

水道局個人情報流出事故に関する調査結果と再発防止策について

1 事故の概要

平成21年3月31日、市長あてに差出人不明の郵便物が送付され、中に、お客さまの個人情報に記載されている給水装置使用中止（廃止）届（2名分）、旧料金事務オンラインシステム収納情報照会画面のコピー（5名分）が同封されていました。

何らかの原因でこれらが流出したと考えられることから、局内に事故対策委員会（副局長を委員長とし、部長・課長級職員9名で構成）を設置し、原因究明と再発防止策を進めてきました。

2 調査内容

- (1) 地域サービスセンターにおける個人情報保護に関する文書の管理方法、研修の実施状況、職員の意識や職場風土、料金オンラインシステムの基本操作の徹底状況、料金整理・検針委託事業者への個人情報保護に関する指導状況を確認しました。
- (2) 今回送付された文書が作成されたと推定される事業所に平成13年と18年当時に在籍していた職員（17名）から当時の文書の管理状況、職員の意識、第三者によって文書を持出された可能性について聴き取りを行いました。
- (3) 平成18年度に事業所の統廃合を行った際に、不要文書を旧資材管理所に集積し、一括廃棄した経緯から、この時に情報漏えいかなかったか、各事業所からの文書の持込み状況、保管、廃棄状況などを確認しました。

3 調査結果

【現在の状況】

- (1) 各地域サービスセンターでは、個人情報に記載されている文書は施錠可能な書庫に保管、保存期間の過ぎた文書は職員立会の下に溶解処分するなど、ルールに従い管理されていました。また、料金オンラインシステム使用後のログアウト、画面のコピーのシュレッダー処分を確実にするなどの指導がされていました。さらに、料金整理・検針委託事業者へは、毎月の検査で監督・指導がされていました。
- (2) 廃棄した文書は、決裁をとっていることから文書名は確認できましたが、確実に廃棄されているかどうか確認できないなどの問題点がありました。
- (3) 休日に送信されるお客さまサービスセンターからのファックスが休日明けまで放置されるため、紛失する可能性がありました。

【平成 13 年・18 年当時の状況】

平成 17 年度の個人情報保護法施行以降、個人情報保護に対する意識が高まり、対応もとられていましたが、平成 13 年当時は、取組は十分でなく情報の漏えいを防げなかったものと考えられます。

【平成 18 年度に実施した一括廃棄の状況】

廃棄文書については、梱包前に内容を確認し、個人情報に関する文書については、搬入後、鍵のかかる部屋で保管されていました。また、全て溶解処分したことを職員が確認していました。

4 事故の原因

次の 5 つの原因の可能性が考えられましたが、決定的な資料・情報がなく、原因の特定はできませんでした。

- (1) 各旧営業所において実施した文書廃棄の途中で紛失した。
- (2) 第三者によって外部に持ち出された。
- (3) 職員が外部に持ち出した際に紛失し、第三者の手に渡った。
- (4) 職員が故意に持ち出した。
- (5) 事業所の統廃合に伴う書類の一斉廃棄時に紛失した。

5 再発防止策

- (1) 文書の廃棄手続きの明文化

保存期間が過ぎた文書の廃棄を確認・記録するよう文書廃棄マニュアルを作成しました。

- (2) 職員に対する個人情報保護の徹底の強化

ア 料金オンラインシステム端末使用の基本操作、アクセスログについての周知徹底
注意喚起の通知（7月 27 日）、局部課長会議（7月 28 日）で、次のとおり注意喚起を行いました。

(ア) 料金システム端末を使用する都度、個人認証でログインする等、端末使用の基本操作を再徹底すること。

(イ) アクセスログを録っていることを対象職場に周知し、職員に対して、改めて緊張感を喚起すること。

イ 地域サービスセンター長会議（8月 20 日）で再徹底

各地域サービスセンターにおいて、センター長が全職員と面談し、各々の業務の中で個人情報が流出する可能性について確認し、情報管理の徹底を指示しました。

- (3) 休日にお客さまサービスセンターから地域サービスセンターに送信されるファックスの散逸防止のため、休日明けにプリントアウトできるようシステム変更を年内に行います。

- (4) 委託事業者への個人情報流出防止についての注意喚起

ア 4月 22 日に料金オンラインシステムを設置している委託事業者（11 社）を訪問し、文書や検針時に使用するハンディーターミナルの管理状況等を調査し、適正に管理されていることを確認しました。

イ 8月 7 日に各事業者へ注意喚起の通知をしました。