

令和3年5月20日

クレジットカード払いの誤登録及び誤徴収について

上下水道局において、クレジットカード払いの手続きに必要な「お客さま番号」及び「装置番号」のお問い合わせに対する回答を誤り、他のお客さまのご使用分へのクレジットカード払いの登録がなされたことにより、上下水道料金を誤徴収する事案が発生しましたのでご報告します。

1 経緯

令和2年12月15日（火） ・ Aさまからお客さま受付センターへの「お客さま番号」及び「装置番号」についてのお問い合わせの際に、誤ってBさまの「お客さま番号」及び「装置番号」を回答
令和2年12月19日（土） ・ インターネットにて、AさまからBさまの「お客さま番号」及び「装置番号」に対するクレジットカード払いのお申し込み
令和3年1月6日（水） ・ クレジットカード払い登録手続き完了のお知らせを、Bさまの住所へ発送
令和3年1月21日（木） ・ Aさまの11-12月分の上下水道料金が未決済となり納入通知書を発送 ・ Bさまの11-12月分の上下水道料金がAさまから申し込まれたクレジットカードにより徴収
令和3年1月26日（火） ・ インターネットにて、AさまからAさまご本人の「お客さま番号」及び「装置番号」に対するクレジットカード払いの申し込み
令和3年2月12日（金） ・ クレジットカード払い登録手続き完了のお知らせを、Aさまの住所へ発送
令和3年5月18日（火） ・ クレジットカードの明細で2か所分の支払いがあることに気付かれたAさまからお客さま受付センターにお問い合わせ ・ Bさまの「お客さま番号」及び「装置番号」に対するAさまのクレジットカード払いの登録があり、Bさまの上下水道料金がAさまから申し込まれたクレジットカードにより徴収されていたことが判明

2 誤徴収した金額

25,525円

3 漏えいした個人情報

Bさまの「お客さま番号」、「装置番号」、上下水道料金

※Aさまには他のお客さまの情報であることのみが伝わっており、Bさまの情報であるとの特定はされておられません。

4 当局の対応

Aさまに対し、誤った「お客さま番号」及び「装置番号」をお伝えしたことによる誤登録及び誤徴収をお詫びするとともに、Aさまから誤徴収した上下水道料金を還付する旨を説明し、ご了承いただきました。

また、Bさまに対し、他のお客さまのクレジットカードがBさまのご使用分の支払い方法として誤登録がなされたことをお詫びするとともに、改めて未請求となっている上下水道料金についてお支払いいただくことをお願いし、ご了承いただきました。

5 原因

当局の電話での対応者が、Aさまからご自身の「お客さま番号」及び「装置番号」をお問い合わせいただいた際に、該当のお客さまの番号であるか、十分に確認せず、Bさまの「お客さま番号」及び「装置番号」を回答したことが原因です。

6 再発防止策

今回の事態を真摯に受け止め、今後このようなことが発生しないよう、取り扱う情報の重要性について、受付を担当する全ての職員等に再度周知し、お問い合わせ時の情報確認を徹底します。