

委託先への不正アクセスによる個人情報漏えいについて

1 要 旨

静岡市がメール配信サービス等の運営を委託している株式会社アルカディアが、外部から不正アクセスを受け、「静岡市防災メール」、「静岡市認知症しずメール」の登録者情報が漏えいしたことが判明しました。また、新たに「静岡市電話発信サービス」、「清水病院緊急連絡システム」の利用者の登録者情報についても、漏えいの可能性があることが判明したため、現在は詳細や事実関係の確認を進めています。

対象となる登録者の皆さまをはじめ、関係の皆さまに多大なご迷惑とご心配をおかけしていることを、深くお詫び申し上げます。

現在、委託先と連携し、情報漏えいの範囲や原因、不正利用の状況について調査を進めています。新たな事実が判明した場合は、速やかにお知らせします。

2 対象となるサービス

(1) 静岡市防災メール配信サービス

地震、気象、避難などの防災情報を電子メールで配信するサービス

(2) 静岡市認知症しずメール配信サービス

認知症により行方不明となった方の情報を電子メールで配信するサービス

(3) 静岡市電話発信サービス

同報無線による音声放送を電話や FAX で発信するサービス

(4) 清水病院緊急連絡システム

職員向けに情報を伝達するサービス

3 個人情報の漏えい状況

(1) 漏えいのあった個人情報

サービス (アドレス)	静岡市防災メール (@raidan.ktaiwork.jp)		静岡市認知症しずメール (@raidan3.ktaiwork.jp)
対象者数	市民 34,336 人	市職員 6,915 人	1,779 人
漏えいした 情報	メールアドレス	メールアドレス、 氏名、職員番号、所属名	メールアドレス

(2) 漏えいの有無を確認中の個人情報

サービス	静岡市電話発信サービス	清水病院緊急連絡システム
対象者数	市民 21人	市職員 709人
漏えいの可能性のある 情報	氏名、電話または FAX 番号	氏名、メールアドレス、所属名

4 不正アクセスに関するこれまでの経緯

10月11日（日）16時30分

委託先において、不正アクセスが疑われる挙動を確認

10月12日（月）3時

委託先において、侵入経路を遮断する応急措置を実施し、影響範囲の調査を開始

10月13日（火）10時48分

委託先から静岡市へ状況を報告（第1報）

「静岡市認知症しずメール」への不正アクセス及び緊急停止について

10月13日（火）11時

静岡市認知症しずメールのサービスを緊急停止

10月13日（火）14時12分

委託先から静岡市へ状況を報告（第2報）

「静岡市防災メール」「清水病院緊急連絡システム」への不正アクセスについて

10月13日（火）20時00分頃

本件に関する報道資料を報道機関に送付

10月13日（火）20時30分頃

「静岡市防災メールに関するお詫びとお知らせ」として、静岡市防災メール登録者に個人情報漏えいに関するお詫びと注意喚起をメールで送信

10月13日（火）21時00分頃

静岡市ホームページで、本件に関する個人情報漏えいに関するお詫びと注意喚起を掲載

5 現時点で確認できている影響

（1）静岡市防災メール（送信元アドレス：@raidan.ktaiwork.jp）

現状、委託先の不正アクセスの侵入経路の遮断などの応急措置を経て、通常通りメール配信サービスが利用可能です。

一方で、2026年10月13日（火）、本件に関連すると思われる以下のような不審なメールが、静岡市防災メールの登録者である複数の市民、市職員に届いていることを確認しました。

<別紙：市職員に届いた不審メールの例>

このメールは、一見クレジットカード会社から送信されたものに見えますが、送信元には「静岡市防災メール」のアドレス（@raidan.ktaiwork.jp）が使用されており、受信した市職員にとって身に覚えのない内容であることが確認されました。

次頁あり

(2) 静岡市認知症しずメール（送信元アドレス：@raiden3.ktaiwork.jp）

2026年10月13日（火）11時以降、委託事業者によりサービスの緊急停止が実施されています。復旧日時は未定とされています。

(3) 静岡市電話発信サービス

現状、委託先の不正アクセスの侵入経路の遮断などの応急措置を経て、通常どおり発信サービスが利用可能です。

(4) 清水病院緊急連絡システム

現状、委託先の不正アクセスの有無等について確認中。

6 市民の皆様をお願いしたいこと

「@raiden.ktaiwork.jp」（防災メール）又は「@raiden3.ktaiwork.jp」（認知症しずメール）のアドレスで届くメールについて、静岡市からのお知らせではない不審な内容のメールが届いた場合は、2次被害を防止するため、メール本文に記載されたURLやリンクなどにアクセスしたり、添付ファイルを開いたりせず、届いたメールを削除してください。

その際、届いた不審な内容のメールの送信元を「ブロック」又は「迷惑メール」の設定をすると、今後静岡市が送信する防災情報や認知症による行方不明者の情報が届かなくなりますのでご注意ください。

