

産業労働常任委員会

令和7年11月17日

「はばタンPay+」子育て応援枠の申込受付における 個人情報漏えいについて

産業労働部
地域経済課

1 事案発生から再開までの経緯

10月23日(木)

- 9:30 コールセンターに「申請結果を確認するMyページ画面に別人の申請情報が表示されている」と情報提供
- 10:30 同様の問い合わせが計5件あったことから申込受付を停止(Myページは閲覧不可に)
- 16:30 記者発表資料(第1報)【資料1】により記者に説明(漏えい事案の発生、漏えいした情報の種類等)

10月24日(金)

- 16:30 記者発表資料(第2報)【資料2】により記者に説明(原因、漏えい対象者の範囲、再開目途等)

10月25日(土)

- 14:00 漏えいの可能性がある17名と漏えい先の17名の計34名全員に対し、事務局からの謝罪と経緯説明完了

10月27日(月)

- 11:30 記者発表資料(第3報)【資料3】により記者に説明(安全確認、対象者への対応、再開決定等)
- 13:00 申込受付を再開(アプリ・HP及び利用者へのメールで周知)

11月3日(月)

- 10:00 ログ解析の結果、実際に漏えいが確認された15名全員に、事務局から改めての謝罪と調査結果を説明

11月4日(火)

- 12:00 記者発表資料(第4報)【資料4】により記者に説明(漏えい件数の確定等)

2 発生した事象

同じスマホ端末から2回重複申請した場合、2回目の申請完了画面に表示される「Myページ」ボタンを押下すると、誤って別人の申請者情報が表示されるシステム障害が発生。※詳細は別紙「システム障害の原因」を参照

<申請完了画面>

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)
子育て応援枠 申請フォーム


 申請が完了しました！

 Myページへ

<Myページ画面①>

はばタンPay+ (プラス) 子育て応援枠 申請一覧

申請ステータス
受付済

申請番号
dd05bbdb-0004522219

同意チェックボックス
同意する

代表者不編集チェックボックス

代表者氏名(姓) テスト 代表者氏名(名) テスト 代表者フリガナ(セイ) テスト 代表者フリガナ(メイ) テスト

代表者メールアドレス

代表者生年月日 1985-10-23 代表者性別 男性

<Myページ画面②>

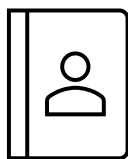
本人確認資料(表面)

本人確認資料(裏面)

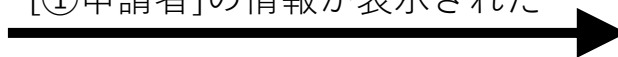
3 漏えい対象者の範囲

- 無効な申請(二重申請)19件のうち、17件が上記の状況となっていた。
※問題が生じなかった2件は、同一の記録番号が存在しなかったため不具合は発生せず（別紙参照）。
- その後のログ解析調査の結果、実際の漏えい件数※は15件（情報としては親族含む30名分）と判明。
※実際の漏えい件数：誤って作成された他人の「Myページ」ボタンを実際に押下した件数。

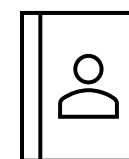
＜ 漏えい被害に遭われた方 ＞
(①正常な申請をした申請者15名)



[②申請者]のMyページに
[①申請者]の情報が表示された



＜ 他人の情報を閲覧してしまった方 ＞
(②無効な申請をした申請者15名)



※ [②申請者]のMyページに、[①申請者] 1 名(親子等2名分)の情報が誤表示

4 漏えいした個人情報

- [氏名] [住所] [生年月日] [性別] [電話番号] [メールアドレス]
 - 本人確認資料（マイナンバーカード※、こども医療費受給者証、母子手帳）の画像
- ※ 利用者向けマニュアルや申請フォームの注意書きにおいて、マイナンバーカードはマイナンバーの記載がある裏面はアップロードしないよう注意喚起している。
- ※ 漏えい被害に遭われた方のうち、1 名がマイナンバーカード裏面（マイナンバー記載面）を添付しており、それが判明した10月24日に、「漏えいの恐れあり」として内閣府及び総務省へ報告済み。
(その後のログ解析調査の結果、マイナンバーの漏えいが正式に判明したため、確報を報告済み)

