

報告第363号

個人情報を含む封書の誤配達による漏えいについて
(個人情報保護条例第4条第2項第2号の報告)

令和5年12月15日
世田谷総合支所保健福祉センター生活支援課
子ども・若者部子ども家庭課
総務部区政情報課

1 事案の概要

本件は、社会保険診療報酬支払基金(以下「委託先」という。)に委託している生活保護法の医療扶助及び子ども等医療費助成制度に係る医療費の審査・支払い等事務において、保有個人情報が記載された文書(以下「本件文書」という。)を含む封書が誤配達されたことにより、保有個人情報の漏えいが発生したものである。

個人情報の保護に関する法律(以下「法」という。)において、保有個人情報の「漏えい」とは、保有個人情報が外部に流出することをいい、書類の誤送付やメールの誤送信等の場合に「漏えい」に該当することがある。

【社会保険診療報酬支払基金とは】

全国健康保険協会や健康保険組合等の健康保険の保険者からの委託を受け、医療機関からの診療等に係る医療費の請求が正しいか審査した上で、保険者へ医療費を請求し、保険者から支払われた医療費を医療機関へ支払うことを主な事業とする機関

(1) 本件文書の概要

本件文書は、調剤報酬の支払い審査の過程において保険薬局に送付される調剤報酬明細書(医療機関での医師の診断を経た処方箋にて指示された薬の提供について、保険薬局から保険者等に医療費を請求するために行った調剤行為を記載した明細書)及び調剤報酬明細に係る連絡書である。

(2) 本件文書に係る個人情報の項目(下線は要配慮個人情報)

氏名、生年月日、性別、公費負担者番号及び受給者番号、調剤情報(処方内容等)等

(3) 漏えいした件数

生活支援課保有分 1件
子ども家庭課保有分 7件
合計 8件

2 事案の経過

- (1) 10月3日(火) 委託先からA薬局へ本件文書を含む封書を郵便で発送した。
- (2) 10月13日(金) A薬局から委託先へ文書(個人情報の記載なし)の再発行依頼があり、詳細を確認したところ、A薬局あての郵便が隣接するB医療機関(住居表示が1号違い)に誤って配達されていたことが発覚した。A薬局によれば、6日にA薬局あての文書を開封した状態でB医療機関が直接持参したとのこと。
- (3) 10月16日(月) 委託先から本事案に関する報告があった。また、委託先から郵便局へ顛末書の作成を依頼した。
- (4) 10月20日(金) 本事案は法施行規則第43条第1号に掲げる事態に該当することから、個人情報保護委員会に対して、法第68条第1項、法施行規則第44条第1項の報告(速報)を実施した。
- (5) 10月25日(水) 子ども家庭課より法第68条第2項に基づく本人への通知を実施した。同31日(火) 生活支援課より法第68条第2項に基づく本人への通知を実施した。
- (6) 10月26日(木) 郵便局から委託先への顛末書が届いたことを確認した。顛末書の内容については後述する。
- (7) 11月14日(火) 個人情報保護委員会に対して、法第68条第1項、法施行規則第44条第2項の報告(確報)を実施した。

3 本事案における二次被害又はそのおそれの有無について

本事案においては、A薬局から連絡を受け委託先が事態を把握してから現在まで、不正利用等の被害が発生した事実は確認されていないことから、二次被害又はそのおそれは発生しないと判断する。

4 発生の原因

本事案の直接の原因は、郵便局による誤配達及びB医療機関における誤開封である。

郵便局から委託先に提出された顛末書においては、発生の原因は「郵便物が複数ある場合まとめてポストへ投函するが、その際に1通ずつ宛先を確認していなかったため」とされている。

5 今後の対応

委託先からの報告によると、以下のとおり再発防止策が講じられている。

(1) 委託先内での情報共有

委託先内において本事案について共有し、委託先が起因となるような事案が発生しないよう、改めて作業工程を確認するとともに、注意喚起を実施した。なお、委託先が使用している封筒には、従前より、宛先を確認してから開封するよう注意喚起の文言が印字されている。

(2) 郵便局への要請

委託先から郵便局に対し、本事案と同様の事案の再発防止を強く要請した。

なお、郵便局から委託先に提出された顛末書によれば、以下の対策を講じるとのことである。

配達準備の際に、社員 2 名で間違いがないか確認した上で、専用のフォルダに入れて持ち出す。

配達時には、郵便物 1 通ずつ宛先を確認する。

ミーティングで、情報を他の配達員にも共有する。

個人情報の漏えい等に関する行政機関等の報告義務について

個人情報の保護に関する法律（抜粋）

（漏えい等の報告等）

第六十八条 行政機関の長等は、保有個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の保有個人情報の安全の確保に係る事態であって個人の権利利益を害するおそれ大きいものとして個人情報保護委員会規則で定めるものが生じたときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該事態が生じた旨を個人情報保護委員会に報告しなければならない。

