

## 委託事業受託者による個人情報の漏えいについて

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構（以下「機構」という。）が実施する「働きながら学びやすい職業訓練」〔受託者：ヒューマンアカデミー株式会社〕において、個人情報の漏えいがありましたので、下記のとおり概要をお知らせします。

関係者の皆さまにご迷惑をお掛けしたことを深くお詫びしますとともに、再発防止に努めてまいります。

### 記

#### 1 概要

機構から業務の委託を受けた事業者（以下「受託者」という。）の担当者Aが、複数の受講者あての電子メールを「B C C」ではなく、「宛先（T O）」により送信した。

#### 2 事実経過

本事案の事実経過は、以下のとおりである。なお、現時点において、二次被害の発生は確認されていない。

##### （1）8月23日（金）22：25頃

担当者Aは、eラーニングを活用した職業訓練の受講者に対し、教育管理システム（以下「システム」という。）のお知らせ機能を用いて、2通の電子メールを一斉送信した（1通目：100名宛て、2通目：37名宛て）。

担当者Aは、2通目のメールの宛先に自分のメールアドレスを含めていたため、すぐに受信したメールを確認して、複数の受講者の宛先が表示されていることに気づき、「B C C」で送信すべきところ、誤って、「宛先（T O）」で送信していたことが判明した。

##### （2）8月24日（土）

受託者は、受講者137名に対し、メール（システム不使用）により、謝罪と誤送信メールの削除及び削除完了後の報告を依頼した。さらに、受講者137名に対し、電話連絡を開始した。

##### （3）8月26日（月）

機構は、受託者から電話による説明等を受け、本事案の発生を知った。

誤送信したメールについては、受講者130名が削除したことを確認した。

受託者は、連絡がつかず、誤送信メールの削除が確認できない7名に対し、電話に加え、メール（システム不使用）及びシステムの掲示板での連絡を開始した。

##### （4）9月9日（月）

誤送信したメールについては、受講者137名全員が削除したことを確認した。

### 3 発生原因

職業訓練で使用するeラーニング動画に不具合が生じたため、受講者137名に対し、対応について連絡する必要があったところ、担当者Aは、システムのお知らせ機能を用いて、2通に分けてメールを一斉送信した。この時、担当者Aは、数日前に、別の担当者がシステムのテンプレート機能を用いて送信したメールが「BCC」となっていたことから、システムからのメール送信については、自動的に「BCC」で送信されるものだとして誤認しており、システムのメール送信機能であるテンプレート機能とのお知らせ機能の違いについて正しく認識していなかったこと。また、メールを送信する際、複数人でのダブルチェックの措置を実施したものの、送信先アドレスのみを確認し、システムの操作工程について確認を行わなかったことが要因である。

### 4 再発防止策

- (1) 受託者において、当該訓練の全担当者に対し、本事案の発生を踏まえた、システムの操作研修を実施した。
- (2) 機構は、受託者に対し、次に掲げる事項について徹底させる。
  - ①システムの操作に当たっては、必ず事前にマニュアルを確認する。
  - ②メール送信時は、宛先及びシステムの操作工程について、複数人でダブルチェックを行う。
- (3) 機構は、受託者における個人情報の管理の状況について、実地検査等により確認する。

令和6年9月13日

【照会先】043-213-6738

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構

公共職業訓練部訓練支援課