5 漏えい対象者への対応状況

- 10月25日までに「漏えいの可能性がある17名」と「他人の情報が閲覧できる状況にあった17名」の34名全員に対して、事務局から電話による謝罪及び経緯説明を実施しており、その際、「他人の情報が閲覧できる状況にあった17名」からは、画像等は保有していないとの回答を受けている。
- 11月3日までに、ログ解析調査で実際に漏えいが確認された15名全員に対し、電話で改めての謝罪と調査結果の報告を実施し、その後、お詫びと説明の書面を発出済み。
- 現時点で、情報漏えいによる二次被害の申告は受けていない。

6 講じた安全対策

以下のとおり安全性確保のためのシステム改修を実施し、その後の入念な動作確認テストにおいて、安全性を確認済み。

- ① 障害原因となったエラー用サーバーは削除し、通常サーバーで一元的に管理するシステム構成に変更【障害原因の除去】
- ② 申請完了画面及び完了メールに掲載される「Myページ」への表示を「申請ステータス」のみとし、申請内容は申請者本人にも非表示とする【漏えいリスクの排除】

7 再発防止策

- 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（令和7年10月27日付 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

8 申込受付の再開

上記対策により安全性が確認できたことから、申込期限を延長の上、10月27日13時より受付を再開。

【申込期間】 変更後：10月27日(月) 13:00 ～ 11月21日(金) 20:00 ※申込期限を4日延長
(変更前：10月23日(木) 9:00 ～ 11月17日(月) 20:00)

(別紙：システム障害の原因)

<正しい申請の場合>

- ・ 申請手続き完了後、通常サーバーに「レコード番号②」とともにBさんの申請者情報が保管。
- ・ 申請完了画面には、通常サーバーの「レコード番号②」と紐づけされた「Myページ」ボタンが作成され、押下するとBさんの申請情報が表示される。