2 前項に規定する場合には、行政機関の長等は、本人に対し、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該事態が生じた旨を通知しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、この限りでない。

- 一 本人への通知が困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるとき。
- 二 当該保有個人情報に第七十八条第一項各号に掲げる情報のいずれかが含まれるとき。

個人情報の保護に関する法律施行規則（抜粋）

（個人の権利利益を害するおそれ大きいもの）

第四十三条 法第六十八条第一項の個人の権利利益を害するおそれ大きいものとして個人情報保護委員会規則で定めるものは、次の各号のいずれかに該当するものとする。

- 一 要配慮個人情報が含まれる保有個人情報（高度な暗号化その他の個人の権利利益を保護するために必要な措置を講じたものを除く。以下この条及び次条第一項において同じ。）の漏えい、滅失若しくは毀損（以下この条及び次条第一項において「漏えい等」という。）が発生し、又は発生したおそれがある事態
- 二 不正に利用されることにより財産的被害が生じるおそれがある保有個人情報の漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態
- 三 不正の目的をもって行われたおそれがある保有個人情報の漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態
- 四 保有個人情報に係る本人の数が百人を超える漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態
- 五 条例要配慮個人情報が含まれる保有個人情報の漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態（地方公共団体の機関又は地方独立行政法人が法第六十八条第一項の報告を行う場合であって、当該地方公共団体の機関又は地方独立行政法人に適用される条例において条例要配慮個人情報について定められているときに限る。）

(個人情報保護委員会への報告)

第四十四条 行政機関の長等は、法第六十八条第一項の規定による報告をする場合には、前条各号に定める事態を知った後、速やかに、当該事態に関する次に掲げる事項（報告をしようとする時点において把握しているものに限る。）を報告しなければならない。

- 一 概要
 - 二 漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある保有個人情報の項目
 - 三 漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある保有個人情報に係る本人の数
 - 四 原因
 - 五 二次被害又はそのおそれの有無及びその内容
 - 六 本人への対応の実施状況
 - 七 公表の実施状況
 - 八 再発防止のための措置
 - 九 その他参考となる事項
- 2 前項の場合において、行政機関の長等は、当該事態を知った日から三十日以内（当該事態が前条第三号に定めるものである場合にあっては、六十日以内）に、当該事態に関する前項各号に定める事項を報告しなければならない。
- 3 法第六十八条第一項の規定による報告は、電子情報処理組織（個人情報保護委員会の使用に係る電子計算機と報告をする者の使用に係る電子計算機とを電気通信回線で接続した電子情報処理組織をいう。以下この項において同じ。）を使用する方法（電気通信回線の故障、災害その他の理由により電子情報処理組織を使用することが困難であると認められる場合にあっては、別記様式第六による報告書を提出する方法）により行うものとする。

(本人に対する通知)

第四十五条 行政機関の長等は、法第六十八条第二項本文の規定による通知をする場合には、第四十三条各号に定める事態を知った後、当該事態の状況に応じて速やかに、当該本人の権利利益を保護するために必要な範囲において、前条第一項第一号、第二号、第四号、第五号及び第九号に定める事項を通知しなければならない。

個人情報の漏えい等に関する個人情報取扱事業者の報告義務について

個人情報の保護に関する法律（抜粋）

（漏えい等の報告等）

第二十六条 個人情報取扱事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失、毀損その他の個人データの安全の確保に係る事態であって個人の権利利益を害するおそれ大きいものとして個人情報保護委員会規則で定めるものが生じたときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該事態が生じた旨を個人情報保護委員会に報告しなければならない。ただし、当該個人情報取扱事業者が、他の個人情報取扱事業者又は行政機関等から当該個人データの取扱いの全部又は一部の委託を受けた場合であって、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該事態が生じた旨を当該他の個人情報取扱事業者又は行政機関等に通知したときは、この限りでない。

- 2 前項に規定する場合には、個人情報取扱事業者（同項ただし書の規定による通知をした者を除く。）は、本人に対し、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該事態が生じた旨を通知しなければならない。ただし、本人への通知が困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。

