

## 令和5年度宅地建物取引士資格試験における個人情報の漏えいについて（報告）

当機構が山口県知事から委任を受けている宅地建物取引士資格試験の遂行に当たり、下記のとおり、個人情報の漏えいが発生いたしました。誠に申し訳ありません。関係する皆様に深くお詫びいたします。今後、再発防止に向け、情報管理を徹底してまいります。

### 記

#### 1 漏えいの概要

##### (1) 漏えいした情報と相手方

山口県における一部の受験申込者の住所（郵便番号を含む。以下同じ。）及び氏名が、別の受験申込者に漏えいしました。

##### (2) 判明の経緯

当機構は、当試験の業務の一部を協力機関に委託しており、山口県においては、(公社)山口県宅地建物取引業協会が協力機関となっています。

8月16日（水）に当該協力機関から受験申込者に対し、試験会場通知（ハガキ）を郵送したところ、8月18日（金）、21日（月）に1人ずつご連絡があり、試験会場通知の裏面に、宛名面の受験申込者とは違う方の住所及び氏名が印字されているものがあることが判明しました。

※ 当該協力機関では、試験会場通知は、あらかじめ印刷業者に発注し、作成しており、宛名面における宛名だけは、当該協力機関で印字しています。

##### (3) 事案の発生経過

別紙のとおりです。

#### 2 試験会場通知の状況調査とその結果

##### (1) 状況調査

① 1(2)に記載した漏えい先2人は、受験申込みの整理番号が連続した方であったため、さらにこの2人の整理番号の前後に連続した番号の方々に対し、試験会場通知の裏面に誤った印字がされているかどうか、順次調査範囲を広げながら個別問合せを実施し、漏えい状況を調査しました。また、この個別問合せ等によって住所及び氏名の漏えいが判明した被害者に、連絡・謝罪を行うとともに、その方に届いた試験会場通知の裏面は正常であることを確認しました。

② 加えて、山口県における令和5年度宅地建物取引士資格試験の受験申込者1,921人のうち、①の問合せ対象とならなかった方、及び、8月25日（金）までに①の確認作業で連絡が付かなかった方、計1,908人に対し、試験会場通知に関するお詫びとお届けした試験会場通知のご確認協力をお願いを発送し、調査を実施しました。

## (2) 調査結果

- ① 9月1日(金)までに、1(2)に記載した2人を含め、受験申込みの整理番号が連続した9人に、漏えいしていたことが確認されました。
- ② 漏えい先9人の前後の整理番号の方のうち1人は、試験会場通知を紛失しており、漏えい発生の有無を確認することが困難な状況でした。
- ③ ただし、この方と連続する整理番号の方1人には、正常な印字の試験会場通知が届いていることを確認しています。
- ④ 山口県の受験申込者1,921人中、上記①及び②の10人の他の1,911人のうち、連続した整理番号に隣接した方、並びに誤って裏面に住所及び氏名が印字された方など14人については、漏えいしていないことを個別に確認しました。残りの1,897人については、郵便による調査に対し特に漏えいについての申し出がない状況であり、漏えいは起きていないと推定しています。

## 3 試験会場通知の回収と謝罪

誤って裏面に住所及び氏名を印字した試験会場通知について、8月21日(月)から先様に連絡・謝罪し、回収を実施し、9月15日(金)までに全9通の回収を終えました。

回収の結果判明した、誤って裏面に印字された住所及び氏名の方9人に対して、9月15日(金)までに、回収済みであることを伝え、全ての謝罪を終えました。

## 4 漏えいの原因、再発防止策等

### (1) 原因

原因究明のための調査の結果、下記の3つの原因によるものと推定しています。

- ① 一部の試験会場通知について、宛名を印字する際、印刷機へのセットがオモテ・ウラ逆になっていた。
- ② 誤ってウラに住所及び氏名を印字した試験会場通知を破棄せず、別の受験申込者への試験会場通知の作成に誤って使用(オモテに別人の住所氏名を印字)した。
- ③ 印字を終了した試験会場通知のチェックにおいて、両面に宛名が印字されている試験会場通知を見逃し、発送した。

