

**住民協定周知事務における
個人情報流出事案に関する調査報告書**

令和8年（2026年）年2月
（令和8年（2026年）9月修正）

鎌倉市住民協定周知事務における
個人情報流出事案に関する庁内調査チーム

目 次

1	調査の目的	1
2	事案の概要と経過	1
3	住民協定周知事務の状況	2
4	調査の進め方及び調査結果	3
5	まとめ	8
6	個人情報流出の原因	9
7	再発防止に向けた対応及び今後の方針	10

1 調査の目的

本調査は、鎌倉市都市景観部建築指導課（以下、「建築指導課」という。）で実施している住民協定周知事務において、個人情報を含む資料が誤って一定期間閲覧できる状態にあり、その後、この資料が流出していたことが確認されたことを受けて、個人情報が流出した経過や個人情報保護体制の状況、個人情報が流出した範囲、さらにはその影響等について検証するとともに、個人情報保護の対応の適否について調査を実施し、市民への信頼を回復することを目的とする。

2 事案の概要と経過

建築指導課では、住民協定に関して建築計画等を行う事業者等へ周知を行うため、建築指導課窓口において誰もが自由に閲覧等ができるよう配架を行っている。策定された住民協定を建築指導課窓口に配架するための手続に関しては、「建築協定・住民協定の手引」を整備し、協定の性質、手続方法、提出書類及び周知方法などについて説明している。「住民協定」は、“地域住民が自主的に建築等に関する取決めを定め、約束ごととして守っていくもの”で、法令による手続きは必要なく比較的簡単に協定を結ぶことができる（なお、建築等に関する取決めを定める「建築協定」は、建築基準法に基づき市の認可・公告といった手続きが必要となる）。一方で、法的な裏付けがなく、協定締結者以外には効力が及ばない契約の一形態である。しかしながら、住民が地域のまちづくりに関する方向性を示すものであることから、区域内において一定の合意（概ね 80%）を得られているものについては、住民協定運営団体からの依頼により建築指導課の窓口で配架し、情報提供を行っている（住民協定周知事務）。この中で、住民協定を市窓口で公開したい場合には、建築指導課に「住民協定書」、「協定区域図（区域を表示したもの（周知用）と賛成だけでなく、反対、未確認等の区画がわかるもの（市保存用）の 2 種類）」と共に「区域内住民の賛否（合意率）を確認できる書類」等の提出（届出）を求めている。届出後は、建築指導課内での事務決裁手続きを経て、それぞれの協定毎のフォルダーに整理し、「住民協定書」、「協定区域図」及び「協定の問合わせ先」を閲覧させることとしており、広く住民協定の内容の周知を行っている。

今回、当該周知事務において、住民から届出のあった住民協定に関する文書の一部である「協定区域図」のうち、本来、公開すべきではない「住民協定に賛成、反対、未確認等の区画等がわかる図面（市保存用）」（以下、「当該内部資料」という。）が、令和 6 年（2024 年）4 月から 6 月の間、建築指導課の窓口において、住民協定ファイルの中で周知資料の一部として誤って公開されるという事案が発生した。令和 6 年（2024 年）6 月に窓口担当者が誤って当該内部資料を公開していることに気づき撤去を行ったが、その後、当該内部資料を取得（住民協定周知事務においてコピー）

した者（以下、「取得者（事業者）」という。）を市で確認したため、取得者（事業者）に事情を説明し返却を求め、回収を行った。

誤公開された当該内部資料は、「(1)市担当課が保有する内部資料であること。(2)他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるもの（個人情報の保護に関する法律第2条第1項第1号で定義する個人情報）であること。」、さらに流出の事実が確認されたことから、本市では個人情報の流出事案として重く受け止め、本件事案の発生の原因と影響について、調査を行うこととした。

また、住民協定区域を含む由比ガ浜西自治会（以下、「自治会」という。）からは、「開発事業者が当該内部資料を持って、鎌倉市開発事業における手続及び基準等に関する条例（以下、「開発事業条例」という。）による近隣説明等を行っている」といった情報を受けている。

