

記者発表				
月日(曜)	担当課	電話	発表者名	その他発表先
3月30日 (月)	産業労働部 総務課	直通 080(4073)5798 庁内内線(74002)	総務課長 前川 学	なし

## はばタンPay+個人情報漏えいにかかる検証結果報告等について

「はばタンPay+」事業の第4弾追加販売(子育て応援枠)での個人情報漏えい(発生R7.10.23)、及びメール誤配信(発生R8.1.16)について、検証委員会による委託事業者等からのヒアリングが終了し、同委員会から検証結果報告があったので、下記のとおりお知らせします。

### 記

#### 1 検証委員会

##### (1) 委員構成

委員長：小林 孝史 関西大学総合情報学部准教授  
委員：妹背 勝幸 兵庫県DX推進監  
委員：近藤 昇 株式会社ブレインワークス代表取締役  
事務局：兵庫県産業労働部総務課

##### (2) 委員会開催日時

第1回 (R8.2.5(木)) 事案の説明、県担当課(地域経済課)ヒアリング等  
第2回 (R8.2.16(月)) 委託事業者A社、再委託事業者B社、C社へのヒアリング等  
第3回 (R8.3.13(金)) 報告書案の検討等

#### 2 検証結果報告書の概要

##### (1) 個人情報漏えいの発生原因

- ・A社の「申請内容が確認できる仕様」の要望に対し、B社から「個人情報漏えいリスク」を指摘され、両者はリスクのある仕様は採用せず、「申請ステータス(申請中、審査完了等の状況表示)」のみ表示することで、一旦は合意していた。
- ・合意に反して、B社の担当者が自らの判断で上長等と相談なく、A社の当初要望に応える仕様にしていった。
- ・B社がシステムを作成する際に、システムマニュアルの1年前の「変更点」を確認せず、2つのサーバー(通常サーバー・エラー用サーバー)を立ち上げることに「漏えい」リスクがあると認識せず設定してしまった。
- ・B社がテストを行ったが、エラーサーバーにエラー情報が入っていない状態で行ったため、エラーが発現しなかった。また、そのテスト結果をA社に問題がないと報告していた。
- ・A社、B社とも納品直前でのテスト実施や最終の確認ができていなかった。

##### (2) メール誤配信の発生原因

- ・C社担当者が、表計算ソフトで該当者データの抽出をする際、数値データを入力すべきところ、一部「文字列」や「ブランク」を入力し、対象外の方まで抽出してしまった。
- ・C社で、ダブルチェックの手続きを明文化したルールがなく、ダブルチェックを実

施していなかった。

- ・A社、C社ともに、担当者の業務について、監督者及び組織のチェック体制が機能していなかった。

### (3) 再発防止に向けた主な意見

#### ア 県が対応すべきもの

- ① 情報システム開発の委託等の際には、県庁内のデジタル担当部署への事前相談や、当該部署の関与が必要。
- ② 新システム構築やシステム変更を委託する際は、開発期間を十分に考慮すべきであり、デジタル担当部署の開発期間への助言等が望ましい。
- ③ 事業の手順書やテスト結果等を委託事業者から徴取すべき。

