

電話・ファクス防災情報配信サービスの不正アクセスに伴う個人情報漏洩に関する注意喚起について

更新日：2026年10月14日

本市が提供する「電話・ファクス防災情報配信サービス」のシステム提供事業者である株式会社アルカディア（以下「アルカディア」といいます。）のネットワークが、第三者から不正アクセスを受けたことが判明しました。

これに伴い、本サービスに登録されている個人情報が漏洩した可能性があるとの報告を、アルカディアから受けています。

市民の皆様には、ご心配とご迷惑をおかけすることとなり、深くお詫び申し上げます。

1 概要

（1）発生の状況

電話・ファクス防災情報配信サービス(※1)及び職員一斉メール(※2)のシステム提供元業者であるアルカディアのネットワークが外部から不正アクセスを受け、登録されている情報が漏洩した可能性があることが判明しました。

(※1)市が避難指示を発令した時、避難所を開設した時など、災害時に防災無線から放送するお知らせを、携帯電話、ご自宅の固定電話またはファクスで受け取れるサービス

(※2)災害時など、職員に参集を求める際に、メールで一斉配信するサービス

（2）判明した経緯等

10月11日（日曜日）16時30分、アルカディアが不正アクセスが疑われる不審な挙動を確認。

10月12日（月曜日・祝日）3時ごろ、アルカディアが侵入経路を塞ぐ応急措置を講じ、同時に影響範囲を特定するための調査を開始。

10月13日（火曜日）10時30分ごろ、第三者による不正アクセスが行われ、個人情報が漏洩した可能性があることをアルカディアが発表。

10月14日（水曜日）10時5分、職員から送信元アドレスにシステム名の文字列が入った不審メールを受信したとの連絡があり、当該メール内容を確認。第三者による不正アクセスが行われたことを覚知。

2 漏洩した可能性のある情報

1. 電話・ファクス防災情報配信サービス：市民 783人 氏名（カタカナ） 電話番号・ファクス番号
2. 職員一斉メール：職員 941人 氏名・メールアドレス

(10月14日時点)

3 登録者の方へのお願い

今回の不正アクセスにより、電話番号等が第三者に知られた可能性があります。

今後、今回の事案に関連して、身に覚えのない電話やファクス・ショートメッセージが届く可能性もありますので、十分ご注意ください。

不審な連絡を受けた場合は、相手の指示に従って個人情報を伝えたり、金銭を支払ったりせず、必要に応じて警察や消費生活センター等にご相談ください。

なお、本市から、今回の件に関連して、電話やファクス等で、暗証番号、クレジットカード情報、銀行口座情報等をお尋ねすることはありません。

4 今後の対応

本市では、アルカディアと連携し、引き続き影響範囲等の調査を進めてまいります。今後、新たにお知らせすべき事項が判明した場合には、必要に応じて本市から改めてお知らせいたします。

また、今回の事案を踏まえ、個人情報の適切な管理及び情報セキュリティ対策について、システム提供事業者と連携し、再発防止に努めてまいります。

登録者の皆様には、ご心配とご迷惑をおかけしておりますことを、重ねて深くお詫び申し上げます。

5 その他

影響範囲については現在調査中となりますので、本件のシステム障害及び不正アクセスの詳細は、サービス提供事業者のWebサイトをご確認ください。

【SpeeCAN RAIDEN お知らせページ】 <https://www.arcadia.co.jp/info/4076>

また、詳細が判明次第、続報として発表します。

なお、本サービスは現在も稼働しており、防災行政無線の内容については、登録している電話番号・ファクス番号にお届けできることをお知らせします。

この記事に関するお問い合わせ先

危機管理課

みなさまのご意見をお聞かせください

このページの内容は分かりやすかったですか

☒ 分かりやすかった ☐ ふつう ☐ 分かりにくかった

このページは見つけやすかったですか

☒ 見つけやすかった ☐ ふつう ☐ 見つけにくかった

このページに関してのご意見がありましたらご記入ください。

送信

当フォームは、返信不可能のため、ご質問にはお答えすることができません。