住民協定の届出から事案の認識及び調査までの経過は以下のとおりである。

令和6年3月27日	住民協定の届出（建築指導課窓口での周知依頼）
4月8日	建築指導課決裁（課長決裁）
9日	窓口での住民協定の周知開始。あわせて、自治会長へ周知開始をお知らせ
（6月24日）	※この時、当該内部資料を窓口で誤って公開してしまった。
6月 不詳	（取得者（事業者）が当該内部資料を閲覧後にコピーした）
	誤って公開していた当該内部資料を窓口から撤去
令和7年6月20日	※担当者が別の住民協定策定の相談に対応する中で誤りに気づいた。
	当該内部資料をコピーした者がいたことを確認（鎌倉市都市景観部都市調整課と取得者（事業者）との面談で確認）
同日	担当者へ聴き取りを行い、誤って公開した経過を建築指導課内で確認
7月 9日	市から取得者（事業者）に事情を説明し、当該内部資料の返却を受けた。
9月22日	記者発表
10月20日	庁内調査チーム設置（調査期間 11月4日～12月19日）

3 住民協定周知事務の状況

現在、建築指導課窓口にてそれぞれの協定毎にフォルダーを作成整理し、閲覧等ができるようになっている。現状では、住民協定全 54 件（令和7年(2025年)12月1日時点）が閲覧等できるようになっており、必要であればコピーし、その写しを取得することも可能である。

なお、窓口で閲覧等できる住民協定は、「住民協定書」と「協定区域図（区域を表示したもの（周知用））」及び「協定の問合わせ先」を基本とするが、「協定区域図」の一部として、当該内部資料と同様のものが住民の同意により閲覧資料として含まれている住民協定も存在する。

また、閲覧等については、閲覧台帳の備え付けなどはなく、広く自由に閲覧等が出来るようになっている。なお、閲覧等の際には、職員へ声掛することは求めないが、閲覧者等が住民協定等について、職員に気軽に質問等することも可能な状態にある。



4 調査の進め方及び調査結果

(1) 調査期間

調査については、総務部内に庁内調査チームを令和7年（2025年）10月20日に設置し、同年11月4日～12月19日に聴き取り調査等を実施した。

(2) 調査方法

調査は、調査対象を以下のように分類した上で、ア及びイについては調査チームによる対面でのヒアリング調査等を行い、ウについては、建築指導課が謝罪及び説明のために実施した個別訪問の際に取得者（事業者）の訪問の有無等を聴取し、取得者（事業者）から当該内部資料の提示等を受けた可能性のある住民等には、改めて調査チームによる対面でのヒアリング調査を実施する方法で行った。