#### イ 委託事業者が対応すべきもの

- ・手順書やルール等を文書化し、現場担当者まで徹底させるべき。
- ・再委託事業者に対して、有資格者数なども含めた受託体制の確認が必要。

### 3 報告書意見に対する県の対応

#### (1) デジタル部門

- ・デジタル担当部署（デジタル改革課）の関与範囲の拡大 ※上記ア①②に対応
- ・委託事業者への義務付け項目の拡大 ※上記ア③に対応

#### (2) 入札契約部門（R8.3.18発表）

- ・県発注業務の指名停止措置の対象に「個人情報漏えい」を追加（R8年度より適用）

# はばタンP a y + 個人情報漏えいにかかる検証結果報告書

令和8年3月

兵庫県はばタンP a y + 個人情報漏えいにかかる検証委員会

## 目次

第1 検証の進め方	
1. 検証の目的	1
2. 検証の体制及び検証事項	1
第2 検証の概要	
1. 個人情報漏えいへの対応	
(1) 県が発表した内容	1
(2) ヒアリング結果	2
2. メール誤配信への対応	
(1) 県が発表した内容	4
(2) ヒアリング結果	4
第3 ヒアリングを踏まえた意見・提案	
1. 個人情報漏えいへの対応	6
2. メール誤配信への対応	7
第4 おわりに	7
参考資料 「はばタン Pay+」個人情報漏えいにかかる検証委員会資料（抜粋）	9
参考資料 はばタン Pay+個人情報漏えいにかかる検証委員会設置要綱	20

## 第1 検証の進め方

### 1. 検証の目的

長引く物価高騰や消費喚起対策として、令和5年度よりプレミアム付きデジタル商品券事業を実施してきたが、「令和6年度ひょうご家計応援キャンペーンプレミアム付デジタル券『はばタンPay+（プラス）』事業」の追加販売（子育て応援枠）で発生した個人情報漏えい及びメール誤配信事案について原因及び対応を調査し、今後、県発注の事業において、同様の事故が起こらないよう意見を取りまとめる。

### 2. 検証の体制及び検証事項

令和8年1月16日に、外部委員等の有識者3名で構成される「はばタンPay+（プラス）個人情報漏えいにかかる検証委員会」が設置され、2月2日には、メール誤配信も含めて検証することとされた。委員会では、必要に応じ関連資料の提供を受け、発注者である兵庫県産業労働部地域経済課、受託事業者（A社）、再受託事業者（B社、C社）に対するヒアリング等を非公開で3回（2/5, 2/16, 3/13）実施し、本委員会として検証した結果を「報告書」として提出する。なお、委員会では、事業者の機密情報や個人情報については、非開示とした取扱いとしている。

#### <検証事項>

- 1) 県と委託業者、再委託業者との契約内容
- 2) 漏えい等が発生した原因の究明、把握
- 3) 再発防止に向けた対応
- 4) その他、必要となる事項

## 第2 検証の概要

### 1. 個人情報漏えいへの対応

#### （1）県が発表した内容

##### ①事案の概要

令和7年10月23日に申込受付を開始した当該事業において、申請時に入力した個人情報（氏名、生年月日、性別、電話番号、メールアドレス）及び本人確認資料として添付した画像を、二重の申請手続き等無効な手続きを行った別の申請者が見ることが出来る状態となった。無効な申請19件のうち、17件（34名分）が漏えいの可能性があったが、ログ解析の結果、15件（30名分）の漏えいが確認され、そのうち1名の方のマイナンバーが漏えいした。漏えい先15名（可能性があった方は17名）についても判明し、本事案は1件（2名）に対して1名が確認出来る限られた範囲であり、見てしまった方が画像等保存していないことを確認した。

##### ②原因

子育て応援枠の申請については、正しく申請手続きが完了した際に申請者情報を保管するサーバーと、同じ端末からの二重申請など無効な申請の際、エラー情報を保管するエラ

一用サーバーの2つが存在する仕様となっていた。通常サーバーとエラー用サーバーの連携不具合により、無効な申請をしてしまった方の申請完了画面に表示されるマイページボタンのURLが、別人のマイページとなり、個人情報を見ることが出来る状態となった。

### ③対応

#### ア 被害者の方

漏えいの可能性があった方、別人の情報を見ることが出来る状態であった方に、電話・メールによる謝罪及び報告を行い、ログ解析の結果、漏えいの被害にあわれた方については、改めて電話で謝罪と調査結果を報告し、文書にて謝罪及び報告を実施。

#### イ 事業再開

障害の原因を解消し、その後のテストで最大限問題の不存在を確認（テスト結果報告書の提出あり）した上で、事案発生後、4日後（10月27日）に再開した。

### ④再発防止策

兵庫県では各所属に個人情報の適切な取扱いや情報セキュリティ対策の徹底の通知文を発出した（10月27日付け副知事通知）。外部委託事業者に対し、システムの仕様確認や動作確認テストの実施状況等の報告を要求することとした。