また、不審な電話やFAXを受けた場合は、安易に応答したり、個人情報を伝えたりすることのないようお願いいたします。

7 今後の対応

- ・委託先に対し、速やかな影響範囲の調査とその結果の報告、合わせてさらなる被害の拡大防止策を講じるよう求めます。
- ・「静岡市防災メール」については、メール配信サービスの提供を継続します。
- ・「静岡市認知症しずメール」については、委託先に対し、早期の復旧を求めるとともに、復旧までの代替手段等の検討を行います。
- ・「静岡市電話発信サービス」については、登録者に対して個別に注意喚起を実施したうえで、発信サービスを継続します。
- ・「清水病院緊急連絡システム」については、引き続き状況を確認する。

【問い合わせ先】

<静岡市防災メール・静岡市電話発信サービスに関すること>

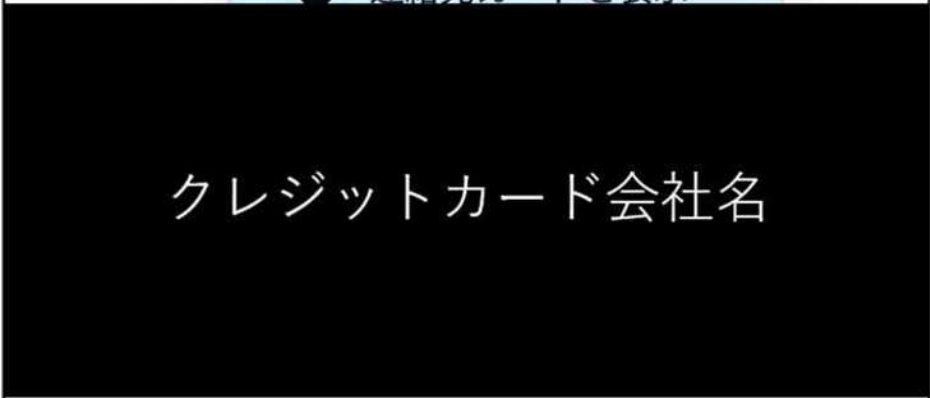
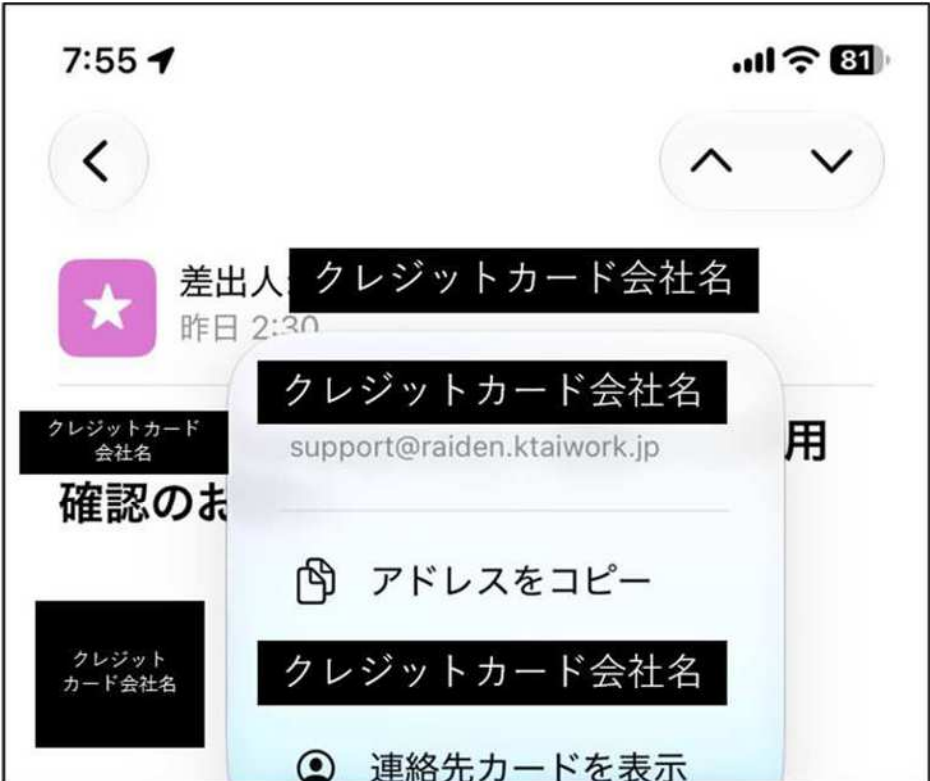
危機管理局危機管理課:054-221-1243

<静岡市認知症しずメールに関すること>

保健福祉長寿局地域包括ケア推進課:054-221-1623

<清水病院緊急連絡システムに関すること>

清水病院事務局:054-336-1111



クレジットカード会社名

いつも クレジットカード会社名 をご利用いただき、ありがとうございます。

カードのご利用内容につきまして、お客様にご確認いただきたい事項がございます。

下記の内容に相違がないかご確認のうえ、「利用内容確認の回答はこちら」よりご回答をお願いいたします。

