンライン上に開設できる事業所向け専用サイト。開設するとハローワークへの求人申込みやハローワークから紹介された求職者の応募者情報等をオンライン上で確認することができる。

2 事実経過

- （1）令和7年4月4日、職員Bは求職者Aと職業相談を行い、ハローワークシステム（ハローワークの業務処理を行うためのシステム。以下「システム」という。）に相談記録データを入力した。その後、求職者Aから求人者マイページを開設している事業所Cの求人票に応募したいと申出があったため、紹介状を作成し手交した。
- （2）職員Bは、求職者Aとの職業相談終了後、システム内のデータを確認したところ、紹介状の作成前に入力していた相談記録データの他に、紹介状を作成した際に自動的に紐付けられ作成される空欄の相談記録データが存在することに気づき、同日に複数の相談記録データは不要と考えた。この紐づけられた相談記録データを削除するには、紹介状の作成データを抹消処理する必要があるが、紹介状の作成データが削除されると、求職者Aに交付した紹介状に記載された紹介状毎に付番される紹介コードも抹消されることとなるため、通常行わない処理手順である。職員Bは、このことを理解しておらず、紹介状の作成に紐付けられた相談記録データを削除するため、紹介状の作成データを抹消処理した。
- （3）その後、改めてシステムに事業所Cの紹介状作成データを入力しようとしたが、職員Bの机上には事業所Cの求人票とは別に、求職者Aとの職業相談

の際、紹介を希望しなかった事業所Dの求人票が残されていたため、この事業所Dの求人票の紹介状の作成データを誤って入力した。入力完了後、システムの紹介状発行画面（以下「紹介状発行画面」という。）において、求職者氏名と求人者名を確認しなかった。

- (4) 同年4月9日、事業所Cから求人者マイページで求職者Aの応募者情報が確認できないと電話で問合せがあり、職員Bが不在のため職員Eが紹介状の作成データを確認したところ、誤って事業所Dの紹介状が作成されていることを把握し、上司の統括官に報告した。

報告を受けた統括官は、同月10日、事業所Dに電話確認したところ、事業所Dから、4月4日に求人者マイページで求職者Aの氏名を確認したが、後日ハローワークから連絡があるものと思い、そのまま放置していたと回答があった。この際、事業所Dに対し、求職者Aは事業所Dに応募を希望した者ではないこと、求人者マイページに送信された求職者の氏名及び紹介状はハローワークが削除することを説明した。

- (5) 同月11日、統括官が求職者Aに対して電話連絡し、事案の顛末を説明した上で謝罪を行った。
- (6) 同月14日、業務部長及び統括官が事業所Dを訪問し、改めて謝罪を行った上で、求人者マイページに求職者Aの応募データが存在していないことを目視で確認した。

3 発生要因

- (1) 紹介状の作成データに紐づけられた相談記録データを削除するには、紹介状の作成データの抹消処理が必要となるが、紹介状の作成データが削除されると求職者Aに交付した紹介状に記載された紹介状毎に付番される紹介コードも抹消されることになるため、通常行わない処理手順である。職員Bは、このことを理解しておらず、紹介状の作成に紐付けられた相談記録データを削除するため、紹介状の作成データを抹消処理したこと。
- (2) 改めてシステムに紹介状データを入力しようとした際、職員Bの机上には、紹介した事業所Cの求人票とは別に、求職者Aが紹介を希望しなかった事業所Dの求人票が置いてあり、紹介状の作成データを入力する際、求人票を1枚1枚確認せず、事業所Cと事業所Dを取り違えて入力したこと。また、入力後に紹介状発行画面に表示された求職者氏名及び事業所名について、複数の職員により確認しなかったこと。
- (3) 求職者と職業相談を行っていない状況において、職員が単独で紹介状の作成データをシステムに入力する際は、複数の職員により紹介状発行画面で求職者氏名及び事業所名を確認することが基本動作とされているが、郡山所においては、これが徹底されていなかったこと。

