

ご使用水量のお知らせの誤投函事案の発生について

令和 5 年 12 月 12 日（火）に、水道メーターの検針時に各利用者の使用水量を案内する「ご使用水量のお知らせ（検針票）」について、水道メーター検針の委託業者が 11 世帯に対し、誤って別の利用者の検針票を投函する事案が発覚しました。

誤投函によりご迷惑をお掛けした利用者の皆様には、深くお詫びを申し上げます。今回の事態を重く受け止め、今後このような事態が発生しないよう、適正な事務執行及び再発防止に努めます。

本件の概要については、以下のとおりです。

1 事案概要

- ・令和 5 年 12 月 7 日（木）午前 11 時頃、集合住宅 A（7 階建て 24 室）において、水道メーター検針の委託業者の検針員（以下「担当検針員」）が、各戸に設置された水道メーターの検針を行いました。集合住宅 A の 1 階の集合ポスト前にて、現地投函が必要な 11 室分（上下水道局スマートフォンアプリ「すいりん」未利用者等）の検針票をハンディターミナル（検針用携帯端末機）から印刷し、各室のポストに投函しました。
- ・担当検針員は、集合住宅 A の検針を終えた後、近隣の集合住宅 B（7 階建て 28 室）において、同様に各戸に設置された水道メーターの検針を行いました。しかし、集合住宅 B の 1 階の集合ポスト前にて、現地投函が必要な検針票をハンディターミナルから印刷する際に、誤って集合住宅 A の 11 室分の検針票を印刷する画面から再度印刷し、気付かないまま集合住宅 B の同じ部屋番号のポストに投函してしまいました。
- ・令和 5 年 12 月 12 日（火）午後 2 時頃、集合住宅 B の利用者から「自分の検針票ではない誤った検針票が投函されていた」と上下水道局のコールセンターに問い合わせがあり、検針票の誤投函が発覚しました。
- ・発覚後ただちに、水道メーター検針の委託業者へヒアリングを行い、個人情報（住所、氏名等）を含んだ検針票の誤投函件数が 11 件であることが判明しました。
- ・令和 5 年 12 月 12 日（火）夜間において、委託業者が集合住宅 A 及び集合住宅 B の対象の利用者宅を順次訪れ、面談できた利用者に謝罪し、誤って投函した 11 件の検針票のうち 4 件を回収しました。

2 発生原因

- ・担当検針員が、ハンディターミナルで集合住宅 B の住民分の検針票を印刷する画面を表示させようとした際に、誤って集合住宅 A のお客様番号を入力してしまいましたが、集合住宅 A の検針票を印刷する画面が表示されていることに気付くことができませんでした。また、印刷した検針票について、住所や建物名称の確認を怠っていました。

3 対象の個人情報の項目及び件数

- ・項目：住所、氏名、使用期間、使用水量、請求予定金額、前回請求金額
- ・件数：11 件

4 再発防止策

- ・委託業者における業務従事者への指導の徹底及びセルフモニタリングの強化（抜き打ちでの現場同行、作業手順の確認及び業務マニュアル理解度テストの実施、発生事案の共有等を目的とした研修等）
- ・業務従事者研修の充実（現場作業のロールプレイング方式の導入等）
- ・マニュアルの拡充（検針対象とハンディターミナルの画面の照合手順及び検針票のポスト等への投函手順の詳細な記載、写真や図などの活用等）
- ・委託業者との連携による再発防止策の充実及び業務従事者への浸透状況の確認

問 い 合 わ せ 先	担 当 課：上下水道局 サービス推進部 事業サービス課 電 話：072-250-9110 ファックス：072-250-4299
----------------------------	---