

函 経 経

令和 8 年 (2026 年) 9 月 2 4 日

経済建設常任委員会委員 各位

経 済 部 長

参考資料の配付について

このことについて、下記の資料を別添のとおり配付いたします。

記

- 1 ふるさと納税業務における事務処理誤りによる個人情報の漏えいについて

(経済部経済企画課)

ふるさと納税業務における事務処理誤りによる個人情報の漏えいについて

1 概 要

ふるさと納税業務の受託者である「シフトプラス株式会社（以下「受託者」という。）」において、寄附者の配偶者から、返礼品を第三者へ配送する際に、寄附者の個人情報を一切記載しないよう事前に依頼を受けていたにもかかわらず、受託者の手続き上の誤りにより、寄附者の個人情報が記載された配送伝票を使用して返礼品を配送したことが判明した。

2 経 緯

寄附の申込み後、市と受託者に対して、寄附者の配偶者から問い合わせがあり、その中で、配送先に第三者を指定した返礼品について、配送伝票に寄附者の個人情報を一切記載せずに配送することが可能かとの問い合わせに対して、受託者から対応可能である旨を回答するとともに、市に対してその経過を報告した。

受託者から配送事業者に対して、上記申込の返礼品の発送手続きを行ったところ、寄附者の配偶者から、個人情報が記載された状態で第三者に返礼品が届いた旨、ふるさと納税サポート室に連絡があった。

同日、受託者が事実確認を行った結果、配送伝票に寄附者の個人情報が記載されていたことが判明したため、市に報告した。

3 漏えいした個人情報の内容

- (1) 件数 1 件
- (2) 内容 氏名・住所・電話番号

4 原因

第三者に返礼品を配送する場合，システム上，配送伝票に寄附者の情報が自動的に記載される仕組みとなっているため，今回のように，寄附者の個人情報的一切記載せずに第三者に返礼品を配送する依頼があった場合には，寄附者からの依頼内容を「情報管理シート」に記録し，当該シートを基に，配送伝票データの出力時に手作業で寄附者の情報を修正する対応をしている。

本件については，寄附者から複数回の依頼があったにもかかわらず，寄附者から受けた依頼内容について，「情報管理シート」への記録が漏れたことにより，配送伝票データの修正が行われず，寄附者の個人情報が記載された状態で返礼品が配送されたものである。

5 市の対応および再発防止策

受託者に対し，業務手順を遵守するなど適正な事務処理を徹底するとともに，今後は寄附者からの依頼内容を確実に書面にまとめた後，復唱するなど寄附者へ内容を確認した上で，「情報管理シート」に転記し，複数人で再確認をするよう指示したほか，個人情報保護の重要性を十分に認識し，適切な管理を徹底するよう改めて指導を行い，再発防止に努める。