

お客様 各位

株式会社東急コミュニティー

賃料等納付書誤交付による個人情報の流出について（お詫びとご報告）

このたび、弊社が大阪府より指定管理を受けております大阪府営住宅において、2021年8月27日開催の入居説明会にて2件の納付書の誤交付が発生し、入居者2名の氏名・住所・入居開始日・金額（敷金及び日割賃料）の個人情報流出が発生いたしました。

入居者及び関係者の皆様に多大なるご心配とご迷惑をおかけすることとなり、深くお詫び申し上げます。

なお、該当する入居者に対しては、個別にご連絡及びご説明をさせていただいております。

弊社はおお客様の個人情報を取り扱う指定管理者として、今回の事態を重く受け止め、これまで以上に個人情報の取り扱いについての社内教育並びに管理体制の強化に努め、再発防止に取り組んで参る所存でございます。

記

1. 誤交付の件数 2件
2. 個人情報の流出時期、内容
流出時期：2021年8月27日
内 容：敷金納付書（対象者1名）と日割賃料納付書（対象者1名）に掲載の氏名・住所・入居開始日・金額（敷金及び日割賃料）
3. 経緯
2021年8月27日 大阪府営住宅新規入居者向け入居説明会にて、各入居者へ個別手続き書類を交付した際、対象者2名の納付書を別の対象者1名へ誤交付し納付される。
2021年9月28日・10月25日 正規の納付予定金額と入金額に差額があることから、大阪府より「未納のお知らせ」を送付された。
2021年10月29日 対象者より「入居時に敷金等入金済だが、未納のお知らせが届いた。」との申し出があり関係各所に確認した結果、誤交付が発覚。
4. 発覚後の弊社対応
 - ・誤交付に関し大阪府への報告を実施
 - ・対象者3名への訪問及び電話によるお詫び連絡を実施、誤交付の対象者1名に正しい金額の入金手続きを依頼
 - ・国土交通省、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（プライバシーマーク付与機関）へ報告
5. 再発防止策
 - ・納付書に記載の個人情報の確認及び交付前に事前チェックリストを用いた複数従業員による書類一式のダブルチェックを実施し、統括責任者が最終確認を実施した上で入居説明時に交付する。
 - ・書類交付時及び鍵引渡し時に確認事項チェックリストにて交付内容の確認を実施する。
 - ・従業員に対する個人情報保護臨時教育を実施する。
6. お問い合わせ先
株式会社東急コミュニティー
電話番号 0120-011-109（受付時間 平日9:00～18:00）

以上