

令和5年3月31日

市政記者各位

福岡市総務企画局DX戦略部情報システム課

公共施設案内・予約システム利用者登録申請書の紛失について

本市が運営する公共施設案内・予約システムの利用者登録申請業務において、個人情報記載された書類の一部を紛失する事案が発生いたしました。

関係者の皆さまに深くお詫び申し上げますとともに、再発防止を徹底してまいります。
なお、現時点において本件に起因する被害報告はありません。

1 紛失した書類

- (1) 福岡市公共施設案内・予約システム利用者登録申請書
- (2) 公共施設案内・予約システム団体登録名簿 ※(1)の添付書類

2 書類に記載された個人情報

(1) 人数

397人

(2) 内容

①福岡市公共施設案内・予約システム利用者登録申請書(22人)

代表者の氏名、住所、電話番号、生年月日

利用者番号(ID)及び暗証番号(パスワード)、利用目的等

振替口座の名義人氏名、住所、電話番号、口座情報

②公共施設案内・予約システム団体登録名簿(375人)

構成員の氏名、住所、生年月日、年齢

3 書類紛失の経緯

- (1) 福岡市公共施設案内・予約システム利用者登録申請書及び団体登録名簿は、各施設で受け付けた後、施設所管課を経由して情報システム課に送付し、その後、公共施設案内・予約システムサービスセンター(以下「サービスセンター」という。)に送付し管理しています。
- (2) 令和5年2月27日(月)、サービスセンターの運營業務を委託している事業者が、早良体育館で受け付けた12月分の利用者登録申請書が保管されていないことに気づき、以降、関係先に連絡を行いました。

- (3) 3月2日(木)、サービスセンターから情報システム課に書類が所在不明であることの報告があり、以降、早良体育館、施設所管課である市民局スポーツ施設課やサービスセンター及び情報システム課において検索しましたが、発見には至りませんでした。また、検索と並行して書類の受け渡しや管理方法などについて聞き取り等の調査を行いました。
- (4) その結果、申請書は情報システム課で受け取った後、サービスセンターには送付されておらず、また、情報システム課では不要となった書類を定期的に整理の上シュレッター処理していたことなどから、情報システム課執務室内で誤って廃棄した可能性が高いと判断いたしました。

4 発生原因

- (1) 個人情報に記載された利用者登録申請書について、受け渡しの記録や複数人での確認、廃棄時の確認など、取扱いのルールが十分でなかったこと。
- (2) 本市担当者及び事業者双方に個人情報の取扱いに対する認識不足があったこと。

5 再発防止策

- (1) 利用者登録申請書の取扱いルールに不足していた点を改善し、同書類を取扱う全ての担当者においてルールの遵守を徹底します。
- (2) 本市担当者及び事業者に対し、個人情報の取扱いに係る注意事項等を周知徹底します。

問い合わせ先

総務企画局DX戦略部情報システム課

電話：092-711-4070 担当 平川

092-711-4071