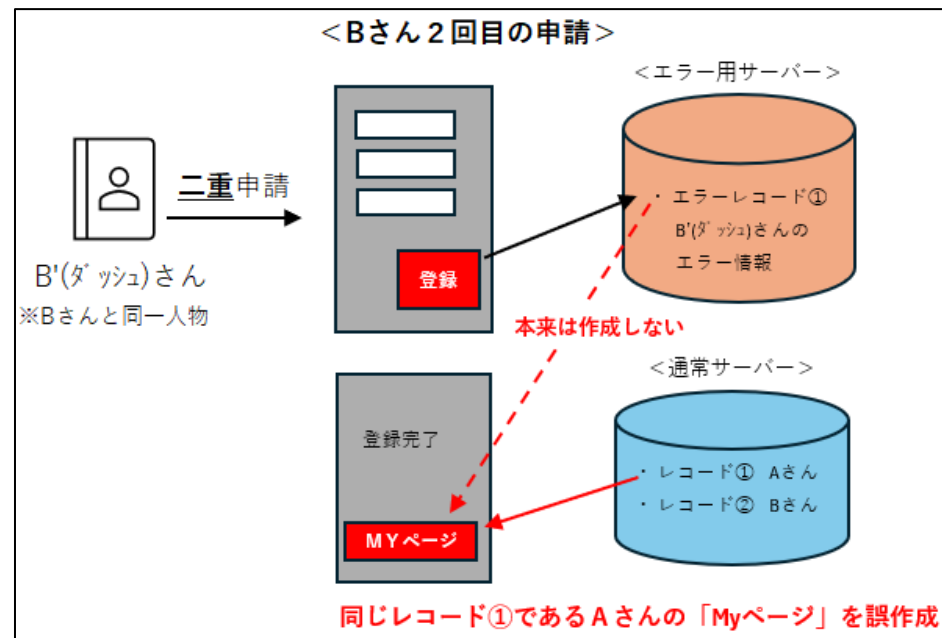
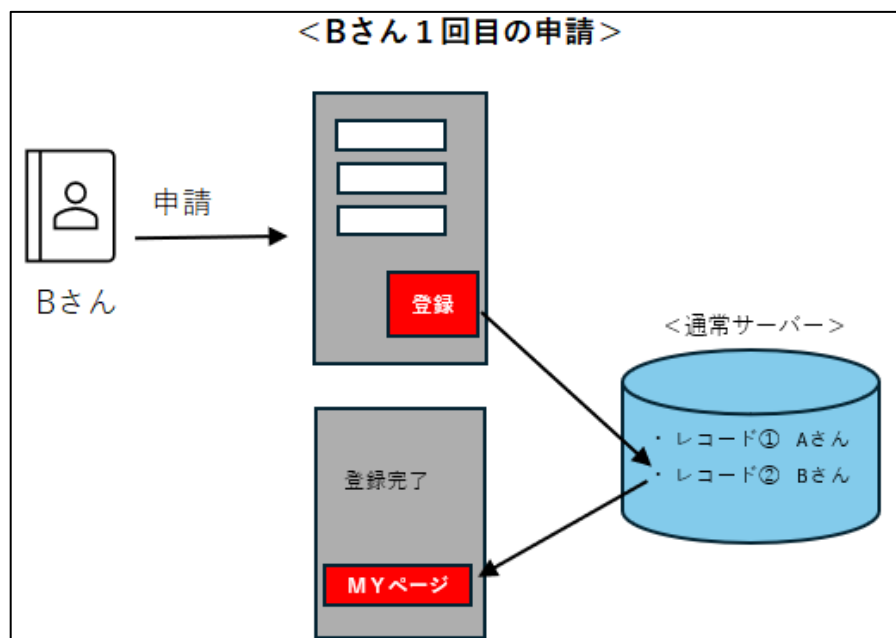
<無効となる申請（二重申請）の場合>

【本来の想定】

- ・ 無効な申請手続きをすると、B'(ダッシュ)さんのエラー情報のみがエラー用サーバーに保管される。
- ・ 通常サーバーにB'(ダッシュ)さんの申請者情報はないため、申請完了画面に「Myページ」ボタンは作成されない。（本人にはメールにて無効な申請である旨が通知される）

【今回の不具合】

- ・ エラー情報がエラー用サーバーに保管される際、同サーバーに「エラーレコード番号①」が作成。
- ・ 通常サーバーに別人Aさんの「レコード番号①」が存在するため、申請完了画面にAさんの「Myページ」が誤って作成された。



記者発表				
月日(曜)	担当課	電話	発表者名	その他発表先
10月23日 (木)	産業労働部 地域経済課	直通 078(362)3326 庁内内線(3563)	地域経済課長 戸敷 幸	なし

「はばタンPay+」子育て応援枠の申込受付における個人情報の漏えいについて

「はばタンPay+」子育て応援枠の申込において、申込者の個人情報が申請サイト上において漏えいしたことが判明しました。これまでに把握できた事態の経緯と対応について、下記のとおりお知らせします。

記

1 漏えい事案の経緯

(1) 経緯

令和7年10月23日9時より申込受付を開始しました、「はばタンPay+」子育て応援枠の申請において、申請サイト上で申請者本人ではなく別人の申請情報が表示される事例が発生しました。

取り急ぎ、事務局（委託事業者）に対して、「①申込受付の停止」、「②原因把握と障害の解消」、「③アプリ上で利用者へのシステム障害の案内」を指示しました。

(2) 漏えいした個人情報

- ・氏名、住所、生年月日、性別、電話番号、メールアドレス
- ・本人確認資料（マイナンバーカード※、免許証、保険証など）の画像
- ※利用者向けマニュアルや申請フォームの注意書きにおいて、マイナンバーカードは、マイナンバーの記載がない面をアップロードするよう案内しています。
- ・下記の情報については現在調査中です。

