

令和2年10月16日
住宅金融支援機構

お客さまの情報が記載された書類の所在不明について

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事案が発生いたしましたので、お知らせいたします。

当該事案については、機構において誤って書類を廃棄してしまった可能性が高く、お客さまの情報が外部へ流出した可能性は極めて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。これまでマニュアルの整備や職員に対する研修を実施し、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、全職員に対し、改めて注意喚起を行うとともに、点検活動等を通じ再発防止に努めてまいります。

【お問合せ先】 TEL 03-5800-8019

経営企画部広報グループ 児玉、井田、永田、池森

(1) 所在不明となった書類の概要

① 件数等

49冊の文書ファイル（お客さま約2,000名分）

※所在不明となった書類は、機構内の事務処理に関する決裁資料の原本（49冊の文書ファイル）であり、副本は作成していないため、当該書類に記載されたお客さまの特定はできませんが、概数で約2,000名分と推定されます。

② 該当部署

住宅融資保険部（所在地：東京都文京区後楽）

③ 書類の内容等

書類の内容	含まれるお客さまの情報
機構が保険金をお支払いした民間住宅ローンについて、金融機関に依頼した事務処理に関する決裁資料（平成27年度、平成28年度）	氏名

※お客さまの情報には、住所、電話番号、口座番号は含まれておりません。

(2) 所在不明となった状況

令和2年9月30日、住宅融資保険部における文書ファイルの保存状況を確認する中で、本来保存されているべき49冊の文書ファイルが、所定の施錠保管されている場所に保管されていないことが判明しました。

その後、事務所内を隈なく搜索しましたが発見に至らず、紛失したと判断しました。

(3) 外部への漏えいの懸念

所在不明となった書類が不正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はありません。令和2年3月には当該書類が保管されていることを確認しており、令和2年7月に保存期間が満了した文書の廃棄作業を行ったことから、保存期間が満了した他の書類とともに誤って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極めて低いものと考えております。

(4) お客さまへの対応

所在不明となった書類に記載されたお客さまの特定ができないため、記者発表及び当機構ホームページにより事案を公表し、お客さまに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合せ先】

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）