

資料提供年月日	令和 2年 4月 13日	
問い合わせ先	課 名	水道局お客様センター
	電 話	直通 234-5935
担 当 者	職名・氏名	所 長 金尾 祥吾
	職名・氏名	担当所長 橋爪 裕史

## 広 報 連 絡

### 〈レク付き資料提供資料〉

#### 1 件 名

水道料金納入通知書の誤送付による個人情報の漏洩について

#### 2 漏洩した情報

使用者Aの住所、氏名、水道番号、使用水量、水道料金、下水道使用料  
誤送付先の住所（町名のみ）、名字

#### 3 概 要

- 令和元年12月18日、委託業者（※）において、使用者Bの水道使用中止届を処理する際、誤って別の使用者Aの台帳に、使用者Bの水道使用中止届の入力を行った。
- その後、誤入力に気づき、訂正入力を行ったが、合わせて行うべきだった納入通知書送付先情報の訂正が漏れていたため、令和2年1月以降、使用者Aの納入通知書が、使用者Bの転居先へ誤送付されてしまった。
- 令和2年4月8日（水）、委託業者が使用者Aに水道料金等の納付確認の電話をして、納入通知書の送付先を伝えたことにより、誤送付されていることが判明した。

※委託業者（検針及び料金徴収業務受託者）…第一環境株式会社 中・四国支店

#### 4 対応

使用者Aへの謝罪並びに使用者Bへ誤送付された納入通知書の回収

#### 5 今後の対応

委託業者に対し、基本的な作業手順の徹底並びに処理結果の二重チェック体制の強化を指導する。また水道局のシステム改修を検討する。