

函 企 管 料

令和7年(2025年)11月25日

経済建設常任委員会委員 各位

函館市公営企業管理者

企業局長 手塚 祐一

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

督促状の誤配による個人情報の漏えいについて

(企業局管理部料金課 27-8736)

## 督促状の誤配による個人情報の漏えいについて

### 1 概要

令和7年11月10日（月）付けで郵送した水道料金等に係る督促状について、別人あての督促状が届いたとして、11月19日（水）に配達先の使用者から水道お客さまセンター（受託者 第一環境株式会社。以下「受託者」という。）に電話連絡があり、日本郵便株式会社（以下「郵便事業者」という。）による誤配があったことが判明した。誤配された督促状については、同日に受託者が誤配先を訪問して回収し、企業局あて提出された。

督促状は開封されており、記載内容が閲覧可能な状態であることを確認した。

#### (1) 個人情報が漏えいした督促状の件数

1件（対象者1名）

#### (2) 督促状に記載の個人情報

住所、氏名、お客さま番号、未納となっている水道料金等の種類、使用量および額

### 2 原因

対象者と誤配先の住所が同一（共同住宅）であり、郵便事業者職員が配達する際の確認不足により誤配したことを郵便事業者に確認した。

### 3 本市の対応

11月20日（木）、郵便事業者職員が対象者に電話で連絡を取り、誤配についての経過の説明と謝罪を行い、再発行した督促状については、企業局担当職員が、本人の希望により対象者宅に投函した。

また、郵便事業者に対して、これまでも類似の事案が度々発生していることを踏まえ、改めて個人情報を含む市の郵便物の取扱いについて、細心の注意を払うよう求めた。