

堺市立美原体育館等指定管理者における 不正アクセスによる個人情報の流出の可能性がある事案の発生について

堺市立美原体育館（指定管理者：NPO 法人美原体育協会）において、外部から業務用パソコンへの不正アクセスによる個人情報の流出の可能性があることが判明しました。

市民の皆様をはじめ利用者や関係の皆様にはご心配と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、市および美原体育館等指定管理者において、再発防止に努めます。

1 経過

- ・令和6年2月12日（月）午後7時頃

美原体育館等指定管理者（NPO 法人美原体育協会）所有の業務パソコン端末（以下、「当該パソコン」）を指定管理者職員が業務で操作中に「ウイルス感染の脅威」という警告メッセージが現れた。当該職員は問題を解決しようと考え、画面に示された番号に電話をかけたところ、電話先の人物による指示および当該パソコンの遠隔操作で誘導され、ギフトカードをコンビニエンスストアで購入（私費）した。当該職員は対処方法がわからなかったため、誘導メッセージを残したまま、当該パソコンの電源を落とさずに帰宅した。

- ・令和6年2月13日（火）は休館日。

- ・令和6年2月14日（水）午前8時半頃

美原体育館館長（業務責任者）（以下、「館長」）が職員のパソコン画面を確認した際、当該パソコンに誘導メッセージが表示されていることを発見、直ちに館内すべてのパソコン端末をネットワークから遮断し、ネットワークに保存されている共有ファイルの使用を制限した。同時にパソコン保守業者に、ウイルス感染や個人情報流出の可能性の調査を依頼。事務室内にあった他3台のパソコンもウイルス感染のチェックを行った。加えて、誘導メッセージが表示されているパソコンにダウンロードされていた遠隔操作を行えるようにするソフトを削除した。

- ・令和6年2月15日（木）以降

指定管理者から報告を受けた市は、内容の聴き取りを開始し、警察署および弁護士への相談を行うなど現時点まで指定管理者と対応中。

2 不正アクセスを受けたパソコンの環境

同館の業務用パソコン端末は計5台。被害当時、5台のうち当該パソコンと親機の2台のみ電源が入った状態で、2月12日（月）午後7時～14日（水）午前8時半の間、電源が入った状態で外部と接続され、遠隔操作可能な状態にあった。

※稼働していなかったパソコンへの遠隔操作はないことが確認されている。また、当該パソコンと親機は一時的に遠隔操作が可能な状態であったが、メールの送受信履歴やリモート接続ソフトのログ上ではファイルを外部に送信した記録はなく情報流出の可能性は低い。

3 当該パソコンからアクセスが可能であった個人情報の項目及び件数

【項目】美原体育館の利用者、同館のスポーツ教室利用者等の氏名、住所、電話番号、生年月日、保護者名、一部の利用者の口座情報（銀行名、支店名、口座番号）

【当該パソコン及び親機に保存されている個人情報の件数】 約 14,000 件

4 発生の原因

- ・業務中にインターネット検索をしていた際、誤って広告ページにアクセスしてしまったこと。
- ・当該事案が発生した際、ただちに業務責任者へ共有すべきところ、情報インシデントが発生しているという認識がなかったため事業者内部の共有が遅れたこと。

5 再発防止策

- ・指定管理者内でのインシデント発生時の体制及び対応策について再確認し、セキュリティ対策の徹底により再発防止策を講じること。
- ・業務パソコン操作時にインターネット検索時の不審な広告やメール等にアクセスせず、万が一誤って接続し誘導・警告メッセージ等が出た場合には、すぐに当該パソコンの電源を切断し、ネットワークから遮断する。パスワードの変更及び個人情報を含むファイルの管理を徹底する。
- ・事案の発生から発覚まで職員間の共有がなく、市への報告が遅れたことから、今後、組織内の共有及び市への報告を直ちに行うこと。

6 今後の対応

- ・二次被害についても専門業者と継続して対策を講じ、指定管理者職員によるインターネット上のパトロールも実施します。
- ・流出の可能性があった個人情報の対象となる方に対し、周知とお詫び及び被害が発生していないか聞き取りを行ってまいります。

| | |
|--------|---|
| 問い合わせ先 | (本事案について) |
| | 担 当：美原体育館等指定管理者（NPO 法人美原体育協会） 電 話：072-361-4511 ファックス：072-361-4513 |
| | (指定管理者の指導監督について) |
| | 担 当 課：文化観光局 スポーツ部 スポーツ施設課 電 話：072-228-7567 ファックス：072-228-7454 |