

子ども医療給付受給資格者証の誤配達による個人情報の漏えいについて（子育て支援課）

こども部子育て支援課が発送した子ども医療給付受給資格者証について、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、関係者の皆さまには、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8年7月27日（月曜日）
 - ・ 子育て支援課の職員が、A氏の子ども医療給付受給資格者証（以下「資格者証」という。）をA氏の保護者であるB氏に送付した。
- (2) 同月30日（木曜日）
 - ・ C氏から、別人であるB氏宛の資格者証が届き、開封した旨の連絡を受け、本件事案が発覚した。
 - ・ 職員がC氏宅を訪問し、当該資格者証を回収した。
 - ・ 回収した資格者証を確認したところ、宛先にはB氏の氏名及び住所が正しく記載されており、子育て支援課の発送事務に誤りはなかったことを確認した。
 - ・ B氏に架電し、本件事案について謝罪した。
 - ・ 郵便局に架電し、本件事案について説明するとともに再発防止を求めた。
- (3) 令和8年8月10日（月曜日）
 - ・ 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文書を出した。
- (4) 同月21日（金曜日）
 - ・ 郵便局から、本件事案の経緯と再発防止策が記載された顛末書が提出された。

2 漏えいした情報

A氏の氏名、住所及び生年月日並びにB氏の氏名及び住所

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。
- ・ 郵便受け箱に配達物を投函する際の、配達先と配達物の照合確認が不足していた。
 - ・ B氏とC氏の住所が類似していたため、正しい配達先であると誤認した。

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の主旨は、以下のとおりである。
- ・ 郵便物を配達する全社員に対し、郵便物の誤配達が市民の重大な権利利益を侵害する重大な事態であることを強く認識させ、厳重に指導した。

【令和8年10月6日公表】

- ・ 管理者に対し、同様の誤配達を発生させないよう、社員への指導強化を指示した。
- ・ 毎週、管理者等の立ち会いのもと、郵便物の投函前の住所及び宛名の確認手順に関するロールプレイングを実施する。