## (2) ヒアリング結果

### ①事故発生までの経緯

- ・ A社は「はばタンPay+」第4弾について、令和6年10月からコンペにより事業を受託していた。兵庫県産業労働部地域経済課から、令和7年9月補正(9/12補正予算記者会見、10/2予算議決、10/14事業の記者会見)により「子育て応援枠（追加販売）」（第4弾の変更契約）を実施する旨、A社に連絡があった（県からA社には事前に相談。事業のスケジュールも前回の「子育て応援枠」を基にA社に確認しながら設定）。
- ・ A社は、子育て応援枠の実施は2回目（追加販売）であったが、よりわかりやすい申込方法とすることで県民サービス向上が図れる等の理由により1回目とは異なるB社に再委託することとした（B社には第4弾事業の別業務の再委託実績有）。
- ・ B社からの提案を受けるにあたりA社は、利用者の利便性を図るため①申請者本人が自らの申請状況をステータスの表示で確認できること、②申請者本人が申請内容の確認を最後に行えるような仕様としたいこと、を伝えた。
- ・ B社は、希望のシステムは技術的に可能ではあるが、情報漏えい等のリスクがありやめた方がよい旨を発言。その意見を踏まえ、A社、B社のオンラインによる事前打合せでは「個人情報を表示させる仕様にしない」結論となった。
- ・ しかし、B社からの最終テストの中では、個人情報を表示させる仕様となっていた。A社としては、B社に再度前回の打ち合わせの仕様になっているのか確認を行ったが、B社からは問題ない旨の回答をもらったため、それ以上の追求をせず承認をした。
- ・ B社としては、納期厳守が第一の中でも顧客の要望に応えるべく検討。同時に多くの申請がある場合の対策は考慮していたが、個人情報漏えいに対するリスクの観点は疎かにし

ていた可能性があり、発注元であるA社の要望に応える仕様（申請者本人が申請内容を最後に確認出来るようにし、通常サーバーとエラー用サーバーの2つを立ち上げ、エラー用サーバーを用意することでエラーだけをリスト化し、問合せ対応時に検索しやすい）としてしまった。

- ・A社とB社は、9月1日の打ち合わせ後から開発準備を開始し、先行着手していたため納期までは約1.5月の工期であった。（正式発注からは約1か月）
- ・B社は、使用するシステムについて必要に応じ事前(9/1～)にシステム開発会社に問合せをしていたが、約1年前のマニュアルを基に設計。結果的に、サーバーを2つ連携させるシステムは、現在、動作保証対象外である旨がマニュアルに記載されていた。
- ・システム会社に懸念事項（多量の同時申請件数に耐えられるか）については、問合せシステムで事前に問合せ、「問題なし」と回答を得ていたが、膨大な量のシステムマニュアルの1年前との「変更点」を確認しておらず、2つのサーバーを立ち上げることにリスクがあると認識していなかった（マニュアルに随時の変更点の記載なし）。
- ・また、システム上は2つのサーバー設定が可能で、エラーや警告等が出る仕様となっていなかった。新しいシステムを設計する際は、B社として手順（雛形）が確立されていたものの、修正する前のシステムでテストをし、エラーは発現しなかった。
- ・その後、細かい修正やB社担当者判断によるA社の要望に応える仕様へシステム変更を実施。本システムについて具体的なスケジュールを立て、必要作業の確認が出来ておらず、納期対応のため最終仕様でのテストを実施出来なかった。
- ・B社では、通常の受注の場合、総合テストや判定会議のスケジュールを組み込むところ、本受注に関してはそれが出来ていなかった。
- ・B社内においても出来ていないことに気がしながらも納期を優先し、A社に納品してしまった。B社から提出のあった修正前の「動作確認」をA社のIT部門において確認したが、「エラーが発現」していないテスト結果であり、最終仕様でのシステムのエラー確認作業が足りていないことに気付かなかった。

