

柏市観光案内所運營業務の受託事業者における個人情報漏えいについて

1 概要

令和8年3月3日、柏市観光案内所運營業務を受託している事業者の担当職員が、同事業者の管理・運営するSNSに個人の氏名、住所及び電話番号の一部が写っている画像を投稿したことにより、個人情報が漏えいしたものの

2 経緯

(1) 令和8年3月3日午後5時59分

担当職員がSNSに画像を投稿

(2) 令和8年3月3日午後9時42分

SNSの閲覧者から個人情報の取扱いに関する指摘がある

(3) 令和8年3月3日午後9時48分

担当職員が当該投稿を削除し、画像を削除した内容で再投稿

(4) 令和8年3月4日午後1時30分頃

受託事業者から市職員へ報告があり、市が事案を覚知

(5) 令和8年3月4日午後5時13分

個人情報の流出が特定された2名のうち、A氏に対して、市職員が電話連絡により本事案の概要、経緯、原因及び再発防止策の説明並びに謝罪を行う

(6) 令和8年3月5日午前9時30分

特定された2名のうち、B氏に対して、市職員が電話連絡により本事案の概要、経緯、原因及び再発防止策の説明並びに謝罪を行う

3 原因

(1) 担当職員の個人情報に関する認識不足

担当職員が個人情報の一部の写り込みを認識していたものの、「不鮮明で読み取ることができない」と判断し、投稿したため。

(2) チェック体制の形骸化

受託事業者の内規では、SNS投稿前に責任者の承認を得ることとなっているが、確認を行わずに投稿し、チェック機能が働かなかつたため。

4 再発防止策

(1) 個人情報保護教育の実施

リスク管理や個人情報保護に関する研修の実施によって、受託事業者職員の意識の向上を図る。

(2) 委託業務における投稿ルールの徹底

SNSへの投稿時には、必ず責任者の承認を得るという内規を改めて徹底する。

【本件に関するお問い合わせ先】

柏市経済産業部商工観光課

電話 04-7128-4780