個人情報の保護に関する法律施行規則（抜粋）

（個人の権利利益を害するおそれ大きいもの）

第七条 法第二十六条第一項本文の個人の権利利益を害するおそれ大きいものとして個人情報保護委員会規則で定めるものは、次の各号のいずれかに該当するものとする。

- 一 要配慮個人情報が含まれる個人データ（高度な暗号化その他の個人の権利利益を保護するために必要な措置を講じたものを除く。以下この条及び次条第一項において同じ。）の漏えい、滅失若しくは毀損（以下この条及び次条第一項において「漏えい等」という。）が発生し、又は発生したおそれがある事態
- 二 不正に利用されることにより財産的被害が生じるおそれがある個人データの漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態
- 三 不正の目的をもって行われたおそれがある個人データの漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態
- 四 個人データに係る本人の数が千人を超える漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態

（個人情報保護委員会への報告）

第八条 個人情報取扱事業者は、法第二十六条第一項本文の規定による報告をする場合に

は、前条各号に定める事態を知った後、速やかに、当該事態に関する次に掲げる事項（報告をしようとする時点において把握しているものに限る。次条において同じ。）を報告しなければならない。

- 一 概要
 - 二 漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある個人データの項目
 - 三 漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある個人データに係る本人の数
 - 四 原因
 - 五 二次被害又はそのおそれの有無及びその内容
 - 六 本人への対応の実施状況
 - 七 公表の実施状況
 - 八 再発防止のための措置
 - 九 その他参考となる事項
- 2 前項の場合において、個人情報取扱事業者は、当該事態を知った日から三十日以内（当該事態が前条第三号に定めるものである場合にあっては、六十日以内）に、当該事態に関する前項各号に定める事項を報告しなければならない。
- 3 法第二十六条第一項本文の規定による報告は、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、それぞれ当該各号に定める方法により行うものとする。
- 一 個人情報保護委員会に報告する場合 電子情報処理組織（個人情報保護委員会の使用に係る電子計算機と報告をする者の使用に係る電子計算機とを電気通信回線で接続した電子情報処理組織をいう。以下この項において同じ。）を使用する方法（電気通信回線の故障、災害その他の理由により電子情報処理組織を使用することが困難であると認められる場合にあっては、別記様式第一による報告書を提出する方法）
 - 二 法第五十条第一項の規定により、法第二十六条第一項の規定による権限の委任を受けた事業所管大臣に報告する場合 別記様式第一による報告書を提出する方法（当該事業所管大臣が別に定める場合にあっては、その方法）

（他の個人情報取扱事業者への通知）

第九条 個人情報取扱事業者は、法第二十六条第一項ただし書の規定による通知をする場合には、第七条各号に定める事態を知った後、速やかに、前条第一項各号に定める事項を通知しなければならない。

報告第364号

個人情報を含む封書の未着による漏えいのおそれについて
(個人情報保護条例第4条第2項第2号の報告)

令和5年12月15日
子ども・若者部子ども家庭課
総務部区政情報課

1 事案の概要

本件は、社会保険診療報酬支払基金(以下「委託先」という。)に委託している子ども等医療費助成制度に係る医療費の審査・支払い等事務において、保有個人情報が記載された文書(以下「本件文書」という。)を含む封書が未着であることにより、保有個人情報の漏えいのおそれがあるものである。

個人情報の保護に関する法律(以下「法」という。)において、保有個人情報の「漏えい」とは、保有個人情報が外部に流出することをいう。また、漏えいが発生した「おそれ」については、その時点で判明している事実関係からして、漏えいが疑われるものの漏えいが生じた確証がない場合に該当する。

【社会保険診療報酬支払基金とは】

全国健康保険協会や健康保険組合等の健康保険の保険者からの委託を受け、医療機関からの診療等に係る医療費の請求が正しいか審査した上で、保険者へ医療費を請求し、保険者から支払われた医療費を医療機関へ支払うことを主な事業とする機関

(1) 本件文書の概要

本件文書は、診療報酬の支払い審査の過程において保険医療機関に送付される診療報酬明細(医療機関で受けた診療について、医療機関から保険者等に医療費を請求するために行った医療行為を記載した明細)に係る連絡書である。

(2) 本件文書に係る個人情報の項目(下線は要配慮個人情報)

