

お客さまの情報が記載された書類の所在不明について

令和5年6月30日

当機構におきまして、お客さまの情報が記載された書類の所在不明が判明いたしましたので、お知らせいたします。

当該事案につきましては、当機構の本店ビル（東京都文京区後楽）のフロア改修工事に伴うフロア移転のための本店ビル内の引越を令和5年4月14日から令和5年4月17日にかけて実施した際に、搬出時には存在していた書類の一部について、保存期間満了前に誤って廃棄してしまった可能性が高い事案が判明したものです。

ビル内の引越時の書類の取扱としては、別フロアに移転するか、廃棄処分することになっており、別フロアに移転するとしていた書類を梱包した段ボールは、搬入直後に全てが移転していることを確認できていることから、所在不明の書類は誤って廃棄処分品として焼却廃棄した可能性が高く、お客さまの情報が外部へ流出した可能性は低いものと考えております。

このような事態を招きましたことは、誠に申し訳なく、深くお詫び申し上げます。これまでも個人情報の適切な管理に取り組んでまいりましたが、今回の事態を重く受け止め、全職員及び引越業者に対し注意喚起するとともに厳正な文書管理を更に徹底し、再発防止に努めてまいります。

(1) 所在不明となった書類の概要

①該当部署

マンション・まちづくり支援部（所在地：東京都文京区後楽）

②所在不明となった書類

以前、機構と協定を締結していた適合証明検査機関(※1)から機構に移管され、機構内で保管していた適合証明業務に関する整理簿(※2)を綴った21冊の文書ファイル〔当該機関において平成16年度から平成26年度までの間に作成されたもの〕

※1 公益財団法人兵庫県住宅建築総合センター(令和2年度に協定解除。以下「検査機関」といいます。)

※2 機構との協定解除に伴い機構に移管された整理簿を機構内で一定期間保管していた。

③含まれている可能性のある個人情報

- ・検査機関が適合証明の申請を受けた申請者の氏名、申請者住所、建築場所（190名程度と推定(※3)）
- ・適合証明の申請を受けて適合証明業務を担当した検査機関の職員の氏名（40名程度と推定(※3)）

※3 所在不明となった書類は、副本を作成していないため、当該書類に記載された内容及び人数を特定できませんが、類似の書類から内容及び人数を推定しています。

(2) 所在不明となった経緯及び状況

当機構の本店ビルのフロア改修工事のため、該当部署が令和5年4月14日から令和5年4月17日にかけて本店ビル内の引越を行った際に、搬入直後の確認時に書類の一部が所在不明となっていることが判明し、その後、事務所内を隈なく搜索しましたが発見に至らず、所在不明と判断しました。

(3) 外部への漏えいの可能性

所在不明となった書類が不正に外部に持ち出された形跡は認められておらず、これまでに外部からの問合せ等の事実も全くございません。また、本店ビル内の引越時に誤って廃棄処分品として書類を焼却廃棄した可能性が高く、お客さまの情報が外部へ流出した可能性は低いものと考えております。

(4) お客さま等への対応

当該書類に記載されたお客さまの特定ができないため、当機構ホームページによる事案の公表をもって、ご迷惑をおかけしたことについてお詫び申し上げます。不安、不審な点等がございましたら下記までお問い合わせください。

また、当該書類に職員の氏名が記載されていた検査機関に対して既に事情をご説明し、ご迷惑をおかけしたことについてお詫び申し上げます。

【お客さまからのお問い合わせ先】

お客さまコールセンター TEL : 0120-0860-35 (通話無料)

営業時間9:00～17:00 (祝日、年末年始を除く)