## ②事案発生後の対応

- ・10月23日9時30分の利用者からの問い合わせ以降A社は、個人情報漏えいした（可能性があった）方、見てしまった（可能性があった）方へ電話、メールにより連絡し対応。ログ解析の結果、個人情報漏えいが判明し、マイナンバーが漏えいした方については、兵庫県とA社が再発行手続きに同行のうえ、改めて謝罪するとともに、個人情報漏えいした（可能性があった）方には、2者で文書により謝罪と説明を行った。
- ・問い合わせ時点で多数の申込件数があり、どのような条件の方が「漏えい」しているかわからなかったが、B社は原因特定の上対応策をとった。また、ログ解析調査に当初の想定では2週間程度かかる予定を8日で実施した。
- ・個人情報漏えいした方への対応については、漏えい先が特定されており今後の二次被害発生も考えにくいいため、精神的不安等の無形損害に対する賠償は行わない。一方、マイナ

ンバーカード再発行に係る実費等の有形損害については、発行する基礎自治体が発行手数料免除措置を取るなどしたことから、本検証委員会開催時点においても損害賠償請求はないが、今後、そのような請求があった場合は、兵庫県とA社との契約上、A社が被害者への直接賠償することを阻害する文言がなく、A社が対応する方針。

- ・県では再発防止策として、副知事通知を発出し、全所属に対して情報管理チェックシートに基づく総点検を実施。管理職が主体となった所属単位での全職員を対象とした職場研修を実施した。

## 2. メール誤配信への対応

### (1) 県が発表した内容

#### ① 事案の概要

令和8年1月16日18時から順次、「はばタンPay+」事務局より、デジタル券のチャージが完了していない方(24,308人)を対象に、「チャージ期限(1月末)に関する案内」をメール及びアプリにより配信したところ、誤って本来配信対象ではない「はばタンPay+」アプリユーザーにも配信してしまった(全配信件数217,120人)。

#### ② 原因

「はばタンPay+」事務局(委託事業者)が全ユーザー(※)の中からメール配信対象者を抽出する際、抽出作業を担う再委託先担当者の錯誤により、配信対象者以外のユーザーも含まれた抽出結果(配信先)が作成され、事務局のチェックでも誤りに気付くことなく配信された。

※全ユーザー：第1～4弾までのアプリ登録者のうち退会者を除いたユーザー

#### ③ 対応

1月17日に誤配信を行った対象者192,812人へ「お詫びと訂正」のメールを送付。その後、「はばタンPay+」公式HP及びアプリの「事務局からのお知らせ」に掲載した。

#### ④ 再発防止策

委託先事業者に対し、発生原因の精査やダブルチェック体制の徹底など再発防止策の策定を求めるとともに、メール配信を行う際は、都度、県にチェック結果を報告するよう指導した。

### (2) ヒアリング結果

#### ① 事故発生までの経緯

- ・抽出作業は、「はばタンPay+」においてチャージ未了者やチャージ残額がある方を対象に、それぞれの終了期限よりも前にメール・アプリにより2～3度注意喚起を行うためのもの。
- ・今回は、1月7日に兵庫県からA社にデジタル券チャージが完了していない方へのメール配信依頼があり、翌日、A社からC社に、対象者抽出データのA社への提出日(1/14)を連絡した。対象者への連絡文案については兵庫県で作成し、A社に提供した。

#### ○本事業の抽出手順

- ① A社から全会員データ（アプリ登録者）をC社に送付  
↓
- ② C社が要件に該当する抽出データをA社に送付  
↓
- ③ A社が抽出データをもとに一斉配信サービスの自動送信を設定
- ④ C社が抽出データをもとにアプリのプッシュ配信を準備  
↓
- ⑤ 設定日時(R8.1.16 18:00)にメール・アプリで順次配信

