

令和4年8月30日

西宮市政記者クラブ各位

新型コロナウイルス感染症対策業務におけるメールの誤送信について

新型コロナウイルス感染症患者からの専用フォームでのお問い合わせに対する市からの回答について、患者を取違えてメール送信した事案が発生いたしました。

関係者の皆様には多大なるご迷惑をおかけすることとなり、心よりお詫び申し上げます。

詳細につきまして、下記のとおり報告いたします。

1. 概要

患者 A からお問合せいただいた内容について、8月29日に回答のメールを作成したが、送信段階で宛先のメールアドレスを取り違え、患者 A 宛に回答すべき内容を、別の問合せをいただいた患者 B に誤送信した。誤送信した回答内容には、患者 A の氏名と患者 A 及び患者 A の母の電話番号を記載していた。(患者 B の個人情報の漏洩はなし)

2. 原因

メール送信する際の宛先を取り違えた上で、送信前に確認しなかったことによるもの。

3. 漏洩した個人情報の範囲

- 患者 A の氏名
- 患者 A 及び患者 A の母の電話番号

4. 判明後の対応について

当該誤送信の判明後、ただちに該当者（患者 A 及び B）に連絡を取り、経緯を説明の上、謝罪しました。また、患者 B には誤送信メールの削除を依頼し、削除した旨の回答を得ました。

5. 今後の再発防止策について

今後、回答のメールを送信する際は、電話番号などの個人情報部分は記載しないことを徹底するとともに、宛先と内容を確認してから送信することで、宛先の取違えを防止します。

お問合せ先 西宮市 新型コロナウイルス感染症対策室 0798-35-4492 担当 久保