

当会からの案内文書に係る誤封入事案の発生について

令和4年7月21日

社会福祉法人 福井県社会福祉協議会

1 概要

本会が実施する「新型コロナウイルス感染症に伴う生活福祉資金特例貸付」において、借受人様の債権管理業務の一部を委託している事業者（アデコ株式会社）が、償還免除申請案内書類の発送に際し、本人以外の情報（氏名、住所、資金種類、貸付金額）が印刷された書類を誤封入し発送する事案が2件発生しました。

2 原因

当該委託事業者が発送作業を行う際、誤封入・誤発送を防ぐために社内の業務マニュアルで定められたダブルチェック等の作業手順と点検を怠ったため、本来2枚（免除申請の案内、免除申請書）を封入すべきところ、他の借受人の書類2枚を重ねて計4枚を同封したことによるものです。

3 対応

(1) 誤封入の対象となった方に対して

本会および委託事業者が、対象の借受人様宅を訪問し、経過の説明とともに謝罪を申し上げ、ご不安等に対する対応と再発防止策をご説明しました。

(2) 今回の送付対象である他の借受人の方に対して

本件以外の誤封入の有無を確認するため、書類の誤封入および不達を確認する文書を順次送付しています。

(3) 本件に係るご相談への対応

誤封入による情報漏えいへの対応について弁護士からの助言を得るとともに、借受人様からのお問い合わせに対応する窓口を本会地域福祉課内に設置しました。

【誤封入に関する相談窓口】 TEL 0776-24-4987

4 再発防止策

- 委託事業者に対し、本事案に係る詳細なリスクの特定と分析結果を提示させるとともに、再発防止策（スタッフ教育、内部規程やマニュアルに定められた業務の遂行手順の遵守等）の徹底を指示しました。
- 本会においても、個人情報保護に関する法令基準等の遵守を徹底する（職員研修の実施）とともに、適正な委託業務の監理に努めてまいります。

【お詫び】

このような事態の発生によって、借受人様および関係の皆様にはご心配をおかけいたしますこと、深くお詫び申し上げます。