【令和８年 11 月２日公表】

預貯金口座振替依頼書の紛失について　　（上下水道総務課）

上下水道部上下水道総務課において預貯金口座振替依頼書を紛失した事案（以下「本件事案」という。）が発生しましたので、以下のとおり、本件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

⑴　令和７年６月 19 日（木曜日）

・　Ａ氏が上下水道料金の支払いに関する預貯金口座振替依頼書（以下「依頼書」という。）を金融機関のＢ店に提出した。

⑵　令和８年８月 10 日（月曜日）

・　Ａ氏の妻から、依頼書を提出したにもかかわらず、上下水道料金の預貯金口座振替が行われず、現在も納付書が届いている旨の連絡を受けた。

・　上下水道料金の徴収業務を委託しているＣ社に事実確認を依頼したところ、Ａ氏の依頼書の控えが保管されておらず、預貯金口座振替の処理が行われていないことが判明した。

⑶　同日～同年９月 15 日（火曜日）

・　Ｂ店と本市の指定金融機関Ｄ店に事実確認を依頼したところ、Ｂ店に提出された依頼書がＤ店に送付され、受領した記録があった。

・　しかし、その後の事務フローにおいて、Ｄ店から上下水道総務課が依頼書を受領した記録及び上下水道総務課からＣ社へ引き渡された記録が確認できず、依頼書の所在が不明であることが判明した。

⑷　同月 18 日（金曜日）

・　Ａ氏の妻に、本件事案について謝罪した。

２　漏えいした情報

Ａ氏の氏名、住所、電話番号、口座情報、預貯金届出印

３　漏えいの原因

・　Ｄ店から上下水道総務課（会計課を経由する場合を含む。）へ依頼書が引き渡される過程において、また、上下水道総務課からＣ社へ引き渡す過程において、いずれも確実な受領確認や引き渡しの記録が作成されておらず、書類の追跡管理が不徹底であった。

４　再発防止措置

・　Ｄ店から依頼書を受領する際は、受領後にスキャニングを行い、データとして依頼書を保管する運用とした。

・　会計課を経由して受領する際は、受領確認書を用いて内容を確認及び署名の上で引き継ぎ、同様にスキャニングしてデータ保管することとした。

・　Ｃ社においては、依頼書の内容のシステム入力と保管作業を複数人で行うこととした。