

報告第371号

個人情報を含む文書の誤送信による漏えいのおそれについて
(個人情報保護条例第4条第2項第2号の報告)

令和6年12月13日
北沢総合支所保健福祉センター健康づくり課
総務部 区政情報課

1 事案の概要

本件は、世田谷区産前・産後訪問支援事業（さんさんプラスサポート）に関する申請書等を、北沢総合支所保健福祉センター健康づくり課（以下「所管課」という。）から子ども・若者部子ども家庭課（以下「事業所管課」という。）にファクシミリで送信する際、送信先の番号を誤ったことにより、保有個人情報の漏えいが発生したおそれがあるものである。

漏えいのおそれがある文書の詳細は、以下のとおり。

(1) 名称

「世田谷区産前・産後訪問支援申請書」及び「世田谷区産前・産後訪問支援事業決定通知書兼報告書」（以下「本件文書」という。）

※世田谷区産前・産後訪問支援事業（さんさんプラスサポート）は、保健師のアセスメントにより支援が必要と認められた家庭に対し、一時的な訪問支援を行うものである。本件文書は、当該事業の申請者が記入した申請書及び当該申請に対する決定通知書兼報告書である。

(2) 本件文書に係る個人情報の項目

氏名、生年月日、年齢、性別、続柄、住所、電話番号、メールアドレス、アレルギー・疾病等（※）、申請内容（申請理由、援助内容等）、家庭の状況

※個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）第2条第3項の「病歴」に該当

(3) 漏えいのおそれがある件数

1件（3人）

2 事案の経過

(1) 令和6年8月5日(月) 15時15分

所管課において、区民Aから「世田谷区産前・産後訪問支援申請書」（本件文書の一部）が提出されたため、本件文書を事業所管課あてにファクシミリで送信した。通常、事業所管課への申請書等の提出は庁内交換便を利用するが、当該申請は至急案件であったため、事業所管課が定める事務フローに従いファクシミリによる提出とし、課内

にあるコピー・ファクシミリ複合機に短縮ダイヤルとして登録された事業所管課のファクシミリ番号を確認した後に送信した。

(2) 同日 15時18分

B社から所管課に電話があり、本件文書がB社にファクシミリで誤送信されているため、廃棄するとの連絡があった。短縮ダイヤルを確認したところ、事業所管課のファクシミリ番号として登録されていた番号が誤っていることを確認した。

(3) 同日 16時50分

B社の担当者に電話して謝罪し、誤送信した本件文書の回収を申し出る。B社の担当者からは、区への連絡後、本件文書の内容に個人情報が含まれていたため、見ないよう気を付けながらシュレッダーで廃棄したので、回収には及ばないとの話があった。

(4) 同日 18時10分

法第68条第2項に基づく本人通知として、区民Aに電話連絡し、本事案が発生した旨を説明の上、謝罪した。

(5) 同月7日(水) 13時30分

区民A宅に訪問し、区民A及びその家族に対し、誤送信した本件文書の内容、原因、誤送信先、二次被害のおそれがないことなどを説明した。

(6) 同月9日(金)

本件文書は要配慮個人情報であり、本事案は法施行規則第43条第1号に掲げる事態に該当することから、個人情報保護委員会に対して、法第68条第1項及び法施行規則第44条第1項に基づく報告(速報)を実施した。

(7) 同月15日(木)

区民Aに再発防止策などを記載した文書を郵送した。

(8) 同年9月3日(火)

個人情報保護委員会に対して、法第68条第1項及び法施行規則第44条第2項に基づく報告(確報)を実施した。

3 本事案における二次被害又はそのおそれの有無について

本件文書は、本事案の発覚後B社が速やかにシュレッダーで廃棄したため、二次被害のおそれはない。

4 発生の原因

所管課の職員は、コピー・ファクシミリ複合機に登録されていた短縮ダイヤルの番号の確認をしたものの、ファクシミリの送信方法(番号入力方法)を正確に理解していなかったため、登録されていた番号が誤っている(先頭の「0」は外部送信用の0として認識することから、番号は「00」から始まっていなければならない。)ことに気付かず、誤った番号の相手方(B社)に誤送信してしまった。

