

2026 年 7 月 23 日

各位

株式会社ベルシステム 24

東京都公式アプリ「東京アプリ」の運営に係るコールセンター業務における 個人情報の漏えいに関するお詫びとご報告

東京都公式アプリ「東京アプリ」の運営に関して当社が一般財団法人 GovTech 東京（以下：GovTech 東京）から受託しているコールセンター業務において、下記の通り、個人情報（1 名）の漏えいが発生いたしました。

（1） 発生日時

2026 年 7 月 11 日（土曜日）13 時 24 分

（2） 漏えいした個人情報

利用者（1 名）の氏名、電話番号及びメールアドレス

関係者の皆様に多大なるご心配とご迷惑をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

当社ではこれまで個人情報の取扱いにあたり、厳格な取扱い・管理の徹底に努めてまいりましたが、今後はさらなる厳格化を図り、本件の発生原因を踏まえた対策および再発防止の徹底に努めてまいります。

1 経緯

2026 年 7 月 9 日（木曜日）、利用者 1 名（以下：利用者 A）から、東京アプリの問合せフォームに「新規登録時に電話番号が使用できず手続きできない」と問い合わせがありました。

調査の結果、利用者 A の電話番号が、別の利用者 1 名（以下：利用者 B）のアカウントで登録済みであることが判明しました。2026 年 7 月 11 日（土曜日）に、利用者 B へ送信した利用状況の確認メールに、利用者 A の個人情報が含まれておりました。

2026 年 7 月 14 日（火曜日）、利用者 B から返信がない旨を当社から GovTech 東京へ報告を行ったところ、同財団の確認により、メールに利用者 A の個人情報が含まれていたことが判明しました。

同日中、個人情報が漏えいした利用者 A に経緯の説明と謝罪を行い、利用者 B に当該メールの削除を依頼しました。なお、現時点で二次被害等の発生は確認されておりません。

2 再発防止策

本件は、メールを送信する際、複数人で不備がないか確認すべきところ、確認が十分に行われずに送信してしまったことにより発生しました。当社は、本件を厳粛に受け止め、同様の事象の再発防止および情報管理の強化を図るため、以下の対策を講じます。

(1) メール返信内容の確認に係るチェックリスト運用

メール作成者による一次チェックと承認者による二次チェックを行い、宛先、本文、個人情報等の有無をチェックリストで確認する運用を実施。

(2) メール返信時の宛先変更を原則禁止等、作業手順書への反映

同一ユーザーの別メールアドレスであっても、既存の問合せデータ上で送信先のみを変更して送信することを原則禁止とし、作業手順書に明文化。

(3) 例外対応時の上長への引継ぎ手順に係る周知

手順にない対応や判断に迷う事象は、担当者が自己判断で作業を継続せず、業務を止めて管理者へ相談することを行動原則としてルール化と周知の実施。

(4) 情報保護研修及びコンプライアンス研修の再実施

全従事者を対象として当社独自の研修プログラムを再実施。研修後の確認テストにて個人情報の取扱い等、理解度を確認。

(5) 内部監査の実施

チェックリストや対応結果の運用状況を3か月毎に内部監査を行い、定着状況の確認を実施。

改めまして、関係者の皆様には多大なるご迷惑およびご心配をおかけしますことを、深くお詫び申し上げますとともに、再発防止に努めてまいります。

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社ベルシステム24 ホールディングス 広報室

E-mail : pr@bell24.co.jp / TEL : 03-6896-6199