

堺市マイナンバーカード普及促進センターの 予約システムにおける個人情報漏えいについて

堺市では、マイナンバーカードの申請機会の拡大を図るため、堺市マイナンバーカード普及促進センター（堺区三国ヶ丘御幸通 59 番地。以下、「センター」という。）を設置しています。

今回、そのセンターで使用している申請予約システム（以下、「予約システム」という）において、予約システムの運営会社である STORES 株式会社（以下、「予約システム運営業者」という）が行ったシステム設定変更作業に不備があり、予約システムを使用して利用申込をされた方の予約情報の一部（予約者氏名、予約日時、予約人数）が、同予約システムを利用する他の事業者 136 社に誤ってメールで送付されていたことが判明しました。

対象となる市民の皆様にはご迷惑をお掛けすることとなり、深くお詫びいたします。

なお、現在のところ、漏えいした個人情報の不正利用等は確認されていません。

※センターの管理運営はキャリアリンク株式会社（以下、「運営委託業者」）に業務委託しています。

※予約システムとは、センター及び出張申請受付会場で申請受付を希望する方が事前に、ご利用日の1ヶ月前から申請を行う会場と来場日時、来場人数を、インターネットを通じて予約できるシステムです。予約システムには、翌日の予約情報（予約者氏名、予約日時、予約人数）をメールで予約システムを利用している事業者に自動配信する機能があります。

1 漏えいがあった個人情報の項目及び件数

項目：令和5年2月18日（土）分のセンターや出張申請受付会場（光明池サンピア）の利用申込を予約された方の氏名、予約日時、予約人数

件数：119名

情報漏えい先：当該予約システムを利用している事業者（136社）

漏えい発生期間：令和5年2月17日（金）17時22分頃～2月18日（土）1時31分頃

2 原因

2月17日（金）予約システム運営業者が17時22分頃に行ったシステムの設定変更作業時に設定変更を誤った。その結果、予約確認メール作成時のデータ処理において、本来記載対象とならない他事業者の予約情報が抽出されメールで送付されるという不具合が発生した。

3 経緯

- ・令和 5 年 2 月 17 日（金）17 時 22 分頃、予約システム運営業者が、翌日の予約情報（予約者氏名、予約日時、予約人数）をメールで予約システムを利用している事業者へ自動配信する機能のシステム設定変更作業を行いました。
- ・令和 5 年 2 月 17 日（金）23 時 30 分頃、同じ予約システムを利用する他の事業者から予約システム運営業者に問い合わせがあり、予約情報の一部が他の事業者へ誤ってメールで送付されていることが判明し、予約システム運営業者が原因等の調査を開始しました。
- ・令和 5 年 2 月 18 日（土）1 時 31 分頃、予約システム運営業者が上記原因を把握し、予約システムの設定を変更し、予約システムの復旧が終了しました。
- ・令和 5 年 2 月 22 日（水）19 時 15 分頃、予約システム運営業者において影響調査が完了し、これにより特定された漏えい元であるシステム利用事業者への事案の報告、漏えい先であるシステム利用事業者 136 社に対する漏えい情報の削除依頼と削除確認を開始しました。
- ・令和 5 年 2 月 24 日（金）19 時 20 分頃に予約システム運営業者より電話で報告を受けたセンターの運営委託業者から、同日 20 時 00 分頃に本市に当該事案の報告がありました。

4 本市の対応

- ・令和 5 年 2 月 25 日（土）20 時 20 分頃に予約システム運営業者から、今回漏えいした 119 名の方を特定できる予約データを入手しました。
- ・令和 5 年 2 月 26 日（日）から被害のあった市民の方に対し、順次電話で個別にお知らせとお詫びを行っています。
※2月26日18時時点で119名全員に電話連絡を行い、うち93名へお詫びを行いました。
なお、まだ連絡がつかない26名については、引き続き電話でのお詫びを順次行っていきます。
- ・予約システム運営業者には、運営委託業者を通じて、再発防止の徹底にむけた対応を要請し、以下の対応を行うとの報告を受けています。
- ・システム開発・運用部門における個人情報取扱の重要性の認識の再徹底
- ・システム設定内容の設計及び確認手順と体制の見直し
- ・自動テスト実施対象の見直しと事前検知精度の改善、メール送信処理の調査を迅速に行う仕組み強化

問 い 合 わ せ 先	担 当 課：ICT イノベーション推進室マイナンバーカード普及促進担当 電 話：072-600-0178 ファックス：072-275-5766
----------------------------	---