

個人情報を含む文書の取扱い

文書の中には、法令等の規定により公表が禁じられている情報を含んでいる文書やその内容が知られると公共の安全と秩序の維持に支障が生じたり、個人や法人の利益を侵害したりすることになるものが少なくありません。道ではこのような文書を取扱注意文書として、その内容が関係者以外に漏れることがないように適切に取り扱うこととしています。

しかしながら、近年、道では、取扱注意文書のうち個人情報を含む文書の誤送付事案が頻発しています。個人情報の漏えいは、関係する方々に多大な御迷惑をおかけするだけでなく、道政に対する道民の信頼を著しく損なうこととなります。

このため、個人情報を含む文書を取り扱う重要性を認識し、個人情報を含む文書の取得や管理、送付、廃棄など一連の取扱いについて万全を期するようにしてください。

1 個人情報を含む文書の誤送付事案の発生事例（令和5年4月～令和6年11月）

（1）発生した誤送付事案の概要と原因

ア 概要

- (ア) 送付先（別の個人宛、メールアドレス）の誤り . . . 6件
- (イ) 封入文書の入れ間違い . . . 6件
- (ウ) 他人の個人情報が記載された文書等の混入 . . . 8件

イ 原因

アの(ア)から(ウ)までの20件は、全て施行文書等のダブルチェックを行うこととされていた案件です。いずれも取り扱っている文書が個人情報を含む文書である認識がなかった、封入時のダブルチェックを行う時間が確保できなかったなどの理由により、ダブルチェックを怠ったか、不十分であったことにより発生したものです。

（2）過去の主な誤送付事案

概 要	
個人情報という認識の欠如	農協ごとの組合員データ（氏名、貸付希望金額等）をそれぞれの農協にメール送信しなければならなかったが、 <u>当該データが個人情報であるという認識がなく</u> 、管内全農協に全組合員のデータを送信した。
FAX 送信先の誤り	新型コロナウイルス感染患者情報を医療機関に FAX 送信する際、 <u>送信宛先に医療機関以外の機関が誤って選択されていることに気付かず</u> に送信した。
封入文書の入れ間違い	新型コロナウイルス感染症に係る患者の個人情報が記載された文書を複数の患者に発送する際、 <u>文書を入れ間違っ</u> たことに気付かず送付した。
電磁的記録媒体への別文書の混入	ある団体の構成員に係る個人情報が保存されていた CD に、 <u>当該データが消去されているものと思い込み</u> 、別データを格納して、他の団体に手交した。
メール送信先の誤り	医療機関からの調査取りまとめ結果（個人情報を含む。）をファイルとして添付したメールを本庁へ送信する際、 <u>過去に送信した同じ標題のメールを再利用したため</u> 、誤って調査照会先の他の医療機関が BCC に登録されているのに気付かず送信した。

2 文書主任の責務

文書主任（各所属の庶務担当係長又は庶務担当グループの主査）は、当該所属において、個人情報を含む文書が「個人情報を含む文書の誤送付防止マニュアル（令和5年（2023年）6月総務部行政局文書課）」（後述）に基づき送付されるよう、ルールの周知徹底を図らなければなりません。

3 個人情報を含む文書の送付時における取扱い

道では、個人情報を含む文書の誤送付を防止するため、「個人情報を含む文書の誤送付防止マニュアル（令和5年（2023年）6月総務部行政局文書課）」を定めており、各職員は、このマニュアルに基づき、個人情報を含む文書を送付することとされています。

【主な取扱い】

次により送付するとともに、「個人情報送付リスト」を記載すること。

- ・「チェックの視点」（次ページに掲載）を参照の上、役付き職員を含めて、施行文書等のダブルチェックを行うこと。
- ・郵送するときは、原則として窓あき封筒を用いるとともに、ダブルチェックを行った職員は封筒の封じ目に印を押すこと。
- ・電子メールで送付するときは、施行文書等のダブルチェックを行った職員及び管理職職員を同報（CC）に加えること。
- ・FAXによる送付は原則禁止。相手方からFAX送付を指示された場合など、やむを得ずFAXで送付するときは、事前に相手方に連絡すること。

