

住民税非課税世帯等に対する臨時特別給付における個人情報を含むUSBメモリの紛失について

2022年6月24日
BIPROGY 株式会社

このたびは、尼崎市よりお預かりした大切な情報を紛失するという事態となり、尼崎市民の方々および関係各位には、多大な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。

現時点で判明している経緯、問題認識、対応状況および再発防止策に関しまして、下記のとおり公表いたします。

弊社では、情報セキュリティの確保および個人情報保護を重要課題と位置付け、情報管理体制の維持・運用と、弊社グループ全役職員および委託先協力会社に対する教育・指導を行ってまいりましたが、今回の事態発生を全社的に重く受け止め、管理体制および運用の徹底、見直し、改善ならびに全役職員および委託先協力会社に対する教育、指導の再徹底を行い、再発防止に努めます。

記

1. 経緯

- | | | |
|------|-------------|---|
| 6/16 | 10:30~11:30 | 毎週開催されている週次定例会議にて21日に給付金コールセンター(吹田市)のデータ更新作業を実施することを報告し、承認いただいた。 |
| 6/21 | 17:00 | 尼崎市市政情報センターから協力会社社員(以降、当該本人)1名にてUSBにデータ格納し、給付金コールセンターへ移動。 |
| | 18:00 | コールセンター現地にて弊社社員2名、協力会社社員1名と合流、計4名。 |
| | 18:00~19:30 | 給付金コールセンターにてデータ更新作業実施。 |
| | 19:30~22:30 | 作業終了後、4名で飲食。 |
| | 22:30 | 解散後、飲食店を出たときは、当該本人の鞆所持を確認。 |
| 6/22 | 03:00 | 当該本人は路上で寝ていることに気づいたが、この時点で鞆が無いことに気づく。その後、徒歩で一旦、帰宅。 |
| | 09:00 | 当該本人から弊社に1日休みの連絡あり。この時点で鞆紛失の報告なし。再度、当該本人が現地に捜索に行くが見つからず。吹田警察に紛失届提出。 |
| | 14:00 | 当該本人から弊社へ鞆を紛失した旨、連絡あり。 |
| | 14:30 | 弊社から当該本人に連絡し、鞆の中身を確認、USBメモリが含まれており、住民情報等のデータが含まれていることが判明。 |
| | 14:30~15:45 | 作業担当者から状況および事実確認を実施。 |
| | 15:45 | 尼崎市様へ今回の事象を報告。(行政法務部、情報政策課) |
| | 16:00 | 住民情報等の件数調査実施。
尼崎市様へ件数を報告。(行政法務部、情報政策課) |
| 6/22 | 21:00 | 尼崎市様(行政法務部)からのヒアリングにて上記経緯ならびに正確な件数を報告。 |

- 6/23 09:00～11:30 弊社社員にて鞆搜索を実施するが発見には至らず。
6/23 11:00～ 尼崎市様による記者会見。
6/23 12:00～ 尼崎市様からのご要請を受け、弊社参画のもと共同記者会見。
6/23 13:30～ 尼崎市長による定例会見ならびに記者からの質疑応答。

2. USBメモリを持ち出した理由／USBメモリに入っていた情報

今回、給付金コールセンターのデータを最新化するため、市政情報センターの給付金サーバから最新データをUSBメモリに格納し、運搬しました。データ保護対策として、USBメモリの暗号化／堅牢なパスワード設定を実施していました。また、格納されているデータについても暗号化処理がされており、直接参照することはできません。

なお、USBメモリ内には以下の個人情報を保存していました。

【USBメモリ内の個人情報】 ※6/23の尼崎市様による発表資料と同内容

- 全市民の住民基本台帳の情報(46万517人分)
⇒統一コード、氏名、郵便番号、住所、生年月日、性別、住民となった年月日など
- 全市民の税情報(36万573件)
⇒統一コード、住民税の均等割額
- 非課税世帯等臨時特別給付金の対象世帯情報
(R3年度分7万4,767世帯分、R4年度分7,949世帯分)
⇒世帯主の統一コード、申請書番号、申請受付日、申請書不達理由、振込済処理日時など
- 生活保護受給世帯と児童手当受給世帯の口座情報(生保1万6,765件、児手6万9,261件)
⇒統一コード、金融機関コード、支店コード、口座区分、口座番号、口座名義

