

令和6年5月20日

上下水道課

個人情報に記載された文書の誤送付について

水道料金・下水道使用料の口座引き落としができなかった利用者に対して通知を行う事務において、ある1名に対し通知文書と水道料金・下水道使用料納入通知書を送付する際に、誤って別の利用者1名の水道料金・下水道使用料納入通知書が混入されたまま送付する事案が発生しました。事案の詳細は以下のとおりです。

関係者の皆様に深くお詫びするとともに再発防止を図ってまいります。

1. 概要

4月請求分の水道料金・下水道使用料の口座引き落としができなかった納付者に対して、納付を促す通知及び当該納入通知書を封筒に入れて納付者へ送付する作業において、封入作業の際にA氏の納入通知書の下にB氏の納入通知書が貼りついていてのを気付かず2つ折りにしたうえで封入・封かんし、A氏に送付してしまいました。納入通知書には氏名及び、納付書送付先住所等の個人情報が含まれていましたが、引落口座番号の情報は含まれていなかった。

2. 発生原因

納入通知書は圧着用の糊のついた用紙を使用しているが、送付総数が少量で、あらかじめ封筒に封入する予定である場合には圧着を行わないことがあり、今回は印字された納入通知書が何らかの原因で貼りついてしまい、そのことに気付かず封入・封かんしてしまい、また、発送前の枚数チェックが不十分であったため、ミスに気付かずそのまま送付されてしまった。

3. 判明した経緯

2024年5月7日（火）、A氏からの電話連絡により判明した。

4. 対応

A氏・B氏ともに状況の説明・謝罪を行うとともに再発防止について説明を行い、了承していただいた。

また、A氏からはB氏の納入通知書の返還してもらい、B氏には納付期限を延長した新たな納付書を送付した。

5. 再発防止策

2枚重ねで圧着した場合は、圧着不良となり区別ができることから、封筒に同封する前提の納付書であっても圧着を必ず行い、貼りつき現象を防ぐとともに、発送前の当該者リストとの突合を確実に行っていくこととする。

お問い合わせ先
上下水道課長 吉田 正典 電話：0465-68-1131 内線 341



幸せをつくる真鶴時間