

## 平成25年度相談事例

### 【個人情報の取扱いに対する苦情】

相談内容	<p>当該施設利用者の身元引受人より、金融機関から利用者あての簡易書留が届いた際には、開封せずに連絡してほしいとの電話を受けていたが、誤って、利用者本人立ち会いのもと開封してしまった。このことについて、身元引受人から以下の説明を求められたもの。</p> <p>①簡易書留が届いてから開封までの経過を教えてください。</p> <p>②施設での個人情報の取扱いを教えてください。</p>
事実関係	<p>7月31日、A職員が身元引受人から、利用者あての簡易書留が近々届くので、開封せずに連絡してほしいとの依頼を受け、その旨、文書收受担当B職員へ対応を説明する。</p> <p>簡易書留は8月3日（土）に配達され、文書收受担当B職員から、週明けの8月5日（月）に、C職員へ手渡された。C職員は利用者本人の立ち会いのもと簡易書留を開封した。</p>
原因分析	<p>A職員が身元引受人からの依頼内容を説明したのは、B職員のみであり、全職員へ周知するための電話箋を作成しなかったため、C職員を含む全職員への周知が不足した。</p> <p>また、B職員が簡易書留をC職員へ手渡した際にも、身元引受人からの依頼内容を説明しなかったため、C職員へ情報が引き継がれなかった。</p>
対処方針	<p>身元引受人へ謝罪するとともに、簡易書留を收受し、開封するまでの経過及び施設での個人情報の取扱いについて説明し、ご理解を得る。</p>
対処経過	<p>①文書收受担当B職員が身元引受人と郵便局へ出向き、收受日（8月3日）と収受者（B職員）を確認した後、收受後の経過について説明した。</p> <p>②法人で定めた、個人情報保護規程について説明した。</p> <p>以上により、身元引受人の理解を得られた。</p>
フォローアップ	<p>施設の全体会議で今回の件について、報告をし、職員へ周知を図った。</p>