委託先事業者におけるメールの誤送信について

令和４年４月６日
デジタル庁

総合的な行政ポータルサイト e-Gov 利用者サポートデスクの運用委託先事業者において、メールの誤送信が発生いたしました。

関係者の方々にご迷惑をお掛けしたことを深くお詫び申し上げます。

１　発生事案

e-Gov 利用者サポートデスクの運用をデジタル庁が委託している委託先の事業者において、令和４年４月４日（月）18 時 54 分、利用者 A 氏からの問合せについて、A 氏に対して回答すべきメール本文の内容を、誤って利用者 B 氏に対してメールを送付したため、B 氏に対して送付したメールの本文中に、A 氏のメールアドレスが記載されている事案が生じました。

２　原因

委託先の事業者においては、利用者からの問合せに対して回答するメール本文の内容について複数の者による確認を行っているものの、A 氏に対して回答すべきものを B 氏に対して回答すべきものと確認した者が誤認し、B 氏に対してメールを誤送付したもの。

３　本事案への対応

本事案の発生後、令和４年４月５日、B 氏に対して、ご連絡のうえお詫びし、取得した情報を削除いただくとともに、同日、A 氏に対して、事実関係をご説明し、お詫び申し上げました。

また、委託先事業者に対して、同様の事案を起こさないよう、ただちに講じうる対策について確認するとともに、システム上の対応等を含めた対策を講じることを求めました。

４　再発防止策

デジタル庁では委託先においてメールの誤送信という事案が発生したことを重く受け止め、委託先においてメール送信時のメール本文の内容の確認を徹底するなど、メールの誤送信の防止に努めてまいります。

また、デジタル庁としても、システム上の対応などさらなる再発防止策を速やかに検討してまいります。

（※）e-Gov 利用者サポートデスクとは、e-Gov の利用者から寄せられる操作方法や申請届出の進捗状況等に関する問合せに、総合的・一元的に対応を行う部署。

（お問合せ先）
デジタル庁　e-Gov 班
担当　豊重・岡
電話：03-6899-2782