

令和3年3月4日	
所 属	公営企業局上下水道部料金担当
所属長	長岡 敬一
電 話	06-6489-7406

## 水道メーター検針業務における個人情報を含む書類の紛失について

3月2日午後3時50分頃、水道料金徴収等の業務を委託しているヴェオリア・ジェネッツ株式会社関西支店（以下「事業者」という。）から、個人情報を含む書類を紛失したとの連絡がありました。同日事業者が可能性のある場所を捜索しましたが、見つからないため、紛失と判断いたしました。なお、3月4日、尼崎東警察署に遺失物届出書を提出済みです。

本事案の発生により、給水契約者の信頼を損なうこととなりましたことをお詫び申し上げます。事態を深刻に受け止め、再発防止に努めてまいります。

### 1 個人情報の内容

お客様の名前、住所、電話番号、お客様番号（給水契約者ごとに付番）が記載された書類1枚（お客様1件）

### 2 経過

#### ▼3月2日

- ・水道メーターの再検針に当たり、必要な情報（上記1）が記載された書類を事業者（社員）が携行し、対象地区（東園田町5、6、9丁目）で再検針を行った。
- ・午後3時35分頃、同社員が再検針を終えて事務所（東七松町2丁目4-16、上下水道庁舎1階）に戻る前に確認したところ、携行した35枚のうち1枚がないことに気づき同事務所に連絡した。
- ・連絡を受けた事業者が複数の社員を現地向かわせ、対象地区エリアの捜索を開始した。
- ・午後3時50分頃、事業者から、再検針した社員が個人情報を含む書類を紛失し、複数の社員で捜索中であるとの連絡が公営企業局上下水道部料金担当にあり、同担当から事業者に対し、お客様への対応を指示した。
- ・4日正午まで捜索したものの当該書類（1枚）は発見できなかった。（遺失物届出書の提出とともに打ち切った）
- ・夜に事業者から連絡の取れたお客様のご家族に経過を説明した。

#### ▼3月3日

- ・午後、事業者からお客様のご家族に説明した。

#### ▼3月4日

- ・午後1時、事業者から尼崎東警察署に遺失物届出書を提出した。

### 3 原因

当日（3月2日）雨が降る中、事業者（社員）が再検針訪問時に書類に書き込みをしていたために書類がぬれて破れ、バインダーから外れてしまったものと考えられます。このように、事業者が個人情報を含む書類の適切な取り扱いを十分に行わなかったためです。

### 4 お客様への対応

お客様（ご家族を通じ）に、個人情報を含む書類の紛失に係る経過を説明の上、お詫びし、ご理解を得ました。

### 5 再発防止策

事業者において、訪問時に書類が散逸しないように対策を講じるとともに、個人情報の取り扱いについて社内研修を行います。

（以 上）