



委託事業者における電子メール誤送信によるメールアドレス等の流出

「我孫子市ファミリーサポートセンター」の運営を受託する事業者「特定非営利活動法人ワーカーズコープ」は、市から情報提供を受けた不審者情報を自主判断により同センター会員に電子メールで送信する際、他の受信者のメールアドレスが判別できない方式（BCC）に設定して送信すべきところ、全員のメールアドレスが表示された状態（TO〔宛先〕）で送信してしまいました。

1 発生日時

令和2年7月16日（木曜）午前9時37分

2 委託事業者から流出した個人情報

我孫子市ファミリーサポートセンターの会員及び関係者として登録している312件の個人名及びメールアドレス、会員番号（うち10件メール不達、2件重複）

3 経過

【7月16日（木曜）】

9時15分 保育課から委託事業者に不審者情報を伝える。

9時37分 委託事業者が不審者情報をファミリーサポートセンター会員及び関係各所に一斉メール配信。配信直後、メールを受信した同センター内職員から全員のメールアドレスが表示された状態で送信しているという指摘があり、事案発生に気づく。

9時40分 保育課に委託事業者から情報漏洩の報告が入る。

10時00分 保育課から委託事業者へ個人情報が流出した対象者への謝罪及び送信したメールの削除依頼を行うよう指示する。

11時30分 委託事業者が対象者への謝罪及び当該メールの削除を依頼するメールを配信。対象件数302件分配信済み。

15時59分 委託事業者が対象者への謝罪及び状況説明のため、順次個別に電話連絡を開始。

【7月21日（火曜）】

電話等連絡状況（メールアドレスの重複登録分等を除く連絡対象件数は273件、うち電話連絡済が241件、留守番電話に伝言済みが13件、電話では連絡できなかったがメールで連絡した件数は19件。）

【8月11日（火曜）】

委託事業者が市に顛末書を提出。

【8月29日（土曜）】

委託事業者がファミリーサポートセンター会員へ「メール誤送信による個人情報漏洩のお詫びと原因及び再発防止について」の文書を送付。

4 問合せ・苦情

委託事業者が受けた苦情	4件
メールアドレスの削除要望	6件
市保育課への問合せ・苦情	3件

5 原因

委託事業者が電子メールを送信する際、他の受信者のメールアドレスが判別できない方式（BCC）に設定して送信すべきところ、誤って全員のメールアドレスが表示された状態（TO〔宛先〕）に設定して送信してしまいました。

6 委託事業者における再発防止策

市は、委託事業者に対して再防止策の検討を指示し、委託事業者から以下のとおり対応する旨の報告を受けました。

- (1) メールアドレスの管理は、メール送受信用のソフトでは行わない。
- (2) 今後、全会員に向けてのメールの一斉配信は実施しない。複数宛に同時配信する案件が生じた場合は、所長以上の承認を得たうえで実施することを徹底する。
- (3) (1) の対応を行うにあたり、送信元の不明なメールを受信する可能性があるが、今後、会員に対して送信時には会員名や会員番号の明記をして頂くよう対応を進める。
- (4) あらためて現場職員に対して個人情報の取り扱いについての教育を更に実施し、再発防止に努める。

【問い合わせ】

我孫子市役所 子ども部保育課

担当：課長 星

電話：04-7185-1111 内線644