ア 個人情報流出元

鎌倉市建築指導課に令和6年度当時に在職していた職員

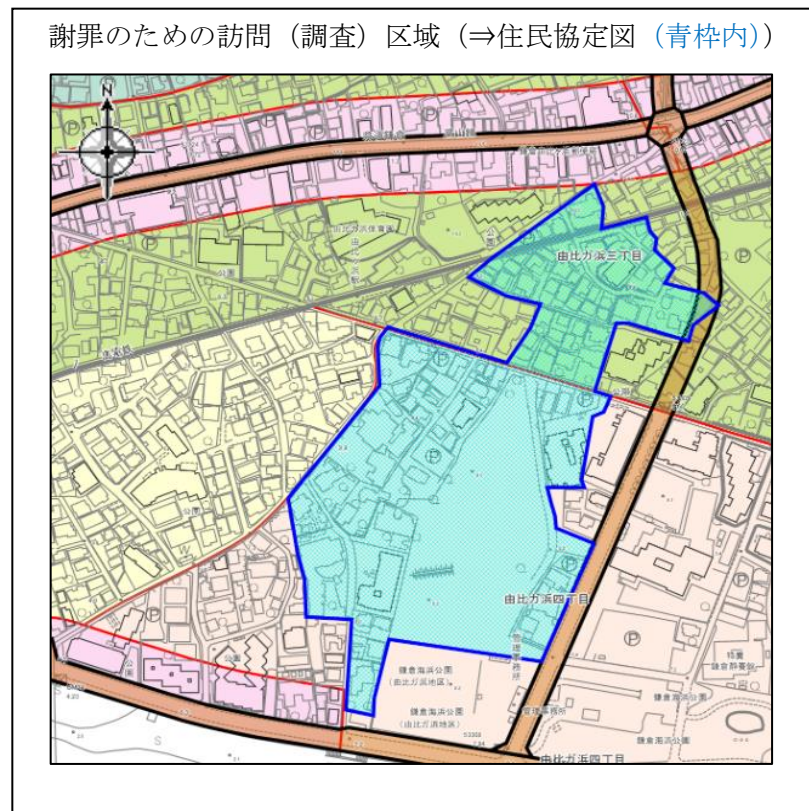
イ 取得者（事業者）及び取得者（事業者）から当該内部資料の提供を受けた者

前述の通り、住民協定の情報は建築指導課の窓口で自由に閲覧でき、したがって当該内部資料を取得した者を把握することができないことから今回の調査においては、市の面談（都市景観部都市調整課）で確認した取得者（事

業者）１者のみを対象とした。ただし、取得者（事業者）から当該内部資料の提供を受けた者は、取得者（事業者）の開発事業上の代理人である事業者（以下「代理人事業者」という。）１者、共同で開発事業を行う関連企業（以下「関連企業」という。）２者及び住民協定区域内に利害関係を有する法人（以下「その他の法人」という。）２者があり、いずれも法人である。このため、取得者（事業者）から当該内部資料の提供を受けた、これら法人計５者についても調査を行った。

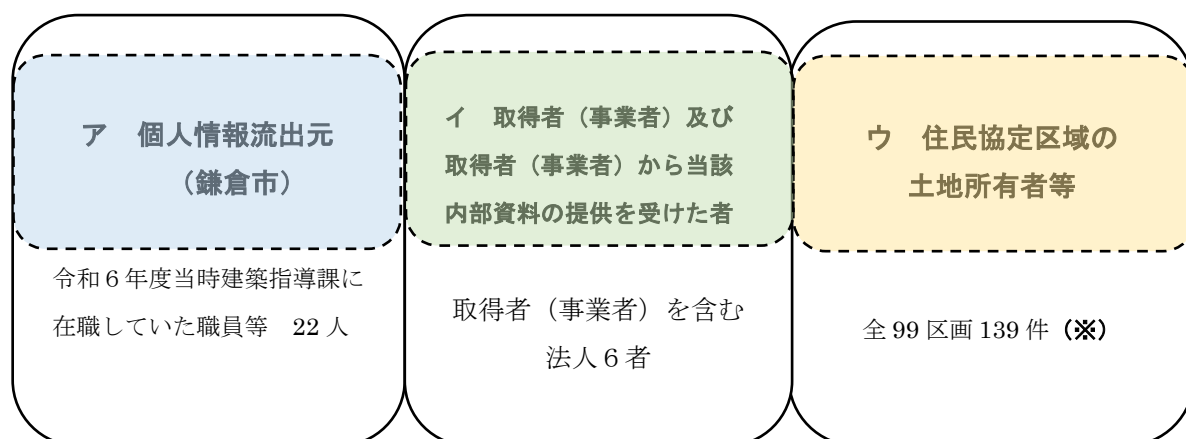
ウ 住民協定区域の土地所有者等

（開発事業条例による近隣説明等の対象となる者を含む）



なお、建築指導課が訪問をした際に不在だった場合には、当該個人情報の流出事案についての謝罪文及び記者発表資料を含む「再訪のお知らせ」を投函し、都合の良い日時の連絡をお願いした。その後、連絡があった場合については、日時を調整し、建築指導課において再訪した。また、連絡がない場合は、再、再々訪問と、全３回の訪問を行った。

