

板橋区納付案内センターにおける個人情報の流出事故について

令和5年12月12日（火）夜間開庁時間帯（17時～19時30分頃）、板橋区納付案内センター（以下「センター」という。）において、委託事業者による個人情報の流出事故が発生し、そのことが、令和5年12月15日（金）に外部からの通報により発覚した。

本件の対象者は、上記時間内にセンターから架電もしくは受電のあった方最大28名で、氏名・住所・生年月日・未納の住民税額及び国民健康保険料額が流出した可能性がある。

1 事故の概要について

(1) 12月12日（火）17時頃

センターに勤務する委託事業者職員が、自身のスマートフォンをデスク上に置いた状態で業務に従事。その際、事業所から区への移動途中に使用していた動画配信アプリが正しく終了されておらず、センター内の会話が配信されていた。

(2) 12月12日（火）19時30分頃

動画の視聴者からセンター宛てに通報があった。

当該職員は、この通報により、動画が配信されていることを認識したため、直ちに動画配信を終了し動画データを削除するとともに、動画配信アプリを退会した。なお、配信終了時の視聴者数は5名であることを確認した。

※この時点で、区への報告をなされることはなかった。

(3) 12月15日（金）

板橋区納税課宛てに同一の視聴者から通報があったため、当該職員に対し、委託事業者を通じて事実確認したところ、その事実を認めたことにより、動画配信アプリでセンター内の会話が配信されていたことが発覚した。

2 発生原因について

仕様書で定められた執務室内への私物の持ち込み禁止に関して、委託事業者において遵守されていなかったことによる。

3 事故後の対応について

- (1) 私物の持ち込み状況について臨時に検査
- (2) 委託事業者への詳細な状況調査と文書による報告の指示
- (3) 委託事業者への指導徹底の申し入れ
- (4) 動画視聴者（通報者）へ、当日の配信情報の聞き取りを実施
- (5) 情報流出の可能性のある28名に対し謝罪を実施

4 再発防止策について

- (1) 区から私物を保管するロッカー等を供与していたにも関わらず、私物のスマートフォンを持ち込んでいた。これについては、下記の対策を徹底する。
 - ①委託事業者の管理者について、一定の業務経験や、個人情報の取り扱いに関する教育を徹底する。
 - ②業務日報に私物持ち込みに関するチェック欄を設ける等の措置を講じる。
- (2) 委託事業者から事故発生後の区への報告がなく、初期対応が遅れる原因となった。これについては、下記の対策を徹底する。
 - ①区への報告体制等について、委託事業者への指導を再度徹底するとともに、再発防止策を文書で徴する。
 - ②委託事業者に対し、現場以外の者による巡回等の強化を求めていく。
- (3) 今回の事故について関係部署だけでなく、全庁的に情報共有することで、類似事故の再発防止に努める。