

平成 26 年 5 月 7 日

鳥 取 労 働 局

米子公共職業安定所における電話の不適切対応について

鳥取労働局（局長 河野 純伴）は、米子公共職業安定所（所長 長谷川 和孝）における電話の不適切対応について、下記のとおり当該事案を確認の上、必要な措置を講じましたので、概要をお知らせします。

記

1. 概要

米子公共職業安定所（以下「米子所」という。）において、A事業所の事務員Bさんからの雇用保険被保険者の記録の有無の電話による問合せに対して、本来、窓口へ誘導し、事業主又は事業主の代理人であることを確認した上で提供すべき情報を、確認しないまま電話で回答するという事案が発生した。

2. 事実経過

- （1）平成 26 年 3 月 14 日、米子所あてにA社の事務員Bさんから、「「雇用保険の手続漏れはありませんか？」というはがき（※）が届いた。記載された被保険者数と実際の従業員数が合わない。被保険者として届出がされていないのは誰か。」との問合せがあり、米子所職員が電話での回答はできない旨の説明をした後、Bさんから「Cさんの届出はあるか。」との質問があり、同職員が「Cさんの記録はありません。」と回答した。

※当該はがきは厚生労働省が毎年 1 回、雇用保険被保険者数と実際の従業員数に齟齬がないか確認を促すため、雇用保険の全適用事業所に送付しているもの。はがきには「個人情報に関する照会は、電話ではお答えできません。お手数ですが、事業所を管轄する公共職業安定所（ハローワーク）までお越しください。」との記載がある。

- （2）同月 17 日、A社の事業主から、「厚生労働省から郵送された「雇用保険被保険者数の通知はがき」の内容について、米子所は電話により回答したと思われるが、個人情報の漏えいに当たるのではないか。」との電話があった。米子所では、直ちに全職員に事案を確認したが、当日は不在の職員もあり確認できなかった。
- （3）同月 18 日、米子所で改めて全職員に確認したところ、D職員から上記（1）の対応を行ったとの申し出があり、電話での不適切対応による個人情報の漏えい事案が判明した。
- （4）同日、直ちに米子所の管理職員が、A社の事業主に対し、電話で経過を説明の上謝罪を行うとともに、同日夕方、米子所長がA社を訪問し、事業主に改めて謝罪し、再

発防止に努める旨説明を行った。

3. 再発防止策

(1) 米子所においては、同月 19 日に所長から全職員に本事案の経過を説明し、個人情報管理の重要性についての認識に加え、雇用保険被保険者の記録の問合せについては、窓口へ誘導し、事業主又は事業主の代理人であることを確認した上で説明するという基本的取扱いを再度徹底するよう指示した。

(2) 鳥取労働局においては、同月 20 日に労働基準監督署・公共職業安定所長会議を開催し、本事案の概要を周知するとともに、個人情報の重要性や漏えい事案の根絶に向けた個人情報の適正な管理、適正な業務取扱いの徹底について指示を行った。

また、4月30日付け職業安定部長名により、各公共職業安定所長あて個人情報等の適正管理の徹底について文書指示を行った。

「担当」

鳥取労働局職業安定部職業安定課

職業安定課長 小谷 陽一

(電話) 0857(29)1707