(3) 調査結果



※ 対象とする99区画は住民協定区域内の土地所有者等であり、法人等も含まれている。分譲マンションについては、住民協定合意率算定上、1棟を1票としていることから1区画としているが、全戸訪問をしているため、区画数と訪問件数が異なる。

聴き取り調査により確認できた事項は次のとおりであった。

ア 個人情報流出元（鎌倉市）

(ア) 住民協定書の周知に関する届出のルールについて

建築指導課では「建築協定・住民協定の手引」を整備しており、この中で、届出に必要な書類として、住民協定書、住民協定承諾書の写しなどのほかに、「協定区域図」を規定している。協定区域図は、①「区域を表示したもの（周知用）」と②「賛成だけでなく、反対、未確認等の区画がわかるもの（市保存用）」の2種類を求めているが、これらの書類の取扱い（公開・非公開等）などの詳細なルールは記載されていない。

(イ) 住民協定周知に関する課内事務決裁について

受理した住民協定について周知を行うには課長までの決裁を得ることとしており、本件事案も決裁を得て公開に至っているが、当該決裁において、受理した文書のうち、周知する文書とそれ以外の内部資料との区別は明確に記載されていなかった。また、決裁文書中のどの資料が閲覧等の対象であるか明確にしておらず、課長まで決裁を得る過程においても修正等の指摘はなかった。

(ウ) 担当者の周知事務に関する理解について

当該事務を担当した担当者は、令和6年(2024年)4月に建築指導課に異動してきた職員で、住民協定の手続きについて、周知する文書と周知しない内部資料との区別など、事務手続きについて明確に理解をしていなかった。

(エ) 課内共有について

当該住民協定を公開後、窓口において、担当者が、他の住民協定案件で相談を受けた際に、当該内部資料が公開されていることに気づき、速やかに窓

口から撤去した。聴き取りにおいては、撤去したのは令和6年(2024年)6月頃だと記憶しているとのことであるが、取得者(事業者)からの聴き取りでは、当該内部資料を取得したのは同年6月24日とのことであることから、それ以後のことと推測される。

担当者からの上司への報告については、1年以上経過する中で、双方の記憶が曖昧であり報告の有無について事実関係を明確に確認することはできなかった。

いずれにしても直接的に事務に関わった職員以外のほとんどの職員が、令和6年(2024年)4月から同年6月までの間、当該内部資料が誤公開された事実を認知しておらず、組織として事案が確認できたのは、令和7年(2025年)6月20日(都市景観部都市調整課が当該内部資料をコピーした者がいたことを確認した時期)であった。

(ウ) 情報の流出範囲や影響について

建築指導課窓口で周知している全ての住民協定書は、手続不要で誰でも閲覧やコピーが可能であることから、当該内部資料が誤公開された期間中に閲覧・コピーされた件数等については、把握できていない。

(カ) その他

今回の調査において故意による流出ではないことを確認することができたが、当該事務の処理手順及び確認体制が課内で十分に整備・共有されていなかったこと。また、課内決裁手続きにおけるチェック体制の甘さ、さらには、配架している資料の定期的な確認がされていないなど、事務を行う上での不十分な対応が複数確認された。

イ 取得者(事業者)及び取得者(事業者)から当該内部資料の提供を受けた者

(ア) 当該内部資料の入手について

取得者(事業者)からは、令和6年(2024年)6月24日、当該住民協定が建築指導課窓口で一般に閲覧されている状態にあり、当該内部資料を含み当該住民協定文書をコピーし取得した旨説明があった。このため、取得者(事業者)が当該内部資料を取得したことについては、あらためて事実であることを確認した。また、取得者(事業者)からは、既に公にされている当該住民協定の中に、誤公開されている資料が含まれているとは思ひもしなかった旨の説明があった。

