令和８年１１月２日
報 道 発 表 資 料
川崎市（総務企画局）

オンライン手続かわさきの外部メール送信サービスへの不正アクセスに伴う影響について

川崎市が市民の皆様に提供している、行政手続のオンライン申請システム「オンライン手続かわさき（e-KAWASAKI）」において、令和８年１０月３１日（土）にアララ株式会社（東京都港区）が提供する利用者や申請者への通知を行うための外部メール送信サービスで第三者による不正アクセスを検知しました。本事案に関し、今般、委託事業者から報道発表がありましたので、本市の影響等について現時点で判明していることについて報告します。

なお、現時点では個人情報等の流出については調査中です。

現在、緊急メンテナンスを実施していることから新規の利用者登録ができない等の状況となっておりますが、既に登録済の方はログイン後の申請等は通常どおり行えます。

１　「オンライン手続かわさき（e-KAWASAKI）」について

令和５年４月から開始した、川崎市への各種申請や届出を、パソコンやスマートフォンからオンラインで行える電子申請サービス、本人確認や手数料のオンライン決済などに対応（委託にて実施）

(1) 委託事業者　株式会社ＴＫＣ（栃木県宇都宮市）
　　利用者や申請者への通知等は外部メール送信サービスを利用している。
(2) メール配信サービス　アララ株式会社（東京都港区）
(3) 委託日　令和５年４月
(4) 利用者数 約３２万件（個人及び事業者のアカウント数）（令和８年３月３１日時点）
(5) 利用可能な手続き数 約１，７７０件（令和８年７月３１日時点）

２　経緯

令和８年１０月２２日（木）ＰＨＰに関する保守対応
　１０月３１日（土）アララ株式会社にて同社のメールサーバーへ第三者による不正アクセスを確認
　同日中に（株）ＴＫＣを通じて川崎市に連絡あり
　市ＨＰにて緊急メンテナンスの実施を掲載
　１１月２日（月）　アララ株式会社による不正アクセスの発生と情報漏えいの公表により、（(株）ＴＫＣホームページでも確認）本市でも報道発表（ただし、漏えいした情報に本市の市民に関する情報等が含まれているかは現在調査中）

３　「オンライン手続かわさき（e-KAWASAKI）」の影響

(1) ログイン後の申請等は通常どおり行える。
(2) 新規利用の利用者登録、利用者のメールアドレス変更、パスワード再設定ができない。

（3）ログインに通常より時間がかかる。
（4）利用者及び職員向けの確認メールが送信されない。
（5）個人情報の流出等の被害状況の把握やシステム復旧時期は未定

4　原因

外部事業者（アララ株式会社）が提供するメール配信サービスにて第三者による不正アクセスを検知したため。

5　今後の対応

（1）外部メール配信サービスの緊急メンテナンスの実施
（2）事業者（アララ株式会社）における不正アクセスによる影響確認
（3）利用者への案内として市ＨＰ及びオンライン手続かわさき（e-KAWASAKI）のトップページにて御案内
（4）今後、個人情報の流出等の被害が確認された場合には改めて情報提供します。

※参考　アララ株式会社　https://www.arara.com/dcms_media/other/arara_20261102__.pdf

※参考　株式会社ＴＫＣプレスリリース　https://www.tkc.jp/news/2026/20261102_1/

【問合せ先】
川崎市総務企画局デジタル化施策推進室　秋元
電話　０４４－２００－３５６７
内線　２２８０２