- ・上記①は、A社、C社において全会員データ確認を複数の表計算ソフトウェアデータで行うが、業務分担の整理で、A社が複数の表計算ソフトウェアを結合して115万人以上のデータをC社に送付。
- ・C社は②の作業において、全データから「当選金額」と「チャージ金額」のデータを突合し、「差」があるユーザー（チャージ未了者）を抽出（※差がないユーザーは「購入済み」または「対象外」となる）のうえ、「退会者」を除き、該当する抽出データとしていた。しかし、本来数値のデータが入るべきところ、文字列または空白となっているファイルがあったため、データを突合した際に判定がうまく行われず「差」が出てしまい、「メール対象者」として抽出してしまった。
- ・抽出作業のスケジュールはA社からC社に事前に連絡があり、作業的にタイトなスケジュールではなかった。
- ・C社ではエンジニアではない担当者が作業をしているが、データの関係から高スペックのPCで作業をする必要があり、社内にある作業可能なPCを常に使える状況ではなかった。
- ・抽出作業は、2名で同じ作業をし「合致」したことを確認した上でA社に送付すべきところ、何度もしている抽出作業のため慣れがあったことと、結果的に時間がなくなったため1名の作業結果のみで送付してしまい、抽出件数が多いにも関わらず誤りに気付かなかった。
- ・複数の人が確認を行う、ダブルチェックのルールはC社にあったが文書化されておらず、実施出来ていなかった。
- ・さらに報告を受けたA社でも、配信サービス設定の内容確認はしても「件数」までは意識しておらず、申込以上の人数が抽出されていることに気付かなかった。
- ・兵庫県は、具体的な作業手順について今回の事案で初めて報告を受けて手順を認識した。

#### ②事案発生後の対応

- ・子育て応援枠（追加販売）を購入していないA社社員（本事業の担当者ではない一般社員で、過去にはばタン Pay+ のサービスを利用していた兵庫県民）にメールが配信されたため、1月16日深夜、A社の本事業担当者にメール誤配信の連絡があった。
- ・翌朝、A社からC社に連絡し、内容確認・原因調査等を指示。A社から兵庫県に報告を

し、兵庫県から原因調査、対象外で配信してしまった方へお詫び等を指示。

- ・当日中にC社の調査で対象外にも関わらず配信した方(192,812人)が判明したため、お詫びと訂正のメールを順次送信。メール送信完了後、「はばタンPay+」公式HPおよびアプリの「事務局からのお知らせ」に「メールの誤配信について」を掲載した。
- ・その後の調査で原因(数値のデータが入るべきところ、文字列等が入っていた)が判明した。
- ・チャージ期限が1月31日となっていたため、1月29日10時から順次チャージが完了されていない方にメールとアプリでチャージ期限連絡の配信を行った。今回は、再発防止策とおりの作業を行い、県に報告、対象となる1万4千人弱の方に配信を完了した。

### 第3 ヒアリングを踏まえた意見・提案

#### 1. 個人情報漏えいへの対応 ※システム開発における事案

##### (①現場の作業者に関すること)

- ・利用するサービス仕様の事前確認が不足していた(仕様変更気づくことができなかった)。
- ・仕様変更等B社からA社への確実な情報提供ができていなかった(コミュニケーション不足)。
- ・最終環境での試験をダミーデータ等を使い行うべきであったが、不十分であった。
- ・B社における本事業のマニュアル・手順書が未作成であった。

##### (②事業者の組織マネジメントに関すること)

- ・ヒューマンエラーやエラーに気付かなかった体制の問題である。
- ・タイトな作業工程期間のためチェック体制の不備が発生したと考えられる。
- ・事業を現場(担当者)任せとする風潮となっていないか疑問である。
- ・「個人情報」や「ITシステム」を処理・担当する企業としての意識の高さが、現場や担当者まで共有できていない。
- ・A社にシステムに詳しい部門・人材はいるだろうが、今回の事案をチェック出来る体制であったか疑問である。

##### (③システムに関すること)

- ・システムの変更管理における手順の確認が出来ていない。
- ・DX推進の観点から今後の検討課題として、本人確認の確実性及び利便性向上のため、マイナンバーカード認証の活用を今後検討することが望ましい。