5 今後の対応

本事案に関わる職員へ個別に注意・指導するとともに、所管課の職員全員に対し、個

個人情報の取扱いについて指導を行った。さらに、再発防止に向け、以下のとおり取り組むよう指示した。

- (1) 登録済みの全ての短縮ダイヤルが「外部送信用0」＋「市外局番（03ー、042ー、0120ーなど）」＋「ファクシミリ番号」の登録になっているか一斉点検するとともに、ファクシミリの送信方法（先頭は「00」）について、改めて課内に周知した。また、直近で使用されていない短縮ダイヤルについては、番号変更の可能性があることや、短縮ダイヤルの押し間違いを防止するため削除した。
- (2) 個人情報を含む文書を課外に提供する際は、原則ファクシミリによる提供を行わず、メールや手渡し等による手法が取れるよう検討、調整を行う。また、相手方からファクシミリによる提供を求められた際にも、別の手法での提供が可能か所管課から働きかける。（本件文書の送付先であった事業所管課は事務を見直し、ファクシミリではなく、セキュリティフォルダによる受け渡しに改善した。）
- (3) 個人情報を含む文書をファクシミリにより提供しなければならない場合は、当該情報を個人が特定されないようにマスキングした上で送信する。また、送信先が世田谷区役所内の所属の場合には、原則ファクシミリ内線を使用する。
- (4) ファクシミリの送信時に鏡文とする送付票について、番号確認を徹底するため、相手先のファクシミリ番号を必ず表記する様式とした。統一様式の使用により、送信前に複合機に表示される番号と送付票に記載の番号に相違がないか、複数人で確認してから送信することを改めて課内周知し徹底を図った。
- (5) 複合機の誤送信防止機能を活用し、ファクシミリの送信の際に、正しい宛先を2回選択又は入力しないと送信できない設定とした。
- (6) 複合機の操作時に触れるパネル周辺に注意喚起の表示を目立つよう掲示した。
- (7) 職員に文書研修を受講させ、改めて個人情報の重要性を認識させるとともに、その研修結果を課内にも共有した。

保有個人情報の漏えい等に関する行政機関等の報告義務について

個人情報の保護に関する法律（抜粋）

（漏えい等の報告等）

第六十八条 行政機関の長等は、保有個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の保有個人情報の安全の確保に係る事態であって個人の権利利益を害するおそれ大きいものとして個人情報保護委員会規則で定めるものが生じたときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該事態が生じた旨を個人情報保護委員会に報告しなければならない。

2 前項に規定する場合には、行政機関の長等は、本人に対し、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該事態が生じた旨を通知しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、この限りでない。

- 一 本人への通知が困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるとき。
- 二 当該保有個人情報に第七十八条第一項各号に掲げる情報のいずれかが含まれるとき。

個人情報の保護に関する法律施行規則（抜粋）

（個人の権利利益を害するおそれ大きいもの）

第四十三条 法第六十八条第一項の個人の権利利益を害するおそれ大きいものとして個人情報保護委員会規則で定めるものは、次の各号のいずれかに該当するものとする。

- 一 要配慮個人情報が含まれる保有個人情報（高度な暗号化その他の個人の権利利益を保護するために必要な措置を講じたものを除く。以下この条及び次条第一項において同じ。）の漏えい、滅失若しくは毀損（以下この条及び次条第一項において「漏えい等」という。）が発生し、又は発生したおそれがある事態
- 二 不正に利用されることにより財産的被害が生じるおそれがある保有個人情報の漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態
- 三 不正の目的をもって行われたおそれがある保有個人情報の漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態
- 四 保有個人情報に係る本人の数が百人を超える漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態
- 五 条例要配慮個人情報が含まれる保有個人情報の漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態（地方公共団体の機関又は地方独立行政法人が法第六十八条第一項の報告を行う場合であって、当該地方公共団体の機関又は地方独立行政法人に適用される条例において条例要配慮個人情報について定められているときに限る。）

(個人情報保護委員会への報告)

第四十四条 行政機関の長等は、法第六十八条第一項の規定による報告をする場合には、前条各号に定める事態を知った後、速やかに、当該事態に関する次に掲げる事項（報告をしようとする時点において把握しているものに限る。）を報告しなければならない。