4 その他留意事項

(1) 個人情報を含む文書を廃棄するときは、裁断、溶解、焼却、消去その他適切な方法により行ってください。

(2) 個人情報の取扱いは、利用場面により様々なリスクがありますので留意してください。

利用場面	想定される個人情報取扱作業	漏えいの発生形態
1 取得	收受	紛失
2 封入・封かん・送付	書面等の電磁的媒体以外の媒体の封入、封かん及び送付	誤送付、紛失
3 送信	電子メール、FAX等電子データの送信	誤送信
4 交付	窓口業務等における対面による情報の取り交わし	誤交付、紛失
5 利用	個人情報へのアクセス、持ち出し、出力、複製	紛失、盗難、ネット上への流失
6 保管・保存	書面、電磁的媒体の保管・保存	紛失、盗難
7 廃棄	書面、電磁的媒体の廃棄	誤廃棄、紛失、散逸

「チェックの視点」

【郵送】

	チェック項目
1	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施行文書（添付書類を含む。）は、決定書のものと同じか。 <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; padding: 0 10px; margin-left: 20px;"> <ul style="list-style-type: none"> 〔 決定書上、名簿等から転記することとなっている宛名等がある場合は、当該宛名等は、誤りなく転記されているか。 〕 </div>
2	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施行文書に他者の氏名又は住所の記載はないか。 <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; padding: 0 10px; margin-left: 20px;"> <ul style="list-style-type: none"> 〔 相手方に記載させる様式を添付する場合は、未使用の様式（相手方以外の氏名等が記載されていないもの）となっているか。 〕 </div>
3	<ul style="list-style-type: none"> ・ 送付するもの以外の文書が混入していないか。 <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; padding: 0 10px; margin-left: 20px;"> <ul style="list-style-type: none"> 〔 2 箇所以上に送付する場合で 2 枚目以降の文書が宛先によって異なるときは、2 枚目以降の文書に入れ違いはないか。 〕 </div>
4	<ul style="list-style-type: none"> < 窓あき封筒を用いていない場合 > ・ 窓あき封筒を用いない理由は適切か。また、封筒の宛名は、施行文書の宛名と同じか。

※ チェックを行った 2 名は、封入後、封筒の封じ目に印を押すこと。

【電子メール】

	チェック項目
1	<ul style="list-style-type: none"> ・ アドレスに誤りはないか。また、同報（CC、BCC）を含め、送付すべきではないアドレスが入っていないか。
2	<ul style="list-style-type: none"> ・ 同報（CC）に、ダブルチェックを行った職員（送信者を除く。）及び管理職職員（少なくとも送信者以外の 1 名）を加えているか。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・ メール文の宛名に誤りはないか。また、メール文中に、入れるべきではない個人情報に記載されていないか。
4	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施行文書等の添付ファイルについて、上記【郵送】の 1～3 のチェック項目について問題はないか。 <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; padding: 0 10px; margin-left: 20px;"> <ul style="list-style-type: none"> 〔 複数のシートがあるファイルの場合は、全てのシートに問題はないか。また、送付すべきではないシートが含まれていないか。 〕 </div>

※ テレワーク中など、その場でダブルチェックを受けることができない場合に自ら送付しなければならないときは、メール文案（宛先や件名、添付ファイル名を含む。）を PDF にして、添付ファイルとともにチェック者に送信し、チェックを受けること。

【FAX】

	チェック項目
1	<ul style="list-style-type: none"> ・ FAX で送付しなければならないやむを得ない理由があるか。
2	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事前に相手方に連絡してあるか。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・ FAX 番号に誤りはないか。また、送付すべきではない FAX 番号が入っていないか。
4	<ul style="list-style-type: none"> ・ FAX 送信票を付ける場合は、当該送信票の宛名に誤りはないか。また、連絡文中に、入れるべきではない個人情報は記載されていないか。
5	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施行文書（添付書類を含む。）について、上記【郵送】の 1～3 のチェック項目について問題はないか。