(イ) 住民協定資料の利用等について①

取得者(事業者)によれば、住民協定資料を取得者(事業者)、代理人事業者及び関連企業2者の計4者の間でデータ及び紙媒体の提供により共有を行った。また、令和7年(2025年)6月20日に都市調整課と取得者(事業者)との面談で市の担当者から誤公開された当該内部資料が含まれていることを説明され、はじめて、誤公開されたものであると認知した。その後、個人情報に該当する文書であることも市から説明を受けたことから、取得者

(事業者)としても、組織内部においても一切使用しないこととした。

また、市の依頼に応じ、取得者(事業者)、代理人事業者及び関連企業2者の4者は、令和7年(2025年)7月9日に、取得者(事業者)を介して当該内部資料を全て建築指導課に返却した。取得者(事業者)によれば、自身を含むこれら4者は、いずれもデータ化したファイルも全て破棄した。

なお、取得者(事業者)から、自身を含むこれら4者の間で共有した当該内部資料については、第三者への提供はない旨、報告があった。

(ウ) 住民協定資料の利用等について②

鎌倉市まちづくり条例の手続きにおいて「住民協定の区域内であることから、住民と協議するよう努めること」と市から助言指導がある中、開発事業条例の個別説明や開発事業計画の説明をする場合などに、住民協定の説明となる場面があった。土地所有者等から住民協定について説明、資料提示及び提供を求められた際には、当該内部資料の提示及び提供も含めて、説明を行ったとのこと。取得者(事業者)としては、公に公表されている資料であるということを前提に住民等の要請に応じたものであり、住民協定の賛否を話題にするなどのことはないとのことであった。

また、取得者(事業者)によれば、上記の説明などの際に、その他の法人2者に対して当該内部資料の写しを交付したとのことであった。なお、提供した当該内部資料の複写物は、全て建築指導課に回収されている。

(エ) 住民協定資料の回収等について

以上をまとめると、取得者(事業者)、代理人事業者及び関連企業2者並びにその他の法人2者の計6者が当該内部資料を取得したが、当該内部資料についてデータ化されたファイルを全て破棄したこと、及びこれら6者以外の第三者への提供がなかったことをヒアリングから確認した。また、これら6者が取得した当該内部資料の複写物については、全て回収されていることを確認した。

ウ 住民協定区域の土地所有者等

※ 本項においては、調査対象者の個人情報保護の観点から、調査対象者の詳細、回答件数や内容等、特定の個人の識別につながる可能性のある情報は記載しないこととする。

(ア) 調査方法

住民協定区域内の土地所有者等に対し、今回、個人情報を流出させてしまったことに対する謝罪及び説明を行う際に、取得者(事業者)等からの当該内部資料の提示の有無を確認し、提示があった旨の回答を得た場合はヒアリングを行い、取得者(事業者)による当該内部資料の利用の有無について確認を行った。

(イ) 住民協定区域の土地所有者等の回答結果

取得者(事業者)等からの当該内部資料の提示の有無を確認した際、ほとん

どの者から当該内部資料の提示や提供に直接結びつくような回答は確認されなかったが、一部において、概ね以下のような回答が確認された。

- ・取得者（事業者）が、開発事業条例による近隣説明等を行う際に、住民協定や当該内部資料を提示しながら説明があった。
- ・取得者（事業者）が住民協定に対する自身の考え方を知っていた。
- ・取得者（事業者）が当該内部資料を取得したことについて、不安を感じている。
- ・取得者（事業者）から自治会に対して一部否定的な発言等があった。
- ・取得者（事業者）には、あまりよくない印象を持っている。

なお、取得者（事業者）が当該内部資料を取得していることが判明した令和7年（2025年）6月20日以降に取得者（事業者）から当該内部資料の提示を受けたということは、確認されなかった。

