

2021 年 12 月 27 日

各位

株式会社アイ・シー・アール
代表取締役社長 中山かつお

お客様情報の紛失についてのお詫びとご報告

この度、株式会社アイ・シー・アール（以下「弊社」といいます）が福岡市様から受託して運営を行っている「市税収納管理センター」（以下「センター」といいます）において、個人情報に記載された書類の一部が所在不明であることが判明いたしましたので、ご報告申し上げます。

お客様である福岡市様をはじめ、市民の皆様に、多大なご心配、ご迷惑をおかけいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。再びこのような事態を発生させることがないように、より一層の管理体制に努める所存です。

なお、下記書類については誤って廃棄された可能性が高いと判断しており、現時点で該当のお客様の個人情報が悪用されたという報告はございません。

弊社では、本件を重く受け止め、管理体制を再点検し、個人情報の適正な取扱いを徹底してまいります。

記

1. 紛失した書類の概要

書類名：市税口座振替のお知らせ発布一覧表※（以下「一覧表」といいます）

（※振替口座情報が正しく登録されたか職員が確認するためのチェックリスト）

件数：2,409 件（令和 2 年度 5 月分の一部、10 月、11 月分 計 200 枚）

個人情報の記載内容：住所、氏名、納付番号、振替口座情報、税目

2. 発覚の経緯

- （1）令和 3 年 12 月 6 日（木）、センターより令和 2 年 12 月～令和 3 年 7 月分の一覧表を市に返却したところ、一部不足があったことから受託業務を開始した令和 2 年 4 月以降の分の確認依頼を受け調査を開始。
- （2）同年 12 月 17 日（金）、令和 2 年度 5 月分の一部、10 月、11 月分の所在が不明であったため執務室内を捜索。
- （3）同年 12 月 21 日（火）、センター内の全従業員への聞き取り調査と執務室内の捜索を行ったが見当たらず、弊社従業員から前任の責任者の配置換えに伴う書類整理の際に誤って廃棄した可能性が高いとの報告を受領し、福岡市様へ報告。

3. 発生原因

- (1) 「一覧表」については、チェック作業終了後に市に返却することになっているが、市民からの問い合わせ等への対応に使用するため、一定期間センター内で保管していたこと。
- (2) 弊社の当時の責任者の当該リストの取扱いの認識が甘かったこと。
- (3) 市への返却確認をしていなかったことおよび弊社の個人情報に関する指導が十分でなかったこと。

4. 今後の対応（再発防止策）

- (1) 市と受渡しする個人情報に関する書類の納品や問い合わせ対応のための貸出状況について管理表による管理を徹底します。
- (2) お客様情報が記載される書類の取扱いルールの周知徹底を図るため、弊社従業員への個人情報に関する研修を定期的を実施し、チェック体制の見直しを図ります。

お客様をはじめとする皆様に多大なるご心配とご迷惑をおかけしておりますことを、改めてお詫び申し上げます。

本件に関するお客様からのお問い合わせ先
株式会社アイ・シー・アール 経営管理部
e-mail icr900@aicr.co.jp

以上