

日本手術看護学会会員各位

JONA 災害情報システムメール誤送信
検証報告書

2020年10月15日

日本手術看護学会安全管理委員会

第1章 JONA 災害情報システムメールで混乱が発生した経緯について

2020年9月4日～6日、JONA 災害情報システム（以下、「本システム」という。）の運用訓練を実施しました。訓練に関するメールは3回送信していますが、参加者数が、サーバーの処理能力を超えたため、システムの管理画面を使用したメール送信方法では全員に適時にメールが送信されないことが判明しました。そこで、新たにメーリングリストを作成し、これを使用して訓練終了のメールを一斉送信しました。一部の会員が、このメーリングリストからの送信メールに対して災害訓練者（メール送信者）宛てに返信した結果、メーリングリストに登録された訓練参加者全員に返信メールが送信されることになりました。心当たりのない内容や登録されていないアドレスからのメールが一斉メールで送信されたため、受信した会員に混乱を生じました。その後、個人情報の流出やウイルス感染の可能性を心配した会員より本学会に多数の問合せが寄せられたことで、本件が発覚しました。

第2章 臨時対策委員会の構成

本件の原因検証と対応策の検討を目的とし、臨時対策委員会を開催しました。

なお、臨時対策委員会の構成は、日本手術看護学会理事長、副理事長、安全管理委員会委員長、安全管理委員会、事務局であり、第2回対策会議には法律の専門家：弁護士に参加を依頼し助言を求めた。

第3章 事例の検証

第1節 検証内容

臨時対策委員会では以下のようにプロジェクトスコープを定め事例の検証を行いました。

- ①発生経緯・原因
- ②情報漏洩の被害概要
- ③緊急対応
- ④情報漏洩が確認された会員への対応
- ⑤再発防止策・課題

第2節 検証方法・期間

下記のとおり計3回の検証委員会を開催し、委員間で協議を行うとともに、委員相互間のメーリングリストを設定して適時必要な情報共有・意見交換を実施しました。

委員会名	開催日	主な協議事項
第1回臨時対策委員会	2020年9月12日	・事案の経緯の報告 ・再発防止策の検討 ・会員への対応の検討

第2回臨時対策委員会	2020年9月26日	<ul style="list-style-type: none"> ・課題整理 ・検証報告書の検討
第3回臨時対策委員会 (理事会)	2020年10月3日	<ul style="list-style-type: none"> ・検証報告

第4章 検証結果

本項では、今回の混乱が発生した経緯と対応の概要について述べます。

①発生経緯

- ・9月4日13:00に訓練担当者は、災害情報システムの管理画面を使用し、登録者へ訓練開始の一斉メール送信を行った。
- ・その際、送信中にサーバーが5分でタイムアウトし、送信エラーが発生した。SEが確認した結果、サーバーの処理能力を超えたため、送信過程で約3,000件までメール送信できたが、残りの約1,000件には送信されていないことが判明した。その後、SEにより送信できていないと思われるメールの再送を行った。
- ・翌日の訓練終了メール送信の際に同様の送信エラーが発生すると考えられたことから、訓練担当者よりSEに対策を相談したところ、今回の訓練終了メールに関しては回避策としてメーリングリストを作成したので使用するようにと提案があった。
- ・9月6日16:00訓練担当者がメーリングリストを使用して訓練終了とGoogleアンケートフォームへの回答依頼のメールを送信した。
- ・9月6日18:30以降、メーリングリストを受信した会員の一部が、メーリングリストからの送信メールに対して災害訓練者（メール送信者）宛てに返信した結果、メーリングリストに登録された訓練参加者全員に返信メールが一斉送信された。その結果、心当たりのない内容や登録されていないアドレスからのメールを受信した会員から、本学会に対し、個人情報の流出やウイルス感染があったのではないかとの不安が多数寄せられた。
- ・調査の結果、メーリングリストを使用し17件の関連メールがメーリングリスト登録会員全員に送受信され、17名の個人のメールアドレス及びメール内に記載された一部の個人情報会員に対して流出したことが確認された。

②発生の要因

- ・災害情報システムの送信エラーが発生したことにより、応急対応として新たに作成したメーリングリストを使用して、終了時に訓練終了メールを一斉送信した。それにより一時的に受信者がメーリングリストに登録された会員全員に一斉メールを送信できる環境となり、一部の会員がメーリングリストからの送信メールに対して災害訓練者（メール送信者）宛てに返信した結果、上記混乱が発生した。

③情報漏洩の被害概要

メーリングリストを使用して送信されたメールは 17 通であり、送信した会員のメールアドレス及びメール内に記載された一部の個人情報が流出することとなった。

④緊急対応

- ・理事長、本部事務局へ報告（当日中）
- ・メーリングリストの削除を SE に依頼（9 月 7 日）
- ・本事例に関するお詫び文を HP へ掲載（9 月 7 日）
- ・個人情報流出事案として警察に届出（9 月 14 日）

⑤情報漏洩が確認された会員への対応

- ・メーリングリストに返信したためメールアドレス等が流出した個人（17 名）に対し、謝罪文書を個別に郵送し、今回の経緯と対策、今後漏洩の可能性がないことを説明した（9 月 14 日）
- ・HP に今回の事案の詳細について掲載した（9 月 14 日）
- ・HP 掲載と並行し、参加者全員にお詫び文をメール配信し、詳細について HP で確認いただくよう案内した（9 月 16 日）
- ・本件に関する対応窓口を明確に示し継続的に対応を行うこと、個人情報流出事案として警察に届出をした旨を会員に告知した（HP）

⑥再発防止策・課題

- ・JONA 災害情報システム管理画面のメール送信機能の修正（VPS に変更する等サーバーの変更を検討）
- ・システム管理者の委託先の変更（24 時間対応可能とする）
- ・システム管理やサーバーの変更の際し、スペック・費用対効果等について妥当性の検討

第 5 章 まとめ

本事案では会員の学会への信頼を大きく損なう事態となりました。初期対応として被害を受けた会員へ早急に対応を行い、現在のところ二次被害は確認されていません。引き続き今後も学会として誠心誠意対応させていただきます。

一方、JONA 災害情報システムは、災害時に情報共有を可能とするシステムとして有用であることが、これまでの訓練や仮運用で確認されています。今後は本システムの運用に際しセキュリティ対策を考慮し、有事の稼働に向けてさらにシステムが向上するよう検討していく所存でございます。