

ソフィア・堺（堺市教育文化センター）指定管理者における 個人情報（メールアドレス）の事務処理誤りについて

ソフィア・堺（堺市教育文化センター）（指定管理者：JTB コミュニケーションデザイングループ）が1週間に1回程度実施している天体観察会においてボランティアサポートメンバーを務めている26人の方を対象に、本来、送信先のメールアドレスが見えない状態（BCC）で電子メールを送らなければいけないにも関わらず、誤ってすべてのメールアドレスが表示される状態（To）で送信する事案が発生しました。

26人の方にはご迷惑をお掛けすることとなり深くお詫び申し上げます。今後、このような事案を発生させないよう、指定管理者に対し確認作業を徹底するよう指示を行い、再発防止に努めてまいります。

1 経過

- ・令和5年9月16日（土）午後4時頃、天体観察会を運営する指定管理者の構成団体の1つである（株）東急コミュニティー（以下、TC）社員がボランティアサポートメンバーを務めている26人に天体観察会実施に関するメールを送信しました。
- ・同日午後4時45分頃、TC社員が送信したメールをボランティアサポートメンバーの方々すべてに送信できているか確認するため自身で点検していたところ、BCCではなくToで送信してしまったことに気付きました。
- ・同日午後5時20分から午後5時45分頃、送信先全員に、お詫びとメール削除のお願いを26人に個別にToのメールで連絡しました。
- ・同日午後6時頃、当日の天体観察会運営に協力いただいたボランティアサポートメンバー6人にTC社員より直接謝罪し、メールの削除を確認しました。
- ・同日午後6時30分から7時50分にかけて、2人からメール削除の旨の返信を受信しました。
- ・令和5年9月17日（日）午前11時頃、TCチーフ社員より堺市教育文化センター指定管理者グループ代表、株式会社JTBコミュニケーションデザイン（以下、JCD）の中文化会館マネージャーに口頭で誤送信事案の報告がありました。
- ・同日中に、TCチーフ社員から、JCDの中文化会館長及びJCD営業担当社員にメールにて報告がありました。
- ・令和5年9月19日（火）午前8時45分頃、同社チーフ社員から中文化会館長に、あらためて口頭にて事案発生の説明がありました。
- ・同日午後3時頃、JCD営業担当社員から堺市教育委員会事務局 教育センター担当職員に電話で情報漏洩事案発生第一報がありました。
- ・令和5年9月20日（水）午前、JCD営業担当社員から教育センター担当職員に、電話にて情報漏洩件数、事案経過報告がありました。
- ・令和5年9月21日（木）午前11時20分から午後0時10分にかけて、メールの削除が確認できていなかった18人を対象に、TCチーフ社員から、誤送信メールの削除についてそれぞれ個人あてに再確認のメールを送信し再確認を実施し、うち2人の誤送信メールの削除を確認しました。
- ・令和5年9月25日（月）午前9時現在、誤送信メールの削除確認ができた方は22人で、残り4人の方々の削除確認は同社員により継続して実施中です。

2 発生原因

- ・メール送付前に担当者が送付先を BCC に入力すべきところ、誤って To に入力してしまい、それに気付かないまま送信してしまいました。
- ・指定管理者は個人情報保護方針を定め、それぞれの社員が現場で実践していますが、メール送信時の宛先のダブルチェックなど、運用上の細目に関する規定は設けていませんでした。
- ・個人のメールアドレス漏洩という重大事案発生時には、本来、緊急連絡網を活用した事案の発生報告ならびに本市を含め対応を協議すべきですが、個人情報保護の重要性に対して指定管理者の社員の認識が低く、事案発生報告が、指定管理者代表構成団体内にとどまったこと、また休日の事案発生であったため、報告に遅延が生じてしまいました。

3 対象の個人情報の項目及び件数

- ・項目：メールアドレス
- ・件数：26 件

4 再発防止策

- ・ソフィア・堺の指定管理者において、個人情報保護の重要性についての研修を行います。
- ・指定管理者から外部に対しメール送信を行う際には、送信先、入力内容について複数人によるチェックを行う手順を整備し、徹底することにより、再発防止に努めるよう担当課より指示します。
- ・指定管理者に対し、個人メールアドレス漏洩という重大事案発生時には、緊急連絡網を活用し迅速に事案の発生報告ならびに情報提供を行うよう指導します。

問い合わせ先	(事務処理誤りの内容について) 担 当：株式会社東急コミュニティー 経営管理統括部 グループ経営企画部 広報センター 広報担当 電 話：03-5717-1551 ファックス：03-5717-7292
	(堺市教育文化センター指定管理者について) 担 当：株式会社JTBコミュニケーションデザイン 広報室 電 話：03-5657-0860
	(ソフィア・堺（堺市教育文化センター）の指定管理業務管理監督について) 担 当 課：教育委員会事務局 教育センター 企画相談課 電 話：072-270-8120 ファックス：072-270-8130