横 浜 市 記 者 発 表 資 料

令和８年 11 月３日
総務局システム管理部

横浜市電子申請・届出システムが使用するメール送信サービスにおける個人情報の漏えいの可能性について

１　概要

横浜市電子申請・届出システム※が使用しているメール送信サービスに対して、第三者による不正アクセスが検知されました。現在、本市が利用する環境への不正アクセスの影響及び個人情報の漏えいの有無について、委託事業者を通じてメール送信サービス提供事業者に確認を行っています。

なお、被害の拡大防止のためメール送信サービスを停止しています。

利用者の皆様にご心配をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。

※市民や事業者の皆様が、市役所や区役所の窓口へ来庁することなく、自宅や職場などからインターネットを通じて 24 時間 365 日、各種申請や届出を行うことができるサービスです。

２　横浜市電子申請・届出システム概要

（１）委託事業者

株式会社ＴＫＣ
栃木県宇都宮市鶴田町 1758
代表取締役　飯塚　真規

（２）メール送信サービス提供事業者

アララ株式会社
東京都港区南青山２丁目 24 番 15 号
代表取締役　門倉　紀明

（３）利用者登録数：約 82 万件（個人及び事業者のアカウント数）（令和８年 11 月２日時点）

（４）利用可能な手続き数：約 2,500 件（令和８年 11 月２日時点）

３　経緯

日付	時間	経緯
10 月 31 日（土）	17 時 31 分頃	委託事業者から、横浜市電子申請・届出システムが使用しているメール送信サービスにおいて、セキュリティ上の予防措置として緊急メンテナンスを実施するため、メール送信サービスを停止する旨の連絡あり。
	17 時 40 分頃	メール送信サービスの停止
11 月１日（日）	12 時 41 分頃	委託事業者から、メール送信サービス提供事業者が確認した結果、第三者による不正アクセスが検知された旨の報告あり。
11 月２日（月）	９時 00 分頃	メール送信サービス提供事業者が、不正アクセスによる情報流出及びサービス停止について、当該事業者ホームページに掲載。
	18 時 00 分頃	メール送信サービス提供事業者への不正アクセスによる情報漏えいの可能性について、委託事業者から報告あり。影響を受けるシステムとしてスマート申請システム（横浜市電子申請・届出システム）も対象であることが判明。

４　漏えいした可能性のある個人情報

利用者メールアドレス、利用者名など

※漏えい対象件数、本市利用者情報への影響の有無については、現在、委託事業者及びメール送信サービス提供事業者が確認中です。

５　今後の対応

今後、新たな事実が判明した場合は、市ウェブサイト等で速やかにお知らせします。

６　横浜市電子申請・届出システムの影響

現在、緊急メンテナンスを実施していることから、利用者登録やログインができない等の状況となっています。なお、ログインが不要なお手続きについては影響ありません。

（１）利用者登録、メールアドレス変更、パスワードの再設定が行えません。

（２）ログイン時にメールによる二要素認証ができないため、ログインできません。

（３）利用者へ確認メールが送信されません。

７　電子申請・届出システムの利用者登録をしている皆様へのお願い

登録者の皆様におかれましては、不審なメールや SMS 等に十分ご注意ください。

身に覚えのないメール等を受信した場合は、記載された URL へのアクセスや添付ファイルの開封、個人情報の入力・返信は行わないようお願いします。

お問合せ先
総務局ＤＸ基盤課長　　小林　　Tel 045-671-2113