

---

# 特定個人情報の漏えい等の防止について

— 地方公共団体における単純な事務ミスを防止するための着眼点 —

令和6年6月

# はじめに

- ・ 個人情報保護委員会は、これまで、地方公共団体等からマイナンバーの漏えい等報告を数多く受け付けてきました（令和4年度：171件、うち地方公共団体83件）。令和4年度においては、地方公共団体において、書類の紛失や誤交付といった事案が多かった状況です。
- ・ 漏えい等の発生原因を分析する際に、事案の内容が単純なものであればあるほど、いわゆるヒューマンエラー、単なる不注意によるものであり、人が行っている以上はある程度のミスが発生することはやむを得ないと考えがちです。しかし、原因を単なる不注意として片付けている限り、こうした事務ミス事案はいつまでたっても減らすことはできません。
- ・ 緊張感を持って取り組むべしなどといった職員の意識に訴えることも意味がないとは言いませんが、むしろ、組織的な要因、体制や仕組みの課題として捉えていただき、漏えい等の防止策を講じていただくことが有効です。
- ・ 本資料では、こうした観点から具体的な事例を交えつつ、漏えい等の防止策について説明します。

**単純な事務ミス事案の原因を不注意で片付けずに、  
組織的な要因がないのか探ることが肝要です！**



# 1. 単純な事務ミスとは何か



単純な事務ミスとして、例えば、①必要とされていない場面でマイナンバーをうっかりと記録（収集・取得）した、②マイナンバーが記載された書類をうっかりとシュレッダーに投入（廃棄）したり知らない間に紛失した、③マイナンバーが記載された書類をうっかりと別人に交付したり郵送したりした、といったことが多発しています！

このように、単純な事務ミスは、取得、管理、交付のそれぞれの段階で発生しています！



## 各段階での単純ミス

マイナンバーの

① 取得段階

誤収集

例) マイナンバー法上必要とされていない場面でマイナンバーを収集

② 管理段階

紛失

例) マイナンバーが記載された書類をいつの間にか紛失、誤ってシュレッダーに投入

誤廃棄

滅失

③ 交付段階

誤交付

例) マイナンバーが記載された書類を窓口で誤って別人に交付、住所や宛名を間違えて郵送

誤送付

誤掲載

## 2. 単純な事務ミスの発生原因

誤交付や紛失などの単純な事務ミスの発生原因として、次の4つが考えられます。



### ① マニュアルの不備によるもの

- マニュアルが整備されていない
- 記載内容が不明瞭で分かりにくい など

### ② 職員の知識不足によるもの

- マニュアルは手当てされているものの、その内容が職員に理解されていない など

### ③ 業務プロセスの工夫不足によるもの

- ミスの発生リスクを低減させるようなチェックリストが整備されていない
- 書類や画面構成などが分かりにくくミスを誘発しがちである など

### ④ 業務処理体制・環境の不備によるもの

- 事務の平準化がなされておらず一部の人員・時間帯に業務が集中しがち
- 作業スペース不足などにより書類紛失・混入リスクにさらされている など

### 3. 単純な事務ミスが発生原因と防止策の紐づけ



単純な事務ミスの発生原因の「①マニュアルの不備によるもの」とは、換言すれば「職員に対して、業務プロセスが明確に示されていない」ということであり、その対応策として「①業務プロセスの確定」が必要です。

発生原因の「②職員の知識不足によるもの」とは、換言すれば「職員に対して、業務プロセスが徹底されていない」ということであり、その対応策として「②業務プロセスの徹底」が必要です。

発生原因の「③業務プロセスの工夫不足によるもの」とは、換言すれば「職員に対して、業務プロセスが不安定なものであり、職員が間違ったオペレーションに陥りやすい状況にあった」ということであり、その対応策として「③業務プロセスの改善」が必要です。

発生原因の「④業務処理体制・環境の不備によるもの」とは、換言すれば「職員に対して、陣容面で不十分で適正な業務配分が行われていないとか、あるいは適正な職場環境が提供されていない」ということであり、その対応策として「④体制の整備・業務プロセスの安定的運用」が必要です。

