

報道発表資料 児童いきいき放課後事業運営・管理事業者における個人情報の漏えいの可能性について

ページ番号：688056

2026年9月30日

問合せ先：こども青少年局企画部青少年課（06-6684-9582）

令和8年9月30日 14時発表

大阪市こども青少年局青少年課において、児童いきいき放課後事業（以下「いきいき」という。）の運営・管理を委託している事業者（以下「運営・管理事業者」という。）所管のいきいき活動室3か所（以下「A活動室」、「B活動室」、「C活動室」という。）でサポート詐欺（注）の被害が発生し、活動室で使用中のパソコンに遠隔操作用のアプリケーション（以下「遠隔操作アプリ」という。）をインストールしたため、端末内の個人情報を含むデータについて、第三者が閲覧可能な状態になり、個人情報が漏えいした可能性があることが判明しました。

このような事態を発生させ、関係者の皆様に多大なご迷惑をおかけしましたことをお詫び申し上げますとともに、市民の皆様様の信頼を損なうことになりましたことを深く反省し、再発防止に努めます。

（注）サポート詐欺とは、パソコンでインターネットを閲覧している際に、突然、ウイルスに感染したかのような偽の画面を表示させたり、警告音を発生させるなどして、ユーザーの不安を煽り、画面に記載されたサポート窓口に電話をかけさせ、サポートの名目で金銭を騙し取ったり、遠隔操作ソフトをインストールさせたりする手口です。

1 概要と事実経過

令和8年6月25日（木曜日）に、運営・管理事業者の事務局職員が、A活動室の電話料金明細に海外への通話履歴を発見したため、6月27日（土曜日）～6月29日（月曜日）にかけて、A活動室への事実確認や保守業者による当該パソコンの調査を実施したところ、5月23日（土曜日）に、A活動室の職員がパソコンを使用中に、警告画面と問合せ用電話番号が表示され、職員は表示された番号に電話し、Microsoftサポートを名乗る通話相手の指示に従い、遠隔操作アプリをインストールしていたことが判明しました。

当該事案の発生を受けて、運営・管理事業者は、他の活動室における被害状況を確認するため、所管する全ての活動室のパソコンについて、6月30日（火曜日）～7月18日（土曜日）の間に、外部委託によるセキュリティ点検及び現地調査を実施したところ、1月31日（土曜日）にB活動室、6月5日（金曜日）にC活動室において、A活動室と同様の被害が発生していることを確認しました。

その後、運営・管理事業者の事務局職員は、外部セキュリティ点検業者及びプロバイダ契約事業者に依頼し、8月～9月にかけて被害の範囲及び内容について調査を行ったところ、最終的にA、B及びC活動室において、「第三者が遠隔操作アプリを用いて、約15分～50分の間、パソコンを操作・閲覧した形跡が見受けられたこと」、「調査可能な範囲内では、外部へのデータ

送信の痕跡は見受けられなかったこと」、「最大で2,272名の個人情報第三者によって閲覧できる状態であったこと」の事実が判明しました。

なお、運営・管理事業者からは当局に対して、令和8年7月1日（水曜日）に事案発生及び詳細調査中の報告がありました。当局から詳細の確認指示を行い、9月28日（月曜日）に最終的な被害範囲等の確定の報告があったものです。

2 漏えいの可能性がある個人情報等

- いきいきの利用児童1,261名分の氏名、学年、生年月日、住所、通学している小学校名、所属の活動室、アレルギー等配慮の有無、入退室情報（入退室管理システム利用者のみ）
- 1,261名分のうち、配慮が必要な児童の114名分の支援学級等への在籍状況、障がい・疾病等の名称、身体障がい手帳・精神保健福祉手帳・療育手帳等の詳細、疾病等の詳細、児童の様子
- 保護者953名分の氏名、続柄、電話番号、昼間在宅状況、児童の写真使用承諾の有無、保護者負担金請求情報（入退室管理システム利用者のみ）
- 職員58名分の氏名、電話番号

3 判明後の対応

遠隔操作作用アプリのインストールが判明した令和8年6月29日（月曜日）に、A活動室において、パソコンのLANケーブルを直ちに抜いたうえで、遠隔操作アプリの消去及びパソコンで使用する各種システムのパスワード変更を行いました。

B活動室及びC活動室においても、遠隔操作作用アプリのインストールが判明した7月2日（木曜日）及び7月11日（土曜日）に、A活動室と同様の対応を行いました。

9月29日（火曜日）以降、運営・管理事業者から対象児童の保護者に対して、文書により謝罪と経緯の説明を行うとともに、9月30日（水曜日）に[運営・管理事業者のホームページ](#)  に謝罪文を掲載しています。

なお、現時点において、本件に起因する金銭被害等や個人情報の不正利用といった二次被害の発生は確認されていません。

4 原因

運営・管理事業者において、例年サポート詐欺に関する注意喚起を行っていたにもかかわらず、職員がサポート詐欺の事象を認識せずに、詐欺被害に遭ったことが原因です。

5 再発防止について

運営・管理事業者において、所管する全活動室のパソコンに、Webフィルタリングソフトを導入し、偽の警告画面等を物理的に遮断する体制に変更します。（令和8年9月28日（月曜日）までに全活動室において運用開始済み）

また、遠隔操作アプリがインストールされた3活動室に対して、再発防止の徹底指導を行うとともに、全活動室へ詐欺被害を防止するための対応について周知徹底を行います。

併せて、全職員を対象に実施している情報資産管理教育テストを通じて、改めて注意喚起を行います。

本市としても、運営・管理事業者に対して、サポート詐欺への対策を含む個人情報の適正な取扱いの徹底を指導することにより、再発防止に努めてまいります。