- 一 概要
- 二 漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある保有個人情報の項目
- 三 漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある保有個人情報に係る本人の数
- 四 原因
- 五 二次被害又はそのおそれの有無及びその内容
- 六 本人への対応の実施状況
- 七 公表の実施状況
- 八 再発防止のための措置
- 九 その他参考となる事項

2 前項の場合において、行政機関の長等は、当該事態を知った日から三十日以内（当該事態が前条第三号に定めるものである場合にあっては、六十日以内）に、当該事態に関する前項各号に定める事項を報告しなければならない。

3 法第六十八条第一項の規定による報告は、電子情報処理組織（個人情報保護委員会の使用に係る電子計算機と報告をする者の使用に係る電子計算機とを電気通信回線で接続した電子情報処理組織をいう。以下この項において同じ。）を使用する方法（電気通信回線の故障、災害その他の理由により電子情報処理組織を使用することが困難であると認められる場合にあっては、別記様式第六による報告書を提出する方法）により行うものとする。

(本人に対する通知)

第四十五条 行政機関の長等は、法第六十八条第二項本文の規定による通知をする場合には、第四十三条各号に定める事態を知った後、当該事態の状況に応じて速やかに、当該本人の権利利益を保護するために必要な範囲において、前条第一項第一号、第二号、第四号、第五号及び第九号に定める事項を通知しなければならない。

報告第 3 7 2 号

個人情報を取り扱う業務の審査の状況について

(令和6年4月1日から同年11月30日までの審査分)

令和6年12月13日

総務部 区政情報課

区の各実施機関（区長、教育委員会、選挙管理委員会、監査委員及び農業委員会）が個人情報を取り扱う業務（外部委託、目的外利用、外部提供、オンライン結合及びシステム導入）を実施する際には、世田谷区個人情報保護管理基準に基づき、各所管課において審査基準による審査を実施することとしている。

令和6年4月1日から同年11月30日までの期間に審査が行われた業務のうち、要配慮個人情報又は条例要配慮個人情報を取り扱う案件について、世田谷区個人情報保護条例第4条第2項第1号及び世田谷区個人情報の保護に関する規則第4条の規定に基づき、下記のとおり報告する。

記

1 審査件数（審査基準別）

(1) 外部委託の審査基準

実施機関	審査件数	審査件数のうち、要配慮個人情報を取り扱うもの	審査件数のうち、条例要配慮個人情報を取り扱うもの
区長	39	6	6
教育委員会	2	0	0
選挙管理委員会	0	0	0
監査委員	0	0	0
農業委員会	0	0	0
合計	41	6	6

(2) 目的外利用の審査基準

実施機関	審査件数	審査件数のうち、要配慮個人情報を取り扱うもの	審査件数のうち、条例要配慮個人情報を取り扱うもの
区長	4	0	0
教育委員会	0	0	0
選挙管理委員会	0	0	0
監査委員	0	0	0
農業委員会	0	0	0
合計	4	0	0

(3) 外部提供の審査基準

実施機関	審査件数	審査件数のうち、要配慮個人情報を取り扱うもの	審査件数のうち、条例要配慮個人情報を取り扱うもの
区長	1 6	4	2
教育委員会	0	0	0
選挙管理委員会	0	0	0
監査委員	0	0	0
農業委員会	0	0	0
合計	1 6	4	2

(4) オンライン結合・システム導入における審査基準

実施機関	審査件数	審査件数のうち、要配慮個人情報を取り扱うもの	審査件数のうち、条例要配慮個人情報を取り扱うもの
区長	1 2	4	6
教育委員会	0	0	0
選挙管理委員会	0	0	0
監査委員	0	0	0
農業委員会	0	0	0
合計	1 2	4	6