##### (④兵庫県に関すること)

- ・兵庫県という組織の中で、デジタル等に精通している者がリスクの部分の確認や相談に乗ることが必要である。
- ・委託業者には、システム開発をする際の体制や有資格者人数及び個別の「手順書」やシステムを変更した際の懸念点等の提出を求めた方がよい。
- ・特に厳しい納期の場合、契約の順守を前提とした納期を重視するあまり、安全性が軽視される可能性がある。新システム開発やシステム変更の場合は、スピードを優先した場合の

リスクを考えて、従前よりも長期間の開発期間を設けた方がよい。

- ・制度を実現するためのITシステムの発注の場合、実現方法は受託事業者任せることがほとんどであるが、安全管理措置が確実に実行されることを要所所で確認する。そのための判定会議等、関係者が一堂に会する場を設ける方がよい。
- ・多岐にわたる事業は一括発注せず、事業を分割して発注することも検討した方がよい。

## 2. メール誤配信への対応 ※システム運用における事案

### (①現場の作業者に関すること)

- ・個人情報の取扱いについて、C社の現場レベルでの認識の甘さがある。
- ・A社はC社の業務についても責を負うことを前提に、C社の作業やスケジュール感等提出を求めるべき。
- ・システムから大量のデータを抽出し表計算ソフトで管理する場合、仕様上ファイルが複数となり管理上の手間だけでなく紛失等のリスクとなるケースがあり、適当ではない。また、A社からC社に表計算ソフトファイルでメール送信していることも事故が発生する可能性があり、他のやり方を検討すべき。
- ・ヒューマンエラーを無くすことは難しいが、それを防ぐために「作業手順」があるため、社内ルールだけでなくC社において「作業手順」を明確化し、それを確実に実施するべき。

### (②組織のマネジメントに関すること)

- ・申込者を上回る人数にメールを送信しており、現場担当者に至るまで「事業」全体を理解出来ていれば、A社またはC社において、異常を感じ未然に防げたと考えられる。

### (③システムに関すること)

- ・会社間で作業をすればミスが発生することもあるので、本作業の役割分担を見直すことが望ましい。

### (④兵庫県に関すること)

- ・事業者と合意した作業工程期間とはいえ、十分な期間を設けていれば、作業に余裕ができ気付くことが出来たと考えられる。
- ・委託事業者にすべてを任せるのではなく、事業実施手順を確認、そのとおりの手順で行われているかについても確認・監督が必要と考えられる。

## 第4 おわりに

検証した両事案について、システム開発面では、業者担当者の属人的なヒューマンエラーと基本的なチェック不足が原因である。企業として優れた技術や個人情報への対応等にしっかりした考えがあっても、それが企業内で現場担当者に共有出来ていないのが問題と考える。また、システム運用面においては、本件関係者間で、個人情報の取り扱いに対する認識が浅薄であったことや、事業全体に対する理解が、組織全体に浸透していなかった部分などが問題である。

いずれの面においても、現場担当者に至るまで、マニュアルを文書化・共有し、組織として複数の人が確認を行う、ダブルチェックも含めて確実に実施することが重要である。

一方、発注者側も、受託者任せにせず、体制やシステムの事前確認、スケジュール、テスト結果等の報告を求めるべきである。報告を求めることで受託事業者内でも確実に確認し、エラーが発生しにくい環境にもなる。特に厳しい納期の場合、契約の順守を前提とした納期を重視するがあまり、安全性が軽視されてしまう場合がある。新システムの開発、システム変更の場合は、十分に開発・テストの期間を考慮し、安全性を重視した期間を確保した納期とすること。期間の設定にあたっては、発注者側にも、システムに詳しい者に事前相談できる環境を整備し、受託者側と協議の上、適切な期間設定の検討につなげてほしい。

今回の事案の検証を踏まえ、さらなる改善を図り、二度と同様の事案が発生しないことを期待する。