

2020年1月21日

各 位

神戸市中央区播磨町 21 番 1

株式会社さくらケーシーエス

取締役社長 神 原 忠 明

お客さまから受託した個人情報記載文書の不適切な廃棄等について

当社が兵庫県様から委託を受けております「県税督促状」の印刷及び発送業務に関し、「県税督促状」(2019(令和元)年12月分の個人事業税及び不動産取得税)の印刷ミス分について、当社外への持ち出し及びその一部について不適切な廃棄処理(JR大阪駅のゴミ箱への廃棄)が行われていたことが、当社における内部調査の結果、判明いたしました。

現時点で本事案に係る具体的な個人情報漏洩の被害等は確認されておりませんが、「県税督促状」には住所、氏名等の個人情報が記載されており、不適切に廃棄処理された「県税督促状」の対象者の皆様及び委託元である兵庫県様に対しまして、大変ご迷惑及びご心配をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。

本事案に関する概要及び対応については、下記のとおりでございます。

このような事態を起こしたことを真摯に受け止め、今後このような事態を発生させることがないよう、細心の注意を払ってまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

記

1. 概要

当社が兵庫県様から委託を受けております「県税督促状」の印刷及び発送業務に関し、2019(令和元)年12月23日に作成した「県税督促状」において印刷ミス(印刷ずれ)が発生いたしました。

これまでの調査によれば、当該印刷ミスをした作業員(人材派遣会社から受け入れた派遣社員)が、当該印刷ミス分の「県税督促状」の一部(1,067枚)について、本来であれば社内手続に基づき適切に廃棄すべきでしたが、

- ・ 2019(令和元)年12月23日、25日及び26日の3日に分けて、無断で社外へ持ち出し、
- ・ 当該派遣社員の自宅に861枚を隠す(既に回収済)とともに、
- ・ JR大阪駅中央出口改札付近の新聞雑誌専用のゴミ箱(施錠あり)に、複数回に分けて残りの206枚(206者分)を廃棄したものです。

「県税督促状」で使用する用紙は兵庫県様から貸与を受けているため、毎月在庫確認を実施し、兵庫県様へ報告を行っております。今回、当社が2020(令和2)年1月10日に実施した在庫確認において在庫数の相違が発生しており、その調査を行った結果、本事案が判明したものです。

2. 不適切に廃棄処理された「県税督促状」の対象者

2019(令和元)年12月2日が納期限の個人事業税の納税義務者で、2019(令和元)年12月20日時点で納付の確認ができていなかった方の一部:206者

(JR大阪駅中央出口改札付近の新聞雑誌専用のゴミ箱に廃棄された「県税督促状」の対象者)

3. 不適切に廃棄処理された「県税督促状」の内容

兵庫県様から印刷及び発送の委託を受けている「県税督促状」(個人事業税のみ)

[記載されている情報] 住所、氏名、税目、税額等

4. 対応状況

- ・ JR大阪駅の新聞雑誌専用のゴミ箱に廃棄されたゴミは、通常、
 - ① 回収業者が、1～2時間おきにゴミ箱から回収し、同駅構内の集積場所へ集めた後、
 - ② 回収・分別業者が、当日中に回収し、分別作業を行い、3～4日後にリサイクル用に圧縮処理を行う事業者へ搬入し、
 - ③ 圧縮業者が、圧縮処理した再生紙原料をリサイクル業者に2～3日後に出荷し、
 - ④ リサイクル業者が、通常7日以内に溶解処理する

取り扱いとされています。

これまでの調査によれば、本件「県税督促状」がゴミ箱に廃棄された時期に廃棄されたゴミは、2020（令和2）年1月6日までに圧縮処理され、同月13日までに溶解処理されたと承知しています。

また、現時点では、本事案に係る具体的な個人情報漏洩の被害等は確認されておりません。

- ・ 本事案が発覚した時点では、既に正しく印刷し直した「県税督促状」は発送済でしたが、対象者の皆様に対しましては、個別に兵庫県税務課様及び当社の連名でお詫びの文書を送付いたします。

5. 今後の対応

本事案が発生した直接的な原因として現在判明しているものは、帳票印刷業務を実施している当社のBPOセンターにおいて、①手荷物の管理方法や検査体制が一部不十分であった点や、②特に夜間において作業が単独で行われている時間帯があった点、③管理者による作業実績結果の確認が不十分であった点が挙げられます。

つきましては、本事案と同様の帳票等の社外持ち出しを防止するため、まず、以下の対策を実施してまいります。

- ① 手荷物に関するルールの見直し（建物入退館時の検査体制強化、建物内における管理など）
- ② 勤務体制の見直しによる単独作業の禁止（2020（令和2）年1月21日より実施）
- ③ 各作業員の担当作業実施結果に対する管理者による確認強化

本事案が発生させたBPOセンターでは、お客さまから大切な情報をお預かりしてデータ加工や帳票印刷などの情報処理業務を受託しておりますので、これまでも定期的な検証・改善・見直しを実施してまいりました。しかしながら、本事案が発生させてしまったことを踏まえ、社外の専門家も交える形でBPOセンターにおける業務プロセス全般の課題抽出及びそれらに対する是正に加え、規律意識の醸成等、抜本的な業務運営体制の強化に取り組んでまいります。

なお、本事案に係る当社の責任につきましては、今後の事態調査の結果等を踏まえ、検討してまいります。

以 上

本資料に関するお問い合わせ先

株式会社さくらケーシーエス 経営企画部内 お客様相談窓口

[電 話] (078)391-6571（代表）

[受付時間] 月～金曜日 9:00～17:30

※祝祭日・年末年始休業日は除きます。