2 要配慮個人情報又は条例要配慮個人情報を取り扱う案件（一覧）

報告資料No. 2-2 ～ 報告資料No. 2-4のとおり。

※要配慮個人情報又は条例要配慮個人情報を取り扱うもの

No	委託の内容	実施機関	担当部課	要配慮個人情報 (有／無)	条例要配慮個人情報 (有／無)	条例要配慮個人情報の内容
1	情報開示請求システム改修業務委託	区長	総務部政情情報課	有	有	ドメスティック・バイオレンス
2	在宅避難支援事業（せたがや防災ギフト）業務委託	区長	危機管理部災害対策課	無	有	国籍
3	ぶらっとホーム世田谷運営業務委託	区長	保健福祉政策部生活福祉課	有	有	国籍
4	ぶらっとホーム世田谷における就労支援業務委託	区長	保健福祉政策部生活福祉課	有	有	国籍
5	生きづらさを抱えた若者の相談支援業務委託 ひきこもり等の状況にある方とその家族の相談・支援業務委託	区長	保健福祉政策部生活福祉課	有	有	国籍
6	ファミリー・アテンダント事業に伴う案内状印刷・印字・封入・封緘・発送業務委託、訪問関係業務（予約受付・訪問・記録作成・集計業務）委託、事業の問い合わせ対応及び回答業務委託	区長	子ども・若者部子ども家庭課	有	有	ドメスティック・バイオレンス
7	世田谷区立保育園保育業務における労働者派遣委託	区長	子ども・若者部保育課	有	無	

※要配慮個人情報又は条例要配慮個人情報を取り扱うもの

No	提供先	提供先での利用目的	該当条項	実施機関	担当部課	要配慮個人情報 (有／無)	条例要配慮個人情報 (有／無)	条例要配慮個人情報の内容
1	警察署	刑事訴訟法第197条第2項に基づく照会に対して 個人情報を提供し、提供先は捜査のために利用する。	第69条第1項	区長	烏山総合支所保健福祉センター 子ども家庭支援課	有	無	
2	家庭裁判所	家事事件手続法第62条に基づく嘱託書に回答し、 提供先は事件の審理のため利用する。	第69条第1項	区長	烏山総合支所保健福祉センター 子ども家庭支援課	有	有	ドメスティック・バイオレンス
3	家庭裁判所	人事訴訟法第33条及び第34条に基づく事実の調査 に対して個人情報を提供し、提供先は裁判のために 利用する。	第69条第1項	区長	烏山総合支所保健福祉センター 子ども家庭支援課	有	有	ドメスティック・バイオレンス
4	弁護士会	弁護士法第23条の2に基づく報告の請求に対して 個人情報を提供し、提供先は受任している事件のため に利用する。	第69条第1項	区長	保健福祉政策部国保・年金課	有	無	

オンライン結合・システム導入における審査基準案件一覧

※要配慮個人情報又は条例要配慮個人情報を取り扱うもの

報告資料No. 2-4

No	オンライン結合・システム導入の別	オンライン結合・システム導入の内容	実施機関	担当部課	要配慮個人情報 (有／無)	条例要配慮個人情報 (有／無)	条例要配慮個人情報の内容
1	オンライン結合	在宅避難支援事業（せたがや防災ギフト）の実施にあたり、対象となる世帯データ等をファイル転送サービスにより委託先と授受する。	区長	危機管理部災害対策課	無	有	国籍
2	オンライン結合	まちづくりセンターと各総合支所保健福祉センター等を映像で接続するオンライン相談システムを開始する。	区長	地域行政部地域行政課	有	有	ドメスティック・バイオレンス
3	オンライン結合システム導入	生活困窮者自立相談支援機関「ぶらっとホーム世田谷」との情報共有のため、外部のクラウドサービス（キントーン）を利用したシステムを導入し、オンライン結合を行う。	区長	保健福祉政策部生活福祉課	有	有	国籍
4	オンライン結合システム導入	若者総合支援センター「メルクマールせたがや」との情報共有のため、外部のクラウドサービス（キントーン）を利用したシステムを導入し、オンライン結合を行う。	区長	保健福祉政策部生活福祉課	有	有	国籍
5	オンライン結合システム導入	ファミリー・アテンダント事業に関する委託において、区民等からの問合せ内容、事業対象者ごとの訪問予約状況、ヒアリング内容等の進捗状況をクラウドサービス（キントーン）に記録する。区は、インターネット回線を通じて上記の記録を確認する。	区長	子ども・若者部子ども家庭課	有	有	ドメスティック・バイオレンス
6	オンライン結合	医師法、歯科医師法、診療放射線技師法、臨床検査技師等に関する法律、理学療法士及び作業療法士法、視能訓練士法、保健師助産師看護師法、薬剤師法、保健師助産師看護師法施行令に基づく各種免許申請受付業務において、国が開発した「国家資格等情報連携・活用システム」を利用した新規申請受付を開始する。	区長	世田谷保健所生活保健課	無	有	国籍