#### 発生原因

- ① マニュアルの不備によるもの
- ② 職員の知識不足によるもの
- ③ 業務プロセスの工夫不足によるもの
- ④ 業務処理体制・環境の不備によるもの

#### 防止策

- ① 業務プロセスの確定
- ② 業務プロセスの徹底
- ③ 業務プロセスの改善
- ④ 体制の整備・業務プロセスの安定的運用

## 4. 単純な事務ミスの防止策

発生原因に対応したそれぞれの防止策について、以下の具体的な取組が考えられます。



### ① 業務プロセスの確定

- 分かりやすいマニュアルを策定する
- 同マニュアルに制度改正の内容を遅滞なく反映させる など

### ② 業務プロセスの徹底

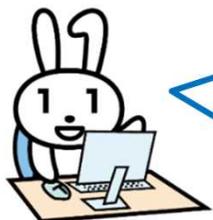
- 法令・マニュアル等に関する研修を継続的に実施する など

### ③ 業務プロセスの改善

- チェックリストを整備する
- 届出・申請書類、申請画面にマイナンバーの正確な取扱いに関する注意喚起の文言を挿入する など

### ④ 体制の整備・業務プロセスの安定的運用

- 業務に専念できる執務環境の整備
- 業務量に応じた柔軟な人員配置
- 経験の浅い担当とベテランを組み合わせる など



以上、説明したような、単純な事務ミス事案の要因を単なる不注意（ヒューマンエラー）で片付けるのではなく、組織的な課題として検討・分析を行い、組織的な対応としての防止策を検討していくことは、特定個人情報だけでなく、個人情報の漏えい等の防止策についても共通する有効な方法です。

その際、どれか1つの防止策により対策をしていくのではなく、発生原因に対応する①～④の防止策を組み合わせるパッケージにより対策をしていくことがより効果的です。

以下、こうした防止策の検討について、具体的な事例に当てはめて説明します。



## 5. 対策の実践例 ①

発生段階	類型	事例	
取得段階	誤収集	不要な場面でのマイナンバーの記録	庁舎内での拾得物としてマイナンバーカードを受理した職員が、拾得物台帳に、拾得物の特徴として「マイナンバー」を記載してしまった（当該職員はマイナンバーを取り扱わない部署に所属していた。）。

### 原因

② 職員の知識不足によるもの

③ 業務プロセスの工夫不足によるもの

### 対策

② 業務プロセスの徹底

③ 業務プロセスの改善

### 具体的対策

- ・ マイナンバーを業務として取り扱わない部署においても、マイナンバーの取扱いに関する最低限度の理解は必要である。このため、マイナンバーの取扱いに関する基礎的な研修を全庁的に実施する。 (②)
- ・ 台帳にあらかじめマイナンバーの記載を禁止する文言を印字しておく。 (③)

## 5. 対策の実践例 ②

発生ステージ	類型	事例	
管理段階	誤廃棄	廃棄前の確認不足	交付前のマイナンバーカードを誤って廃棄書類ボックスに混入させてしまい、職員単独でシュレッダー処分を行ってしまった。

### 原因

- ① マニュアルの不備によるもの
- ② 職員の知識不足によるもの
- ③ 業務プロセスの工夫不足によるもの

### 対策

- ① 業務プロセスの確定
- ② 業務プロセスの徹底
- ③ 業務プロセスの改善

### 具体的対策

- ・ 廃棄物のダブルチェックを行う。 (③)
- ・ ダブルチェックのマニュアルを策定し、定期的に周知・実施確認を行う。 (①、②)
- ・ 廃棄用ボックス内の書類の確認を容易にするため、廃棄すべき書類はボックス投入前に、廃棄印を付けておく。 (③)
- ・ 一時的な廃棄箱を経由した時間差廃棄を実施する。 (③)

## 5. 対策の実践例 ③

発生ステージ	類型	事例	
交付段階	誤送付	メールの送信ミス	マイナンバーを含む情報を添付して、依頼元に返信する際に、誤って全返信を選択してしまい、無関係の部署も宛先に入れて送信してしまった。

### 原因

- ① マニュアルの不備によるもの
- ② 職員の知識不足によるもの
- ③ 業務プロセスの工夫不足によるもの
- ④ 業務処理体制・環境の不備によるもの

### 対策

- ① 業務プロセスの確定
- ② 業務プロセスの徹底
- ③ 業務プロセスの改善
- ④ 体制の整備・業務プロセスの安定的運用

### 具体的対策

- ・ 機密性の高い情報をメールで送信する際は、複数人での確認をルール化し、周知を行う。  
(①、②)
- ・ メールCC機能を外すとともに、宛先で送れる人数を制限する。(③)
- ・ 外部宛てに添付ファイル付きメールを送信する際には、ポップアップを表示させ、再確認を促す。(③)
- ・ 業務が集中した一部の担当者が、多忙により焦って重要なメールを送らないよう、適切な業務配分等により部署全体で事務を平準化する。(④)