氏名、受給者番号、診療情報(医療機関での検査内容)等

(3) 漏えいしたおそれがある件数

1件

2 事案の経過

(1) 10月3日(火) 委託先からAクリニックへ本件文書を含む封書を郵便で発送した。

(2) 10月16日(月) Aクリニックから委託先に封書が未着である旨の連絡があっ

た。Aクリニックへ検索依頼をするとともに、委託先執務室内の検索をしたが該当の封書は発見できなかった。

- (3) 10月17日(火)から同月20日(金)まで 委託先からAクリニックと同じビル内に所在する他の医療機関等へ誤配送の有無を確認したが、誤配送の事実は確認できなかった。
- (4) 10月18日(水) 委託先から郵便局へ追跡調査依頼を提出した。
- (5) 10月25日(水) 委託先から本事案に関する報告があった。また、委託先へ本事案の報告書の提出を依頼した。
- (6) 10月26日(木) 委託先から本事案の報告書の提出があった。
- (7) 10月27日(金) 委託先に対して、漏えいのおそれの確認された時点で速やかに区へ報告するよう指導した。
- (7) 10月31日(火) 法第68条第2項に基づく本人への通知を口頭により実施した。
- (8) 同日 本事案は法施行規則第43条第1号に掲げる事態に該当することから、個人情報保護委員会に対して、法第68条第1項、法施行規則第44条第1項の報告(速報)を実施した。
- (9) 11月1日(水) 郵便局から委託先に対して、追跡調査の結果、封書の発見に至らなかった旨の報告があった。
- (10) 11月24日(金) 個人情報保護委員会に対して、法第68条第1項、法施行規則第44条第2項の報告(確報)を実施した。

3 本事案における二次被害又はそのおそれの有無について

本事案においては、Aクリニックから連絡を受け委託先が事態を把握してから現在まで、不正利用等の被害等が発生した事実は確認されていないことから、二次被害又はそのおそれは発生しないと判断する。

4 発生の原因

委託先において、医療機関に封書を送る際には、送付先である医療機関のコード及び名称を照合してから封入し、送付件数の確認を行った上で送付している。従って、郵便事故又は医療機関での紛失が原因と考えられる。

5 今後の対応

委託先からの報告によると、以下のとおり再発防止策が講じられている。

(1) 委託先内での情報共有

委託先内において本事案について共有し、委託先が起因となるような事案が発生しないよう、改めて作業工程を確認するとともに、注意喚起を実施した。

(2) 封書の到着確認

当分の間、委託先からAクリニックに封書を郵送する際に、発送日及び到着確認の連絡を行うこととした。

個人情報の漏えい等に関する行政機関等の報告義務について

個人情報の保護に関する法律（抜粋）

（漏えい等の報告等）

第六十八条 行政機関の長等は、保有個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の保有個人情報の安全の確保に係る事態であって個人の権利利益を害するおそれ大きいものとして個人情報保護委員会規則で定めるものが生じたときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該事態が生じた旨を個人情報保護委員会に報告しなければならない。

2 前項に規定する場合には、行政機関の長等は、本人に対し、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該事態が生じた旨を通知しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、この限りでない。

- 一 本人への通知が困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるとき。
- 二 当該保有個人情報に第七十八条第一項各号に掲げる情報のいずれかが含まれるとき。

個人情報の保護に関する法律施行規則（抜粋）

（個人の権利利益を害するおそれ大きいもの）

第四十三条 法第六十八条第一項の個人の権利利益を害するおそれ大きいものとして個人情報保護委員会規則で定めるものは、次の各号のいずれかに該当するものとする。

- 一 要配慮個人情報が含まれる保有個人情報（高度な暗号化その他の個人の権利利益を保護するために必要な措置を講じたものを除く。以下この条及び次条第一項において同じ。）の漏えい、滅失若しくは毀損（以下この条及び次条第一項において「漏えい等」という。）が発生し、又は発生したおそれがある事態
- 二 不正に利用されることにより財産的被害が生じるおそれがある保有個人情報の漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態
- 三 不正の目的をもって行われたおそれがある保有個人情報の漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態
- 四 保有個人情報に係る本人の数が百人を超える漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態
- 五 条例要配慮個人情報が含まれる保有個人情報の漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態（地方公共団体の機関又は地方独立行政法人が法第六十八条第一項の報告を行う場合であって、当該地方公共団体の機関又は地方独立行政法人に適用される条例において条例要配慮個人情報について定められているときに限る。）

(個人情報保護委員会への報告)

第四十四条 行政機関の長等は、法第六十八条第一項の規定による報告をする場合には、前条各号に定める事態を知った後、速やかに、当該事態に関する次に掲げる事項(報告をしようとする時点において把握しているものに限る。)を報告しなければならない。

