

医療費助成振込通知書の誤配達による個人情報の漏えいについて (障害福祉課)

保健福祉部障害福祉課が発送した医療費助成振込通知書について、郵便局の誤配達により個人情報の漏えいが発生しましたので、以下のとおり、当該事案の内容と再発防止策等について公表いたします。

また、関係者の皆さんには、多大なるご心配やご迷惑をおかけすることになり、心からお詫び申し上げますとともに、再発防止策を講じることにより、今後このような事案が生じないように努めてまいります。

1 事実経過

- (1) 令和7年12月19日（金曜日）
- ・ 障害福祉課の職員が、重度心身障害者医療費助成事業の医療費助成振込通知書を、A氏を含む対象者2,039人に送付した。
- (2) 同月22日（月曜日）
- ・ B社社員から、別人であるA氏宛の医療費助成振込通知書が届き開封した旨の連絡を受け、本件事案が発覚した。
 - ・ 郵便局に架電し状況を説明したところ、当該通知書の回収を申し出たため了承した。
 - ・ 障害福祉課の職員が郵便局の回収した通知書を確認したところ、宛先にはA氏の氏名と住所が正しく記載されており、障害福祉課の発送事務に誤りはなかったことを確認した。
 - ・ 郵便局に対し、本件事案の経緯や再発防止策を書面で報告するよう依頼した。
 - ・ 障害福祉課の職員がA氏宅を訪問し、本件事案の経緯を説明するとともに、謝罪した。また、新たに作成した医療費助成振込通知書を渡した。
- (3) 同月24日（水曜日）
- ・ 郵便局から本件事案に関する経緯と再発防止策についての報告書が、障害福祉課に提出された。

2 漏えいした情報

A氏の氏名、住所、重度心身障害者医療費助成の受給事実、支給金額、振込口座の金融機関名及び口座番号の一部

3 漏えいの原因

本件事案は、郵便局の誤配達が直接の原因であり、郵便局から報告を受けた誤配達の原因は、以下のとおりである。

- ・ 配達物に記載された宛名（氏名及び住所）と配達資料による照合確認や郵便物同士の密着による張り付きがないかの確認が不十分であった。

4 再発防止措置

郵便局に対し、再発防止について強く要請した。郵便局から報告を受けた再発防止策は、以下のとおりである。

- ・ 当該通知書の配達担当者に対し、郵便物を配達順に並べるときや配達するときは、記載された宛名（氏名及び住所）を配達資料、住居表示等と1通ずつ照合確

認を行うことはもちろん、郵便物同士の密着による張り付きがないか確認するよう厳重に指導した。

- ・ 郵便物を配達する局内の全社員に対し、個人情報及び品質管理の重要性を自覚し、基本動作を徹底するよう厳重に指導した。
- ・ 管理者及び役職者は、再発防止策が局内の全社員に浸透し、実践されているか定期的に確認し、不備がある社員については個別に指導する。