## 5. 対策の実践例 ④

発生ステージ	類型	事例	
交付段階	誤交付	印刷時の取り違い	住民票を印刷した際に、同時時間帯に印刷された別人の住民票と取り違えて、誤って交付してしまった。

### 原因

③ 業務プロセスの工夫不足によるもの

④ 業務処理体制・環境の不備によるもの

### 対策

③ 業務プロセスの改善

④ 体制の整備・業務プロセスの安定的運用

### 具体的対策

- ・ダブルチェックについては、窓口業務専用のダブルチェックコーナーを設置し、交代で職員を配置し、審査業務に集中して取り組むこととする。（③、④）
- ・ICカード認証の印刷機を導入する。（③）

## 5. 対策の実践例 ⑤

発生ステージ	類型	事例	
交付段階	誤交付	通常手順の省略	住民票を交付する際に、事務処理マニュアルで定められている確認手順を省略してしまい、結果的に別人の住民票を交付してしまった。

### 原因

- ② 職員の知識不足によるもの
- ③ 業務プロセスの工夫不足によるもの
- ④ 事務処理体制・環境の不備によるもの

### 対策

- ② ルールの徹底
- ③ 業務プロセスの改善
- ④ 体制の整備・業務プロセスの安定的運用

### 具体的対策

- ・慣れによるミスを防止するため、周知・実施確認を行う。(②)
- ・取扱事務の繁忙期直前におけるマニュアルの重点的周知を行う。(②)
- ・ダブルチェックについては、窓口業務専用のダブルチェックコーナーを設置し交代で職員を配置し、審査業務に集中して取り組むこととする。(③、④)

# おわりに

マイナンバーの利用場面の拡大により、地方公共団体等が特定個人情報を取り扱う機会も年々増加していますが、特定個人情報の漏えい等の発生を防ぐことはマイナンバー制度の信頼確保のために重要です。

漏えい等事案が発生した場合に備えて、制度所管課・事務取扱課とともに、必要に応じ内部マニュアルやチェックリスト等の見直しを行っていただくとともに、そもそも漏えい等事案の発生リスクを軽減させるために、今一度ルールや業務プロセス、事務処理体制について、チェックしていただければ幸いです。

その際、委員会のホームページに掲載しております「特定個人情報を取り扱う際の注意ポイント」等の資料を御参照、御活用ください。



# (参考) 各種資料

個人情報保護委員会

文字サイズ変更

標準 大きめ

キーワード入力

検索

お問合せ

English

ホーム 委員会について 広報・お知らせ 個人情報保護法等 マイナンバー 国際関係 申請・手続・報告

マイナンバー

個人情報保護法のマイナンバー（特定個人情報）に関する理解を深めるためのガイドラインやそのFAQ、研修資料や監視・監督、漏洩の報告等マイナンバーに付随する情報を掲載。

TOPICS

STOP! 名簿流出

- ▶ 事業で名簿を利用している事業者（個人情報取扱事業者）向けの啓発資料などを掲載しています。

令和3年改正個人情報保護法

- ▶ 特集ページ
- ▶ 研修資料等

個人情報保護委員会を名乗る各種詐欺にご注意ください。⇒ 注意喚起

注意情報

令和6年3月25日

- ▶ クラウドサービス提供事業者が個人情報保護法上の個人情報取扱事業者に該当する場合の留意点に関する注意喚起を掲載しました。

令和6年1月24日

- ▶ コールセンター業務における個人データの取扱いに係る安全管理措置、従業員の監督及び委託先の監督に関する留意点に関する注意喚起について

令和5年11月16日

- ▶ 個人情報データベース等不正提供等罪の適用事例等を踏まえた安全管理措置及び漏えい等の報告に関する留意点に関する注意喚起について

新着情報

令和6年6月3日 委員会開催情報

- ▶ 第287回個人情報保護委員会を開催しました。

令和6年5月31日 採用情報

- ▶ 2024年度国家公務員採用一般職試験（大卒程度試験）官庁合同業務説明会について掲載しました。

令和6年5月31日 マイナンバー

- ▶ 特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン資料集を更新しました。

個人情報保護委員会ホームページ

<https://www.ppc.go.jp/>

（「マイナンバー」のタブからガイドライン、Q & A、研修資料等を御覧いただけます。）

特定個人情報を取り扱う際の  
注意ポイント

令和6年6月

個人情報保護委員会

特定個人情報を取り扱う際の注意ポイント

[https://www.ppc.go.jp/files/pdf/cautionary\\_points.pdf](https://www.ppc.go.jp/files/pdf/cautionary_points.pdf)

---

御覧いただきありがとうございます。