①漏えい件数、②特定個人情報(マイナンバー)や要配慮個人情報(障害・病歴等)の有無、
③復旧時期の目途等

2 今後の対応

- (1) 速やかに原因を把握し、「はばタンPay+」のアプリやホームページ上にお詫び記事を掲載する。
- (2) 判明した原因に応じた再発防止策を検討し、その徹底を図る。

3 産業労働部長のコメント

県民の皆様の個人情報が流出したことについて、深くお詫び申し上げます。

また、はばタンPay+への申込が一時停止していることについて、ご不便をおかけしていることにつきましても、お詫び申し上げます。

情報漏えいの範囲など、引き続き詳細の把握に努め、原因究明の上、はばタンPay+の申込の早期復旧に努めるとともに、速やかに判明した内容を公表いたします。

4 参考

申込期間は、11月17日（月）までです。先着順ではありませんので、システム復旧後、期間内のお手続きをお願いします。

記者発表				
月日(曜)	担当課	電話	発表者名	その他発表先
10月24日 (金)	産業労働部 地域経済課	直通 078(362)3326 庁内内線(3563)	地域経済課長 戸敷 幸	なし

「はばタンPay+」子育て応援枠の申込受付における個人情報の漏えいについて（第2報）

昨日発生した「はばタンPay+」子育て応援枠の申込受付における個人情報漏えいについて、原因及び漏えい対象者が判明しましたので、下記のとおりお知らせします。

なお、10月23日(木)10時30分までに申込手続きを完了いただいた3,866名の方について、申し込みは有効ですので、再申請の必要はありません。

記

1 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、同じスマホ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ー用サーバーの2つが存在する仕様となっている。

今回、通常の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っていた。

2 漏えい対象者の範囲

誤って二重で申請手続きを行った無効な申請19件のうち、17件が上記の状況となっていた。漏えいの可能性がある申請者(17件最大34名)及び漏えい先(17名)の方については、該当者が判明している。

なお、問い合わせがあった6件については漏えいを確認したが、残りの11件については、URLが実際にクリックされたか調査中である。

3 漏えいした個人情報

- ・氏名、住所、生年月日、性別、電話番号、メールアドレス
 - ・本人確認資料（マイナンバーカード※、こども医療費受給者証、母子手帳）の画像
- ※利用者向けマニュアルや申請フォームの注意書きにおいて、マイナンバーカードは、マイナンバーの記載がない面をアップロードするよう案内しています。

なお、現在調査中である11件の中には、1名マイナンバーカード裏面（マイナンバー記載面）の添付が確認されており、漏えいの恐れがあるため（実際に漏えいが発生したか調査中）、個人情報保護法上の個人情報保護委員会（内閣府所管）へ報告する。

4 今後の対応

- (1) 原因を解消し、その後のテストでも最大限問題の不存在を確認した上、10月27日(月)申込受付再開を目指す。また、11月17日(月)までとなっている申込期限については、延長を検討する。なお、延長する場合はポスター等の修正は行いませんのでご了承願います。
- (2) 漏えいの可能性がある申請者(17名)には、電話・メールによる謝罪及び報告を行い、漏えい先(17名)の方には、謝罪を行った上で画像が残っている場合には、削除いただくことを、順次依頼している。

記者発表				
月日(曜)	担当課	電話	発表者名	その他発表先
10月27日 (月)	産業労働部 地域経済課	直通 078(362)3326 庁内内線(3563)	地域経済課長 戸敷 幸	なし

「はばタンPay+」子育て応援枠の申込受付における個人情報漏えいについて（第3報）

10月23日に発生した「はばタンPay+」第4弾 子育て応援枠(追加販売)の申込受付における個人情報漏えいにつきまして、講じた安全対策と漏えい対象者等への対応状況について、下記のとおりお知らせします。