4 再発防止策

福島労働局では、個人情報保護に関する研修テキスト（マニュアル）により研修を実施し、日常の業務を行う中で個人情報漏えい防止のための基本動作が確実に行われるように取り組んでいるところ。しかしながら、今般、個人情報の漏えい事案が発生したため、下記のとおり再発防止策を講じた。

【郡山所における再発防止策】

(1) 令和7年4月11日、所長から課長・統括官等の管理者全員に対し、事案発生の内容を説明し、管理者が職員全員に対し、漏えい事案の内容を説明し、システムへの求人者・求職者等の個人情報の正確な入力と個人情報漏えい防止のための基本動作の徹底を指示した。

(2) 同月14日、所長から全職員に対し、メールにて事案の発生及び再発防止について注意喚起を行い、併せて館内放送で在庁している職員に対し、個人情報取扱いの注意喚起の呼びかけを実施した。

この注意喚起メールでは、特に、求人者がマイページを開設している場合、システムで紹介状を作成すると同時に、求人者マイページに求職者氏名等の応募情報が送信されることを周知し、紹介状作成前に、求職者と一緒に紹介状発行画面に表示された求職者氏名と求人者名の読み上げによる確認を徹底すること、また、求職者対面時以外に紹介状の作成データを入力する際は、他の職員と同様に紹介状発行画面の入力内容の確認を徹底することを指示した。

併せて、求人者がマイページを作成している場合、ハローワークシステムで紹介状を作成すると同時に、求人者のマイページに紹介状が送信されることを周知するとともに、入力内容確認のための基本動作の徹底を指示した。

(3) 同月14日より、個人情報管理に関する緊急自主点検を職員全員に指示し、管理者によるグループ研修を実施するとともに、個人情報管理の取扱いに関する点検シートにより研修と点検を実施した。また、5月以降についても、毎月実施することとしている。

【福島労働局における再発防止策】

(1) 令和7年4月15日、緊急の公共職業安定所長会議を開催し、職業安定部長から所長等管理者に対し、個人情報の管理及び個人情報漏えい防止のための基本動作の更なる徹底を指示した。

(2) 同月17日、職業安定部長が郡山所へ出向き、所長及び幹部職員に対して、口頭により個人情報の管理及び個人情報漏えい防止のための基本動作の更なる徹底を指示した。

(3) 同月18日に、職業安定部長名で各公共職業安定所長に対して、文書で個人情報漏えい等の再発防止策の徹底を指示した。

特に、今回の事案に関連してハローワークシステムによる職業紹介業務に

関する留意事項に特化し、紹介状の作成前に表示される紹介状発行画面での求職者氏名及び求人者名の確認・徹底及び求人者マイページが作成されている場合には、紹介状作成と同時に求人者マイページに紹介状が送信されることの周知・徹底を図る内容を盛り込むこととした。

- (4) 同月 25 日に開催した労働基準監督署長・公共職業安定所長合同会議において、局長及び総務部長から各所属長に対し、個人情報管理に関する基本動作の更なる徹底と再発防止策の確実な実施について指示した。

また、会議終了後、各所属長による個人情報漏えい防止に関するグループ討議を実施し、個人情報管理に係る取組の強化と意識向上を図った。

- (5) 6月上旬に、職業安定部長名で各公共職業安定所長に対して、文書で上記の再発防止策等による個人情報漏えい防止のための基本動作の徹底を継続的に推進するため、全所における取組状況・その効果、把握した課題及び改善・指導状況等について、四半期毎に職業安定部長あてに報告することを指示する。

- (6) 郡山所に対しては、6月6日に職業安定部長と職業安定課長が出向き、所長等管理職に対して、再発防止策を含む個人情報漏えい防止のため取組状況のヒアリングを実施する。

- (7) 6月6日以降、職業安定課幹部職員（課長等）が講師として、郡山所に出向き、全職員（非常勤職員含む。）を対象とした個人情報漏えい防止のためのグループワークを実施し、郡山所の職員に対し個人情報を適正かつ厳正に取り扱うことの重要性を認識させ、基本動作の徹底と意識強化を図る。

【担当】

福島労働局職業安定部職業安定課

課長 管家 孝弘

電話 024-529-5338