また、取得者（事業者）以外からの当該内部資料の提示などは、本件調査では確認されなかった。

5 まとめ

以上のヒアリング調査等から、

- (1) 市においては、個人情報を含む資料が誤って一定期間閲覧できる状態にあり、その後、この資料が流出していたことを確認したという点においては、個人情報の保護に対する管理体制が不十分であることや個人情報を取扱っているという重要性の認識の欠如などが今回の調査から判明した。また、当該事務の処理手順及び確認体制が課内で十分に整備・共有されていなかったことその他、課内決裁手続きや、配架している資料の定期的な確認の実施などの事務を行う上で、不十分な対応が複数確認されたという点では、重過失までとは言えないが、重大な問題があったと認識せざるを得ない。
- (2) 取得者(事業者)においては、住民協定について説明などをする際に、当該内部資料を提示し説明を行っていることが確認されたが、その範囲を超えるような利用等がなされた事実は確認されなかった。なお、個人情報であると認知した後は、市の依頼に応じ当該内部資料の返却、及び資料利用の停止やデータ化ファイルの破棄等の対応を今回の調査においても改めて確認した。

また、代理人事業者、関連企業2者及びその他の法人2者においては、いずれも、取得者（事業者）から当該内部資料を含む住民協定文書の提供を受けたものの、その後、市の返却依頼に応じて取得者（事業者）又は代理人事業者を經由して建築指導課に資料返却等をしたことを確認し、加えて、第三者提供をしていないことを確認した。

- (3) 前述のとおり、住民等の一部（数名）から、取得者（事業者）が開発事業条例による近隣説明等を行う際に住民協定や当該内部資料を提示しながら説明があり、説明の際に自身及び当該内部資料上の賛否等についての言及があった旨の回答があった。この点については取得者（事業者）からの聴き取り内容と齟齬はある。
- (4) その一方で、協定区域内の住民については、自身の個人情報が不正な利用をされているのではないかという疑いを持った回答もあった。ヒアリング調査等の結果は上記(2)のとおり、住民協定について説明などをする際に当該内部資料を提示して協定内容についてのやりとりを行ったことの他に、当該内部資料が利用されたり、そこに記載された個人情報が利用された事実は確認できなかったものの、今回の個人情報流出が住民等に不安な思いをさせることにつながった。また、取得者（事業者）は当該内部資料の取得により住民協定の賛否を知る状態となったことで、不正な利用をされているのではないかと疑われる結果となった。

以上のことから、今回の市による当該内部資料の誤配架から始まる事案は、個人情報の流出という事態と、これに起因して、住民の不安を駆り立てるとともに、住民及び取得者（事業者）間においては本来生じることのなかった疑念を生じさせる結果となり、住民及び取得者（事業者）の両者に対して、多大なる影響を及ぼす結果となってしまったことは否めない。

6 個人情報流出の原因

本市においては、「個人情報の保護に関する法律」（平成 15 年法律第 57 号）に基づき、個人情報の取り扱いについては、適切かつ慎重な運用に努めているところである。

本市では、「個人情報の保護に関する法律」を受けて、「鎌倉市個人情報保護条例」（令和 4 年 12 月 28 日条例第 16 号）を定めており、特に職員に対しては「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド」の周知や個人情報の保護に関わる研修を毎年度実施している。また、新規採用職員や会計年度任用職員においても、スタートアップ研修の中での科目として、個人情報の取扱いとその保護について研修を行うなど、繰り返し啓発を行っているところである。

このようなことを通じて、市職員として、様々な場面で取り扱う個人情報の重要性についての意識醸成を図っているものの、今回の事案においては、個人情報であるにもかかわらず窓口で配架し、それを確認した際にも課内の共有化など適切な対応が取れなかったこと、さらには、その情報を流出させてしまったことは、個人情報に関する危機意識が欠如していたと言わざるを得ない。

また、本件事案における職員等のヒアリング調査を通じては、個人情報の重要性やその取り扱いについては認知しているものの、今回の事案のように他の資料と照

合することで個人が識別できるような文書も、個人情報を含む文書に該当するという点にまで注意が及んでいなかったことが確認された。特に、今回の事案においては、住民協定という協定締結者間のみの取決めであることから、一部の住民協定区域では、当該内部資料と同様のものが住民の同意により閲覧資料として公開しているものもあり、取扱いが複雑であるという面はあるものの、条例の趣旨を踏まえれば、その取扱いは慎重に行うべきであり、都度、確認を行うことが必須である。

