2026 年 11 月 20 日

お客様・関係者様 各位

株式会社ドーン

当社受託業務における個人情報の漏えいに関するお詫びと個人情報保護委員会への報告について

このたび、当社が受託開発・運用している東京都（以下、委託元）の防災アプリ「東京都防災アプリ」（以下、アプリ）のお問い合わせ機能で利用しているヘルプデスク・共有メールボックスシステム「FreeScout」（以下、問合せシステム）において、第三者による不正アクセスを受け、過去にお問い合わせいただいた方の一部のメールアドレス等の個人情報を含む問い合わせ内容が流出したことが判明いたしました。

お客様および関係者の皆様に、多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

なお、本件につきまして、個人情報の保護に関する法律に基づき、個人情報保護委員会へ報告いたしましたことをお知らせいたします。

１．事案の概要

（１）当社受託業務：東京都防災アプリ管理・運用委託

（２）流出したお取引様の情報：

・メールアドレス

・From ヘッダまたは本文に含まれる氏名

・本文

・アプリ ID

・利用端末（OS、デバイスバージョン）、アプリバージョン、画面のスナップショットの添付ファイル

（３）発生原因：

① 2026 年 11 月 7 日に公表されていた「FreeScout」の脆弱性に対する修正パッチが未適用であったこと

② 当社が「FreeScout」を利用する別サイトにおいてグローバル固定 IP によるアクセス制限が未実施であったこと

（４）流出件数および情報：

189 件（2024 年 3 月 2 日～2025 年 4 月 29 日に東京都防災アプリのお問い合わせフォームをご利用された方のメールアドレス等の情報）

２．調査結果と対応

2026 年 11 月 19 日に不正アクセスを検知し、同日中に不正アクセス経路を遮断するとともに、問合せシステムを停止いたしました。また、現在、アプリからのお問い合わせの受付を停止しております。今後、委託元と協議の上、お問い合わせの受付再開を目指して参ります。

３．お客様へのご連絡とお願い

本件により情報が漏えいした可能性のあるお客様へのご案内につきましては、対象となるお客様を特定し、当社から、個別にご連絡しております。送信元や内容に心当たりのないメールには十分ご注意いただき、リンク先へのアクセスや添付ファイルの開封等は行わないようお願いいたします。また、対象の方はアプリを一度アンインストールいただきますようお願いいたします。

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ドーン管理部（E-mail：dawn@dawn-corp.co.jp）

以　上