なお、一時停止していた申込受付については、障害原因の特定ができ、下記のとおり安全性を確認しましたので、申込期間を延長の上、本日13時より申込受付を再開いたします。

記

1 安全対策について

以下のとおり安全性確保のためのシステム改修を実施し、その後の入念な動作確認テストにおいて、安全性を確認しました。

- ① 障害原因※1となったエラー用サーバーは削除し、申請処理を通常サーバーで一元的に管理するシステム構成に変更【障害原因の除去】
- ② 申込完了画面及び完了メールに掲載される「マイページ」リンク先への表示を「申請ステータス※2」のみとし、申請内容(個人情報)は申請者本人にも非表示※3とする【漏えいリスクの排除】

※1 障害原因については、10月24日の記者発表を参照願います。

※2 申請ステータス：[申請中][受付済][不備対応中][修正済][審査完了][非承認]

※3 申請内容の確認が必要な場合は、事務局へお問合せ願います。

2 漏えいの対象者等への対応状況について

「①漏えいの可能性がある17名(情報としては親子等34名分)」と「②他人の情報が閲覧できる状況にあった17名」の対象者34名全員に対しては、既に事務局から電話による謝罪、経緯説明及び画像が残っている場合は削除依頼を行っており、引き続き丁寧な対応に努めて参ります。

なお、漏えいの可能性がある方は、事務局からご連絡を差し上げた上記①の17名のみであり、10月23日に第4弾「子育て応援枠(追加販売)」に申請いただいたその他の申請者や、現在実施中の第4弾「一般枠(追加販売)」を含めた、これまでの「はばタンPay+」における個人情報の漏えいは一切ありません。

また、現時点で、今回の情報漏えいによる二次被害の発生は確認しておりません。

3 申込受付再開について

安全性が確認できたことから、下記のとおり本日13時より申込受付を再開します。

<申込期間>

変更後：10月27日(月)13：00～11月21日(金)20：00 ※申込期限を4日間延長
(変更前：10月23日(木)9：00～11月17日(月)20：00)

※ポスター等印刷物の修正は行わず、アプリや公式HPでの周知とさせていただきます。

4 知事からのコメント

この度は、個人情報漏えいの対象となられた方に対し深くお詫び申し上げます。また、多くの県民の皆さまにご心配・ご迷惑をおかけしたことを、重ねてお詫び申し上げます。

県民の皆さまからのご意見やご指摘を真摯に受け止めさせていただき一方、物価高騰の折、再開を待ち望む子育て世帯の方からも多くの声を頂戴しており、今回、皆様に安心してお申込みいただけるよう十分な安全対策を講じた上で、申込受付再開を決定しました。

今後におきましては、漏えいの対象となられた方への丁寧な対応を心がけるとともに、県民の皆さまの信頼を取り戻せるよう、業務委託先とも連携の上で再発防止に努めてまいります。

記者発表				
月日(曜)	担当課	電話	発表者名	その他発表先
11月4日 (火)	産業労働部 地域経済課	直通 078(362)3326 庁内内線(3563)	地域経済課長 戸敷 幸	なし

「はばタンPay+」子育て応援枠の申込受付における個人情報漏えいについて（第4報）

10月23日に発生した「はばタンPay+」第4弾 子育て応援枠(追加販売)の申込受付における個人情報漏えいにつきまして、その後の調査で漏えい件数が確定しましたので、下記のとおりお知らせします。

記

漏えいの可能性がある情報17件(34名分)のうち、ログ解析調査の結果、漏えいが確認されたのは15件(30名分)であり、うち1件(1名分)には特定個人情報であるマイナンバーが記載されたマイナンバーカード裏面の画像情報が含まれていました。

漏えいが確認された方には、改めてのお詫びと調査結果の説明をさせていただいており、引き続き丁寧な対応に努めて参ります。

なお、漏えいした情報をご覧になった15名の方からは、画像等は保有していないとの回答をいただいております。現時点で二次被害の発生も確認しておりません。



兵庫県