

上下水道局メールアカウントの漏えい及び不正送信事案について

上下水道局で独自に運用している開閉栓メールシステムのパスワードが漏えいしたため、上下水道局名で不特定多数のアドレスへ大量のメールを送信する事案が発生しました。また、パスワード漏えいに伴いメール内の個人情報も漏えいした可能性もあることから、本件について下記のとおり報告します。

記

1 事案の概要

10 月 14 日（水）午前、職員が市民からの問い合わせ対応中に偽の「メール送信失敗」通知（不審メール）を開いた結果、メールアカウントパスワードが漏えいしました。

その後、当該アカウントが第三者に不正利用され、上下水道局名で大量の不審メールが送信されました。これは、10 月 16 日（金）午前中、受信ボックスに多数の配信不能通知メールが滞留していたことから発覚したものです。

2 発生経緯

10 月 14 日（水）10：00

職員が、市民からの「開栓申込完了メールが届かない」との電話対応のため、受信ボックスを確認した際、偽の「メール送信失敗」通知（不審メール）を開いた。

10 月 16 日（金）11：30

受信ボックスに多数の配信不能通知メールが滞留している状態であることを発見した。

10 月 14 日（水）夕方から送信されたものとみられる。

なお、配信不能通知メールの内容は、職員が開いた不審メールと同じ内容であった。

3 被害状況と影響

(1) 情報の漏えい

上下水道局のメールアカウントのパスワードが流出しました。また、メールサーバー内に保存されていた約 40 件の個人情報が漏えいした可能性があります。

現時点において、使用者から被害やトラブルに関する報告は受けておりません。

(2) 大量不正送信

上下水道局のメールアドレスを用いて、不特定多数のアドレスに対し大量の不審メールが送信されました。

実際に送信されたメールの総数については、現時点では把握できていません。

4 対応

(1) システム及び不正送信の停止

10月16日（金）12：30に、当該メールアドレス及びパスワードの変更を実施し、システムを当面停止としました。

あわせて、保守業者によりメールサーバー側での送信遮断措置を講じました。

(2) 影響範囲の特定

漏えいの可能性がある個人情報及び不正送信先の調査を進めています。

(3) 市民への周知

ホームページ等で周知を行いました。

また、メール送受信のあった人には、お詫びのメールを送付します。

(4) 関係機関への報告

本事案について、個人情報保護法に基づき個人情報保護委員会に報告しました。

あわせて、国土交通省中国地方整備局及び島根県警察本部サイバー犯罪対策課に報告しました。

5 再発防止策

不審メールへの対応ルールを見直すとともに、職員に対する注意喚起及び周知を徹底します。