- 一 概要
 - 二 漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある保有個人情報の項目
 - 三 漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある保有個人情報に係る本人の数
 - 四 原因
 - 五 二次被害又はそのおそれの有無及びその内容
 - 六 本人への対応の実施状況
 - 七 公表の実施状況
 - 八 再発防止のための措置
 - 九 その他参考となる事項
- 2 前項の場合において、行政機関の長等は、当該事態を知った日から三十日以内(当該事態が前条第三号に定めるものである場合にあっては、六十日以内)に、当該事態に関する前項各号に定める事項を報告しなければならない。
- 3 法第六十八条第一項の規定による報告は、電子情報処理組織(個人情報保護委員会の使用に係る電子計算機と報告をする者の使用に係る電子計算機とを電気通信回線で接続した電子情報処理組織をいう。以下この項において同じ。)を使用する方法(電気通信回線の故障、災害その他の理由により電子情報処理組織を使用することが困難であると認められる場合にあっては、別記様式第六による報告書を提出する方法)により行うものとする。

(本人に対する通知)

第四十五条 行政機関の長等は、法第六十八条第二項本文の規定による通知をする場合には、第四十三条各号に定める事態を知った後、当該事態の状況に応じて速やかに、当該本人の権利利益を保護するために必要な範囲において、前条第一項第一号、第二号、第四号、第五号及び第九号に定める事項を通知しなければならない。

個人情報の漏えい等に関する個人情報取扱事業者の報告義務について

個人情報の保護に関する法律（抜粋）

（漏えい等の報告等）

第二十六条 個人情報取扱事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失、毀損その他の個人データの安全の確保に係る事態であって個人の権利利益を害するおそれ大きいものとして個人情報保護委員会規則で定めるものが生じたときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該事態が生じた旨を個人情報保護委員会に報告しなければならない。ただし、当該個人情報取扱事業者が、他の個人情報取扱事業者又は行政機関等から当該個人データの取扱いの全部又は一部の委託を受けた場合であって、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該事態が生じた旨を当該他の個人情報取扱事業者又は行政機関等に通知したときは、この限りでない。

- 2 前項に規定する場合には、個人情報取扱事業者（同項ただし書の規定による通知をした者を除く。）は、本人に対し、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該事態が生じた旨を通知しなければならない。ただし、本人への通知が困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。

個人情報の保護に関する法律施行規則（抜粋）

（個人の権利利益を害するおそれ大きいもの）

第七条 法第二十六条第一項本文の個人の権利利益を害するおそれ大きいものとして個人情報保護委員会規則で定めるものは、次の各号のいずれかに該当するものとする。

- 一 要配慮個人情報が含まれる個人データ（高度な暗号化その他の個人の権利利益を保護するために必要な措置を講じたものを除く。以下この条及び次条第一項において同じ。）の漏えい、滅失若しくは毀損（以下この条及び次条第一項において「漏えい等」という。）が発生し、又は発生したおそれがある事態
- 二 不正に利用されることにより財産的被害が生じるおそれがある個人データの漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態
- 三 不正の目的をもって行われたおそれがある個人データの漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態
- 四 個人データに係る本人の数が千人を超える漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態

（個人情報保護委員会への報告）

第八条 個人情報取扱事業者は、法第二十六条第一項本文の規定による報告をする場合に

は、前条各号に定める事態を知った後、速やかに、当該事態に関する次に掲げる事項（報告をしようとする時点において把握しているものに限る。次条において同じ。）を報告しなければならない。

- 一 概要
 - 二 漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある個人データの項目
 - 三 漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある個人データに係る本人の数
 - 四 原因
 - 五 二次被害又はそのおそれの有無及びその内容
 - 六 本人への対応の実施状況
 - 七 公表の実施状況
 - 八 再発防止のための措置
 - 九 その他参考となる事項
- 2 前項の場合において、個人情報取扱事業者は、当該事態を知った日から三十日以内（当該事態が前条第三号に定めるものである場合にあっては、六十日以内）に、当該事態に関する前項各号に定める事項を報告しなければならない。
- 3 法第二十六条第一項本文の規定による報告は、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、それぞれ当該各号に定める方法により行うものとする。
- 一 個人情報保護委員会に報告する場合 電子情報処理組織（個人情報保護委員会の使用に係る電子計算機と報告をする者の使用に係る電子計算機とを電気通信回線で接続した電子情報処理組織をいう。以下この項において同じ。）を使用する方法（電気通信回線の故障、災害その他の理由により電子情報処理組織を使用することが困難であると認められる場合にあっては、別記様式第一による報告書を提出する方法）
 - 二 法第五十条第一項の規定により、法第二十六条第一項の規定による権限の委任を受けた事業所管大臣に報告する場合 別記様式第一による報告書を提出する方法（当該事業所管大臣が別に定める場合にあっては、その方法）

（他の個人情報取扱事業者への通知）

第九条 個人情報取扱事業者は、法第二十六条第一項ただし書の規定による通知をする場合には、第七条各号に定める事態を知った後、速やかに、前条第一項各号に定める事項を通知しなければならない。