3. 今回の問題

今後も確認・分析・改善等を継続して参りますが、今回の事象に対する問題点は、当社情報セキュリティルールに則った運用手順書の作成および尼崎市様との確認作業をしていなかったことと認識しております。具体的には以下の4点と考えています。

- ① データ持ち出し・運搬時における承認プロセスの徹底不足
データの持ち出し・運搬にあたり、給付金コールセンターでのデータ更新作業について、6/16の週次定例会議で説明を実施しておりましたが、具体的なデータの運搬方法・電子媒体については触れておらず、結果として尼崎市様にUSBメモリによる運搬が認知されていませんでした。
- ② データ運搬手段の問題
データの運搬に際し、運送会社のセキュリティ便など、セキュリティを確保した運搬手段を利用すべきところ、一人で個人情報の入ったUSBメモリを運搬しました。
- ③ 作業後のUSBメモリ内のデータ消去
給付金コールセンターにおけるデータ更新作業後、USBメモリ内のデータを消去すべきところ、手順書は無く、また作業員へのデータ消去指示および確認を怠りました。
- ④ 作業後のUSBメモリの保管
給付金コールセンターにおける作業後、指定の保管場所にUSBメモリを保管すべきところ、その指示および確認を怠り、データが入ったUSBメモリを保持したまま飲食し、結果として、USBメモリが入った鞆を紛失してしまいました。

4. 対応状況(現在の状況)

今回、紛失した鞆の一刻も早い発見に向け、弊社として以下の対応を実施しています。

- ① 弊社要員による現場捜索
6/23より、弊社要員による現場捜索を全力を上げ実施しております。
- ② 警察へ届出を提出
6/22に関係警察署へ遺失物届を提出しております。
- ③ 携帯会社への位置情報確認
6/22に携帯会社へ鞆に同梱の個人携帯の位置情報確認を実施し、以降、継続して確認をしております。
- ④ ダークウェブによる調査
個人情報漏えい検出のため、ダークウェブによるモニタリング調査を本日午後より実施する予定です。
- ⑤ 個人情報保護委員会への報告
今回の事象について、弊社から個人情報保護委員会への報告をしております。

5. 再発防止策

以下の対策を実施・徹底することで、再発防止に努める所存です。

- ① **【管理体制】**管理体制の強化およびセキュリティポリシーの再周知・徹底
現行の管理体制に加え、上位マネジメントによる顧客機密情報管理者を配置することで管理体制の強化を図るとともに、尼崎市様セキュリティポリシーに照らして、運用手順の不足分を再点検および整備を行い、尼崎市様へ報告および合意の上、社員並びに委託先協力会社社員へあらためて周知・徹底を踏まえ、厳格に運用して参ります。
- ② **【運用】**データ持ち出し・運搬ルールの徹底
データ持ち出し・運搬は原則禁止とし、業務上必要となる場合は「必要最小限・最小時間」を基本原則とし、運用手順を再点検した上で、以下のルールを徹底して参ります。
 - ・弊社プロジェクト管理者が尼崎市様へ書面にて目的・日時・運搬方法・格納情報などを記載し、申請・承認後に実施することを徹底します。
 - ・データの取り出し時は、職員様立ち合いのもとで実施し、運搬時は職員様による同行、もしくは、運送会社のセキュリティ便を使用することを徹底します。
 - ・作業後は、必ず外部媒体のデータ消去を複数人で実施し、職員様に確認いただくことを徹底します。
- ③ **【教育】**プロジェクトメンバーおよび委託先協力会社に対する教育、指導の再徹底
プロジェクトメンバーへの教育、指導を徹底します。教育、指導のなかでは、お客様データの取り扱いに関するコンテンツを強化し、お客様データの取り扱いに関する強い責任感と意識の強化を図ります。加えて、弊社全役職員および委託先協力会社に対し、情報セキュリティに関する教育、指導を再徹底します。

以上

本件に関するお問い合わせ先

https://www.biprogy.com/newsrelease_contact/