

支援措置対象者の個人情報漏えいについて

虐待のため住民基本台帳事務における「支援措置」※の申出がされている被害者の住所を誤って申出の相手方に漏えいする事案が発生しました。

関係者の皆様に深くお詫び申し上げます。

今後、二度とこのようなことが発生しないよう、再発防止を徹底してまいります。

なお、詳細は以下のとおりです。

※「支援措置」とは、配偶者からの暴力(DV)、ストーカー行為等、児童虐待及びこれらに準ずる行為の被害者が、市区町村に住民基本台帳事務におけるDV等支援措置を申し出て、支援の必要性が確認された場合に、申出の相手方からの「住民基本台帳の一部の写しの閲覧」、「住民票(除票を含む)の写し等の交付」、「戸籍の附票(除票を含む)の写しの交付」の請求・申出があっても、これを制限する(拒否する)制度です。

1 概要

熊本市西区に居住する両親(以下、市民A、B)は、当初、子(以下、市民C)と同一世帯(3人世帯)として生活保護を受給していたが、市民Cからの虐待行為を避けるため、市民Cとは別の世帯(2人世帯)として他の場所に居を構え、後日市民Aの申し出により支援措置の対象となった。その後、本市から市民Cへ生活保護法に基づく債権関係書類を送付する際、支援措置の対象者である市民A及びBの住所が記載された書類を誤って同封してしまい、その住所を漏えいした。

2 経緯

- H30.3 市民A、B及びCの3人世帯に市民Cの不正就労による生活保護法に基づく債務が発生。この際、世帯主である市民Aを当該債務の納入義務者に設定。
- R3.3 市民Cからの虐待行為を避けるため、市民A及びBの2人世帯として別に居を構える。
- R3.5 市民Cから、自らの原因による債務であるとして、債務の返済誓約書等が市に提出されたことを受け、当該債務の納入義務者を市民Aから市民Cへ変更。
このとき、併せて債権関係書類の送付先住所を市民A及びBの住所から市民Cの住所へ変更すべきところ、未処理となる。
- R3.8 市民Aが住民基本台帳事務における支援措置申し出の手続を行う。翌日から市民A及びB宅の住所は、情報開示の制限対象となる。
- R4.5、R5.5 本市から債権関係書類発送。【宛先】市民A及びB宅、【宛名】市民C
- R5.5 市民Aから市民A及びBを担当するケースワーカー(以下、CW)に対し、「債権関係書類は納入義務者である市民Cに送付してほしい」との連絡あり。当時市民Cは生活保護廃止となっており現住所も不明であったため、その住所が今後判明した際に市民Cの住所に送付先を設定しなおすことで、市民Aと合意。
- R6.4 市民Cの生活保護再申請あり。このとき、上記合意に基づき債権関係書類の送付先住所変更処理(市民A・Bの住所→市民Cの住所)を行うべきところ、未処理となる。
- R6.5 債権関係書類の全対象世帯への一斉送付に当たり、市民Cの担当CWは、市民Cの債権関係書類に現住所と異なる宛先が記載されていることを認識していたが、当該住所は市民Cの前住所であると思い込み、債権管理担当者に市民Cの現住所に送付するよう依頼。債権管理担当者は、市民Cの氏名及び現住所を記載した送付状を別途作成し、当該

債権関係書類（市民 A・B の住所が記載されているもの）に添付して送付。

R6.5.23 市民 C から、送付を受けた債権関係書類に知らない住所が記載してあるとの申し出があり、市民 A・B の現住所が市民 C に漏えいしたことが発覚。（市民 C は記載されていた住所が市民 A 及び B の住所と認識していなかった。）

3 発覚後の対応

R6.5.23 市民 C の来所時に当該債権関係書類を回収。直ちに市民 A 及び B に連絡を取り事情を説明し、謝罪。市民 A 及び B は、市民 C との接触がないように、当日は市民 C が住所を知らない市民 A 及び B の親族宅に緊急的に避難。

また、熊本南警察署に市民 A 及び B の安全確保の協力を要請。

R6.5.24 市民 A 及び B に民間シェルターへの一時避難を斡旋し、避難完了。

同日、市民 C 来所時、市民 A 及び B と接触していないことを確認。

R6.6. 下旬 市民 A 及び B が新たな住居へ転居。支援措置も併せて実施。

4 原因

- (1) 令和 3 年 5 月に納入義務者の変更処理を行った際、当時の担当 CW にシステムの知識が不足していたため氏名のみの変更にとどまり、送付先住所の変更処理が未処理であった。
- (2) 令和 6 年 4 月に市民 C が生活保護の再申請により住所が明らかとなった時点で、市民 C の担当 CW から、市民 A 及び B の担当 CW へ、システム上の債権関係書類の送付先住所を市民 C へ変更するよう伝達する必要があるが、情報連携が図られず変更処理が未処理であった。
- (3) 送付先と現住所が異なるなど特殊性のある債権関係書類の送付に当たっては、通常よりも注意を要すべきところ、ダブルチェックを行っていなかった。
- (4) 別に居を構えた後も本事案のようにシステム上ではなお両世帯に密接に関係する事務処理があることについて最大限の注意を要するべきところ、組織及び担当 CW とともにその認識が薄かった。

5 再発防止策

- ・ 生活保護法に基づく返還金及び徴収金の納入義務者の変更処理にかかる処理マニュアルを作成するとともに、研修を実施する。併せて各区保護課とも共有する。
- ・ 債権管理を担当する班において、債務者と納入義務者が相違する債権をリスト化し管理するとともに、課内で共有することで情報連携を強化する。
- ・ 送付先の不整合を発見した場合、原因を確認した上で速やかに住所等の変更処理を行う。
- ・ 支援措置の対象となる者が関係する債権については、別に送付リストを作成するとともに、全て個別送付とし、送付にあたっては管理職までの内容の確認を徹底する。
- ・ 課内研修等を通じて支援措置を含めた個人情報の取扱いの重要性をあらためて確認するとともに、支援措置の対象者だけでなく虐待者もシステム上で認識できるように取扱いを変更することで虐待等事案に関する意識の向上を図る。

（連絡先）

熊本市役所 西区保護課

電話：096-329-6839

課長：村上 信也（むらかみ しんや）