

個人情報の漏洩につきましてご報告

当社が運営する事業所において、利用者の氏名・電話番号が外部に漏洩した可能性にある事案（以下「本事案」といいます。）について、2025年11月20日付けで、速報として公表いたしました。

本事案に関しては、専門家に依頼し、調査等を行い、対策を行って参りました。

今般、本事案に対する、対応経緯その結果等につき、次のとおり、総括の報告いたします。

1 本事案の経緯

日時	対応状況
2025/11/14 14:00	「I」を名乗る人物から、当社の社用携帯電話に対して、当社従業員Xに「I」へ連絡させるように求めるSMSが届く。 その後、複数の従業員及び利用者様に対しても、同様のSMSが届いたことを確認。
2025/11/14	○当社から弁護士に依頼し、「I」に対して、連絡のSMSの送信の中止、個人情報の破棄などを通告。 ○当社で調査を開始。 ○Xからのヒアリング。 X所有のスマートフォンに保管していた当社利用者及び従業員が登録されたアドレス帳のスクリーンショットを、Xの免許証、保険証の画像と一緒に、Xが、私的な金銭の借用のため、「I」に送信していた事実を確認。 ○同日付でXは退職 ○当社責任者らから、漏洩が疑われた利用者、当社従業員に対して、個人情報法護法に基づき、個別の漏洩の連絡を開始。

2025/11/15	<p>○Xを連れ、警察に被害相談</p> <p>○個人情報保護委員会へ報告／速報</p>
2025/11/17	許認可官庁へ報告/速報
～2025/11/18	<p>○連絡がつく利用者、従業員に対して個別連絡。連絡がつかない利用者に対しては、書面で連絡。</p> <p>○情報が漏洩した利用者、従業員の情報が、Xのスマートフォンから「I」に送られたスクリーンショットが一致することを確認。漏洩したのは、スクリーンショット記載の情報、漏洩元は、Xのスマートフォンであると判断。</p>
2025/11/19	<p>○弁護士が、Xから、漏洩の原因となったスマートフォンを提出させ、スマートフォン内のデータ、スマートフォンと連動するバックアップ、SMSを全て削除し、Xのスマートフォンにデータが残っていないこと、バックアップから復元が出来ないことを確認。</p>
2025/11/26	<p>○利用者の個人情報を個人のスマートフォンに保管しないことを再度徹底し、現従業員の携帯から利用者の個人情報及び従業員の個人情報をすべて削除。</p> <p>○業務用携帯電話を配備。</p> <p>○また、業務用携帯電話においても個人が特定できないよう「山〇〇郎」という表記に変更。</p>
2025/11/27	<p>○漏洩した利用者に対して、補償等の連絡を行う。 (左記完了日)</p>
2025/11/30	<p>○「Z」を名乗る人物から、新たに当社従業員Xに「Z」へ連絡させるように求めるSMSが届く。</p> <p>弊社担当から前回被害にあわれた利用者全員に注意喚起のSMSを送信</p> <p>結果2名の利用者に対して、SMSが届いたことを確認。それ以外の方からは、「Z」からのSMSが届いたとの連絡はない。</p>

	○それ以外に、実は 11/2、11/3 にも「E」と名乗る人物から同様の SMS が届いていたという報告を利用者から受けた（迷惑メールとして届いていたとのこと）。
2025/11/30	○当社から弁護士に依頼し、「Z」「E」に対して、連絡の SMS の送信の中止、個人情報の破棄などを通告。
2025/12/1	○警察に再度被害相談。 ○即日、「Z」「E」に対し警察から警告の電話を入れる ○「I」に対しても再度警察から警告の電話を入れる
2025/12/8	○その後、被害報告は無いため、個人情報法保護委員会に報告 ○弁護士を通じた通報体制、漏洩への対応体制については、引き続き維持していく。

2 漏洩した情報

X のスマートフォン内に保存され、「I」に対して送信された電話帳のスクリーンショット内に写っていた「名前」「電話番号」。

なお、名前は、「A 山 B 郎」のように漢字フルネームのもの、「ええやまさん」などと、ひらがな表記のもの、「A 山びーろうさん」などと、漢字とひらがな交じりのものが混在。

「名前」「電話番号」以外の、住所、E メールアドレスなどの漏洩はない。

なお、「Z」「E」に関しては、どのような経緯で漏洩したのか確認はできていないものの、「I」に対して、漏洩した利用者の一部への連絡であったことから、「I」と同様の内容であると判断した。

3 個人情報の漏洩の原因

当社では、従業員から、個人情報に関する誓約書を徴取し、個人情報の取扱いに関する注意を行っていた。

当社の事業所当社通所者の送迎の業務があることから、送迎の業務にあたり、親族等関係者と確実に連絡をする必要があるとの理由で、送迎担当者が個人の携帯電話内に、事実上、利用者の連絡先（電話番号）を入れる運用がなされていた。

Xが、個人の金員の借入のために、「I」などのように、個人の貸金業者に對して、スクリーンショットを送信することは想定範囲外であったものの、事実上、「個人のスマートフォン内に、利用者等の情報」があることが漏洩につながった。

4 再発防止策

弁護士から「I」への警告の連絡後、「I」から利用者、従業員への連絡は中止しました。

弁護士が、Xのスマートフォンを確認し、スマートフォン内の画像データ、SMSデータ、スマートフォンのバックアップデータ（クラウド上のものを含む）を削除し、当該従業員から、スマートフォン以外に利用者、従業員の情報を保有していないことなどに関する誓約書を聴取。

漏洩が確認できた利用者に対しては、個別の連絡（補償の連絡を含む）を行っています。

(1) 業務用携帯電話の配備

当社の業務上、送迎にあたり、利用者の安全の確保のため、利用者の保護者等との連絡を円滑に行うことが必要不可欠である。

当社としては、送迎に使用するため、私的に利用されない業務用携帯電話を配備。

個人で使用するスマートフォン等を利用した利用者への連絡の禁止及び全消去を通達。

また、業務用携帯電話であっても「山〇〇郎」といったような個人が特定できない表記に変更。

(2) 全従業員に対する個人情報取扱の研修の実施

今後、全従業員に対し、本事件の内容を踏まえ、個人情報取扱に関する再度の研修を実施予定（令和7年12月16日予定）。

本事案に関しては、個人情報保護委員会への報告、許認可官庁への報告も

行っております。所轄の警察署にも被害相談を行い、今後の捜査にも全面的に協力してまいります。

5 本事案に対するお問い合わせ

本事案については、引き続き、弊社で責任をもって回答いたします。

また、被害にあわれた方に対しましては責任権限のある者で担当分けを行い、今後も個別にご相談等対応させていただきます。

ご不明点、ご不安な点等がございましたら、下記のクォーレ事業本部、または個別の相談窓口でもあります安芸法律事務所までご連絡ください。

この度は、本事案に関して、利用者、従業員にご迷惑とご不安を与えてしまったことについて、深くお詫び申し上げますとともに、今後、同種の事案が発生しないよう対応を徹底していく所存です。

クォーレ事業本部

電話番号：082-943-9090

受付時間：平日午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分

安芸法律事務所

弁護士：櫻河内章悟

電話番号：082-555-9609

メール：qole-soudan@aki-law.jp

受付時間：平日午前 9 時～午後 6 時