

○個人情報の漏えいについて

この度はお客さまには多大なご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。
令和4年11月29日（火）長良川鉄道株式会社において、観光列車「ながら」利用旅客の個人情報の漏えい事案が発生しました。繰り返しとなりますが、この度多大なるご迷惑をおかけしたことを、謹んでお詫び申し訳し上げます。

1 事案の概要

令和4年11月29日（火）長良川鉄道の社員が観光列車「ながら」に乗車する旅客が利用する無料バス利用の予約をするため、本来、送信すべきバス会社の他に誤って無関係のメールアドレスへ予約者の個人情報ファイルを送信してしまった。

このファイルには2016年からの512件の個人情報が記載されていた。

2 経緯

令和4年11月29日（火）午後16時16分 観光列車「ながら」予約センターの社員が観光列車「ながら」に乗車予約をされたお客様が下呂駅発 郡上八幡駅まで運行している無料バスに乗車する旨の予約をするため、バスを運行しているバス会社のメールアドレスを「宛先」欄に設定しようとしたが、当該社員は電子メールに不慣れであった為、他の係員にどうすれば言いか問い合わせた。他の係員は頭文字を入力すればアドレスが表示される旨のアドバイスをした。当該社員は頭文字を「宛先」欄に入力すると3件のメールアドレスが表示された。先頭に表示されたメールアドレスがバス会社のものであったのでそのままファイルを添付し送信してしまった。

- ・令和4年11月30日（水）入社してきた社員がメールをチェックしたところ見覚えのないメールアドレスから返信メールが届いていたため調査したところ、誤送信が判明した。
- ・誤送信した取引先及び個人には、電話にてお詫びと共にメール削除を依頼し、削除した旨の確認を受けた。

○情報漏えい防止に関する対策

- ・誤って情報を漏えいしてしまった対象者には順次電話での報告と謝罪を実施。

恒久対策

- ・社員への個人情報保護の重要性を徹底します。
- ・メールへの個人情報を添付する場合は宛先の二重チェックを実施します。
- ・添付ファイル送信時にはパスワードを設定します。
- ・過去のデータは削除し必要最小限のデータのみ添付します。