### (2) 当該協力機関における再発防止策

再発防止策として、協力機関において以下の対策を実施することとしています。

- ① 印刷会社においてハガキを作成する際、その端に、表裏・上下を判別できる背標(せひょう。ハガキを積み重ねたときに、脇から見ると、載せ違いや他会場ハガキ混入を判別できる黒い印)を印刷するよう、印刷会社に示す仕様書を改める。
- ② 印字作業終了後は、別の職員が順に、枚数、裏表の印字に誤表示がないか、検証する。
- ③ 事務局長は、検証結果の報告を受けてから、発送担当者に発送の指示を行う。
- ④ 異常が発生した場合は、その内容(異常が発生した印字物を特定するための番号等)を記録する。事務局長等に報告し、発生した異常の内容に即した指示を受ける。その指示のもと、異常が発生し

た印字物を作業場所から離す、異常が発生した印字物であると一目瞭然で分かるように破いて保管するなど、別のミスが発生させないよう複数人で確認しながら、正常な処理を行う。また、異常の内容と用紙残枚数の整合を確認する。

- ⑤ 今回の情報漏えいを踏まえ、当該協力機関におけるマニュアル（上記①～④の内容を含むもの）を作成した。作業に従事する者に参照させるとともに、監督する者は、作業の注意事項等を明確に指示する。

### (3) 他の協力機関への情報提供等

今後、他の都道府県においてもこのような事態が生じないよう、今回の情報漏えいについて、他の協力機関にも原因と再発防止策を情報提供することとし、他の協力機関においても、ハガキに背標を印刷するよう印刷会社に示す仕様書を改めることや、宛名を印字する作業に係るマニュアルの整備・改善及びその遵守を徹底することなどにより、個人情報の厳重かつ適正な管理を行うよう当機構から指示してまいります。

### (4) その他

他の都道府県知事からの委任分について、同様の事案の有無の調査を8月23日（水）に行いました。本日現在、調査の結果、他の都道府県知事からの委任分について、同様の事案は確認されておりません。

以上

問合せ先 一般財団法人不動産適正取引推進機構

試験部 次長 伊藤

電話 (03)3435-8181

## 事案の発生経過

令和5年

8月7日

試験会場通知への宛名印字

この際に、1(2)の印字ミスを起こした。具体的な状況は次のとおり。

- ①ハガキの裏面の会場への地図を表示している部分に宛名が印字されているミスが複数あることを発見した。(印刷機へのハガキのセットがオモテ・ウラ逆になっていた。)
- ②印字ミスを起こしたハガキについては、シュレッダーで処分したが、一部分を印字前のハガキの山の近くに置いており、誤って再使用してしまった。
- ③発送前の最終確認時に、ハガキの裏面チェック、ハガキの残枚数と発送枚数の整合性チェックを実施しなかった。

16日 試験会場通知を郵送

18日 情報漏えい1件目の連絡あり

21日 情報漏えい2件目の連絡あり

21日 情報漏えいの被害者様へ連絡を行うとともに、謝罪を開始

22日 情報漏えいを起こした疑いが高い相手方への個別問合せを開始 (2(1)を参照)

25～26日 全受験申込者への調査を実施 (2(1)を参照)

9月1日まで 9件の情報漏えいが判明。9件とも、受験申込みの整理番号が連続していた。

15日まで 情報漏えいした試験会場通知を全て回収。

情報漏えいの被害者様に対し、回収したことを伝え、全ての謝罪を完了。(3を参照)

19日まで 情報漏えい9件(連続した整理番号)の前後各1件について、1件は正常印字を確認、及び、他の1件は漏えい発生の有無確定が困難と判断。他の1件と連続する整理番号の方1人には、正常な印字の試験会場通知が届いていることを8月31日に確認済み。