令和５年８月９日
沖　縄　労　働　局

沖縄労働局（局長　西川　昌登）は、那覇公共職業安定所（以下「那覇所」という。）において発生した個人情報を含む文書の誤送付について、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、概要をお知らせします。

１　概　要

５月 15 日（月）、那覇所給付課において、雇用保険受給資格者証（以下、「資格者証」という。）を複数の受給資格者（以下、「受給者」という。）に返送するため、システム印刷により封筒を作成したところ、誤って受給者Ａ宛ての封筒を２通作成し、一方には受給者Ａの資格者証を封入し、もう一方には受給者Ｂの資格者証を封入して受給者Ａへ両方とも送付した。

受給資格者証には、氏名、生年月日、性別、住所、年齢、口座番号等の個人情報が記載されていた。

２　事実経過

（１）　５月 18 日（木）受給者Ａの父親が来所し、「別の方の書類が郵送されてきたので届けに来た。」との申し出があった。

（２）　対応した職員が、持参した受給者Ａ宛ての封書を確認したところ、封書の中に受給者Ｂの資格者証が入っていることを確認したため、職業相談第一部門統括から受給者Ａの父親に謝罪した。

（３）　給付課長は受給者Ｂに電話連絡し、本事案の経緯を説明の上、訪問による謝罪を申し出たが、電話での謝罪により了解を得た。また、那覇所から封書が届いていないことを確認したことから、回収した受給者Ｂの資格者証については、本人の希望により、郵送することとした（５月 22 日に発送)。

（４）　給付課長は受給者Ａに電話連絡し、本事案の経緯を説明の上、謝罪し了解を得た。その際、受給者Ａの自宅には、受給者Ｂの資格者証とともに、受給者Ａの資格者証もそれぞれ郵便で５月 17 日（水）に同時に届いていたことを確認した。

（５）　５月 24 日（水)、受給者Ｂに、あらためて本事案の謝罪を行うとともに、５月 23 日に当人の資格者証が届いたことを確認した。

３　発生原因

（１）　一度に複数の宛先に送付する場合は特に中身の入れ間違いが生じやすいため、宛名印刷を行う都度、作成した封筒の宛名と送付する資格者証の氏名を突合するべきところ、これを行っておらず、さらに宛名印刷をいったん中断し再開した際も、直前に宛名印刷を終えた封筒の宛名を確認せず、すでに受給者Ａの宛名印刷を終えたことを失念したまま、再度同人宛ての宛名印刷を行ってしまったこと。

（２）　「文書を封入する前に書類の名称・宛先と封筒の宛先等を複数の職員で確認すること」、「送付先と内容物の確認（指差称呼）は複数人で確実に行うこと」と沖縄労働局版個人情報漏えい防止ハンドブックに定められているにも

かかわらず、封入・封緘確認作業をそれぞれが単独で別々の場所で行った上、相手がきちんと突合し確認するから（しているから）大丈夫だろうとそれぞれが勝手に思い込み、本来行うべきダブルチェック作業を行っていなかったこと。

4　再発防止対策

（1）　那覇所の取組

①　5月 18 日（木）16 時 30 分（※個人情報漏えいの発覚同日）、那覇所の課長・統括官を集め、郵送する際の基本動作について、所をあげて徹底するよう、所長から口頭で指導した。

②　5月 22 日（月）、所長から全職員・相談員を対象に、「個人情報保護に関する研修テキスト」を用いた緊急自主点検を実施するよう指示し、6月９日までに完了した。

③　5月 30 日（火）、所長、管理部長及び業務部長により各課・部門に対して抜き打ちによる郵便発送作業の現場確認とその実施状況についての聴取を行った。その結果、自席ではなく、他の書類が置かれていない別の作業机を確保して郵便発送作業を行っていること、また、その作業は封入者及び確認・封緘者の２人が同席のもとで行われていることを確認した。ただし、声出し確認は行っているものの、指差し確認が不十分な部署があったことから、必ず指差し確認も行うよう指示した。

④　5月 22 日（月）、本事案発生の要因となったダブルチェックに対する誤った認識を正すための手順について「研修動画」を作成し、5月 30 日（火）から6月 10 日（金）までの間、非常勤職員を含む全職員に対して研修（動画視聴）を実施した。

（2）　沖縄労働局の取組

①　5月 18 日（木）、今回の事案を受け、局総務課においては総務企画官からメールにて、局各課室長及び各署所長へ当該事案の共有と注意喚起を行い、また、職業安定課においては、地方職業安定監察官（以下「安定監察官」という。）から安定部各所属長宛てメールにて、配下各部署における基本動作に係る緊急点検を実施し、必要な指導等を行うよう指示した。

②　5月 22 日（月）、総務部長は、総務企画官及び安定監察官とともに那覇所へ出向いて、誤ったダブルチェックの見直し等原因究明と再発防止について、那覇所長、管理部長及び業務部長に対して直接指導した。

③　5月 26 日（金）、職業安定部定例会議（各安定所長はオンライン参加）において、職業安定部長から安定部各所属長に対し、改めて事案の共有を行った。また、非常勤職員を含む全職員に対する当事者としての意識啓発及び基本動作の徹底について指示した。

【担当】
沖縄労働局職業安定部職業安定課
職 業 安 定 課 長　真壁 朝文
地方職業安定監察官　座波 永樹
（代表電話）０９８(８６８)１６５５