今後さらに、個人情報への該当事項が複雑化していく状況の中で、前例に捉われることなく、常に疑問を持って、慎重に対応することが、多くの個人情報を扱う行政職員には求められることを肝に銘じなければならない。今回の事案においては、組織、個人とともに、その認識が欠如していたもので、単なるミスと考えるべきではない。以下に、個人情報流出の原因を整理する。

(1) マニュアル等の不存在や不十分な事務引継ぎ

- ア 当該事務手順は単純な事務であったことから、事務マニュアル等を作成しておらず、担当者の判断に委ねられていた。
- イ 本件は、当該年度に他課から転入した職員２名により事務が行われていた。
- ウ 本件周知事務処理にあたり、届出のあった住民協定のうち、どの文書を窓口で公開または非公開にするのかが明確にされていなかった。
- エ 課内決裁手続は、過去の決裁文書の内容を踏襲し行われたもので、決裁中に不備や修正を指示する者がいなかった。

(2) 個人情報に対する認識の不足

近年、個人情報への該当事項が複雑化していることから、情報公開請求を受けた際など判断に迫られる場面で、その都度、公開・非公開を確認することが多く、文書作成時にその議論がしっかりとされていない傾向が見受けられる。今回の事案においても同様で、組織として個人情報を取り扱っているという認識が不足していると言わざるを得ない。また、事案発生後の上司へ報告や課内共有の対応からも、公開・非公開や個人情報に関する危機意識が不十分であると言わざるを得ない。

7 再発防止に向けた対応及び今後の方針

市が保有する様々な情報に対し、常に慎重にその取扱いを検討するという意識を深めることが必要である。

氏名や住所といった、明らかな個人情報だけでなく、それ自体は個人情報ではないものの、複数の情報を合わせることで個人を識別することができるなど、個人情報となり得るものがある等、情報の取り扱いには非常に慎重になることが必要である。

る。当然の事ではあるが、少しでも疑問に感じる事があれば法令やハンドブック等の資料を確認するという基本的なことを疎かにしない、また、想像力を働かせ業務の先に生じる可能性のあるリスクを常にチェックする習慣を徹底することが必要である。さらにヒヤリハット事案が生じたときには、必ず職員間で共有するなど、ミスが発生することのない環境づくりに取り組むことも必要である。今回、これらのことが徹底されていれば、個人情報の流出は回避することができたと考えられ、今一度、基本に立ち返り、全庁的にこれらを徹底していくことが必要である。

また、今回の大きな原因の一つに業務マニュアルの不存在があげられる。事務手続きは、過去の手続き内容を踏襲するということがないよう、要綱やマニュアル等の手順に沿って進めることを徹底し、仮にマニュアルが存在しない場合は、速やかに作成し、それに沿った事務を進めることを徹底していくこととする。なお、マニュアル等については、定期的に見直しすることを、合わせて徹底する。

新採用職員だけでなく、長く勤務した職員でも異動等により自身が従事してきた業務とは全く異なる業務に従事することもあり、知識不足や認識が欠けてしまう可能性も考えられる。そのため、会計年度任用職員も含めた職員への研修実施、個人情報保護委員会が作成し公表している個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン等の確認等を行い、個人情報についての認識を深めていくよう、全庁に周知を行う。また、今回の様な事案、さらにはヒヤリハット事案を広く共有し、リスク管理を強化することとする。

加えて、庁舎内に配架している閲覧文書等については定期的に点検を行い、不足物はないか、不必要なものが添付されていることがないか等をチェックすることも必要である。

なお、上司への報告については必ず問題の大きさを自身のみで判断することはせず、問題が生じた際は速やかに報告をすることも改めて徹底していく。

これらのことを全職員に改めて周知徹底を行うこととする。