

個人情報を含んだ書類の送付先誤りについて

このたび、当社において、個人情報が含まれた書類を誤って第三者に郵送したという事象が発生しましたのでお知らせいたします。

皆さまにご迷惑、ご心配をおかけすることになりましたこととお詫び申し上げます。

なお、該当のお客さまに対しては、このたびの事象についてのご説明およびお詫びを申しあげご理解をいただいております。

1.事象の概要

当社では、電柱等を設置させていただいているお客さまに対して、電柱敷地料をお支払いしていますが、振込口座等の確認のため書類を郵送した際に、第三者に送付された事象が、5月13日以降、お客さまからの連絡により4件判明しました。

当該書類には、お客さまの住所、氏名、電話番号および取扱銀行名、口座番号が含まれていました。

具体的な内容は次のとおりです。

(1)送付先の誤りについて〔3件〕

電柱敷地料を管理する電算機へ、お客さまの送付先を誤って登録していたことが原因で、書類が第三者に郵送されました。

(2)書類の封入誤りについて〔1件〕

郵送した書類の中に、異なるお客さまの書類の一部を同封していました。

電柱敷地料の書類は、社外に委託し自動化して封入していますが、書類や封筒が破損した場合などは、手作業により封入しており、この手作業による封入の過程に原因があったものと判断しています。

2.再発防止策

(1)電算機登録時

お客さまの情報を電算機に登録する際、複数の職位によるチェックを確実にを行い、誤入力の防止を図ります。

(2)書類送付時

委託先において、手作業による封入を行った場合には、封入作業を行った担当者とは別の担当者が封入書類の再チェックを行うよう徹底します。

また、当社においても、手作業を行ったものについて確実に把握するとともに抜き取り検査を行うなどチェック体制の強化を図ります。

以上