令和8年11月12日作成

No.	ご質問	回答・ご案内
【情報の安全性・登録状況について】		
Q1	**桑名市の利用者の情報は、本当に漏えいしていないのですか？**	システムの開発・運用元である株式会社両備システムズにおいてアクセスログの精査および影響範囲の調査が行われ、**本市のご利用者様に関する個人情報や予約情報が漏えいした事実は確認されていないとの報告を受けております。**
Q2	**システムにどのような個人情報が登録されているのですか？**	健診の予約受付および受診案内の送付等を目的として、以下の情報が登録されています。 ・基本情報：**氏名（カナ含む）、生年月日、性別、住所（郵便番号含む）、電話番号、メールアドレス、パスワード** ・行政管理情報：宛名番号・世帯番号（本市が受診券の送付や住民確認を行うための内部管理用コードです。マイナンバーや金融機関情報等ではありません） ・予約情報：**お申し込みいただいた検診（健診）の種別、予約日時、受診会場** ※既往歴や検査結果などの医療情報は、予約サイトに登録されておりません。
Q3	**自分がアカウントを登録したかどうか分かりません。確認できますか？**	過去にWebからバス検診（結核健診・がん検診）を申し込まれた記憶がない場合や、登録の有無がご不明な場合は、桑名市役所保健医療課（電話：0594-24-1182）までお電話にてお問い合わせください。ご本人様確認を行ったうえでお調べいたします。
Q4	**不安なので、登録してある個人情報をシステムから削除（退会）したいのですが可能ですか？**	**登録情報削除のマニュアルはこちら** **（https://www.city.kuwana.lg.jp/documents/13607/aitelsakujo.pdf）** ご自身での操作が難しい場合は、桑名市役所保健医療課（電話：0594-24-1182）までご相談ください。ご本人様確認のうえ、登録データの削除手続きについてご案内いたします。 **※なお、アカウントを削除された場合、今後の検診予約をWeb上で行う際には再度新規登録が必要となりますのであらかじめご了承ください。**
【メール配信・パスワードの取り扱いについて】		
Q5	**情報が漏れていないのに、なぜ全員にパスワード変更のお願いメールが届くのですか？**	他サービスからの「パスワード使い回し」による不正ログインを防ぐための予防措置です。 今回の事案は、外部の他サービスから不正に入手された可能性のあるID・パスワードを使ってログインを試みる手口（なりすまし）と推測されています。 AITELからパスワードが漏れたわけではありませんが、他のサイトと同じパスワードを設定されている場合、第三者に不正ログインされるリスクが生じるため、登録者全員を対象に予防措置として変更をお願いしております。
Q6	**現在のパスワードが分からず、ログインできません。（今のパスワードがわからない）**	**パスワード再設定・変更のマニュアルはこちら** **（https://www.city.kuwana.lg.jp/documents/13607/aitelhenkou.pdf）** 桑名市役所保健医療課では、ご利用者様が設定されたパスワードはわかりかねますので、予めご了承ください。 現在のパスワードがご不明な場合でも、以下の手順で新しいパスワードを設定していただけます。 1. ログイン画面下部 青字の［パスワードを忘れた場合］をクリックします。 2. 登録した「メールアドレス」と「生年月日」を入力し、［パスワード再設定］をクリックします。 3. ご登録メールアドレス宛に届く6桁の認証コードを画面に入力し、［認証する］をクリックします。 4. 新しいパスワードを登録すると再設定が完了します。
Q7	**パスワードを変更する際、何か条件やルールはありますか？**	①②全ての条件を満たす必要があります。 ①半角8文字以上 ②英字大文字・英字小文字・数字をそれぞれ最低1文字含む また、生年月日や電話番号、他サービスと同じパスワードなど、推測されやすい文字列は避けて設定してください。

No.	ご質問	回答・ご案内
Q8	**届いた案内メールが本物か不安です。 （フィッシング詐欺の見分け方は？）**	送信元アドレスやメール内容をご確認ください。市や事業者がパスワードや口座情報を尋ねることはありません。 **・配信日：令和8年11月12日（木曜日）** **・本市からの正規送信アドレス：kuwana@aitel-reservation.jp** **・件名：【重要】【桑名市バス検（健）診予約システム】パスワード変更のお願い** 市や委託事業者が、メール本文の返信やリンク先でパスワード、暗証番号、クレジットカード番号等の入力を求めることは絶対にありません。
【検診の受診・予約について】		
Q9	**すでに予約している検診は受けられますか？ また、新規予約はできますか？**	**すでにお取りいただいている予約は正常に保持されており、影響はありません。通常通りご受診いただけます。** 現在、予約システムでの新規予約・予約内容の変更は受付期間外のためできません。 予約状況の確認・変更・キャンセルをご希望の場合は、桑名市役所保健医療課（電話：0594-24-1182）へお問い合わせください。
Q10	**不審な電話やメールが届いた場合はどうすればよいですか？**	相手の指示に従わず、直ちに連絡を遮断・破棄してください。 行政機関や委託事業者を装った不審な連絡には応対せず、URLのクリックや個人情報の回答は行わないでください。 不安な場合は桑名市役所保健医療課（電話：0594-24-1182）や警察相談専用電話（#9110）へご相談ください。

【お問い合わせ先】
桑名市役所　保健医療課　健康長寿増進係
電話番号：0594-24-1182
受付時間：平日9時00分～16時30分