

船橋市電子申請システムヘルプデスクの運営事業者における情報流出事案について

この度、船橋市電子申請システム（「船橋市オンライン申請・届出サービス」）の運營業務に当たり、以下のとおりメール情報が流出し、不審メールが発信されるという事案が発生しました。

1 事案の概要

船橋市電子申請システムを運営する受託事業者（(株)NTTデータ関西）のヘルプデスクで使用しているパソコン8台のうち、1台がマルウェア（Emotet）に感染し、当該パソコンに保存されていた過去に送受信したメール情報が流出したことにより、ヘルプデスクを装った第三者からの不審なメールが発信された。

2 流出した可能性のある情報等

令和4年3月10日から6月8日（※1）までにヘルプデスクにお問い合わせいただいたメール情報

総数	2,312件（※2）うち船橋市関係 18件
流出情報	メールアドレス、個人情報を含むメール本文

※1 船橋市電子申請システムは、令和2年4月1日に運用開始

※2 電子申請システムは、全国で約800の自治体が利用しているクラウドサービスであり、全国で2,312件の流出が発生した。

3 現時点で判明している不審メールの件数

システムを利用している団体のうち、8団体の名前をかたり、10件の不審メールが確認された（船橋市関係は1件）。

【不審メールの一例】

件名：RE：（過去にやり取りしたメールの件名）

差出人：第三者のメールアドレス（表記は電子申請システムヘルプデスク）

（正）*****@s-kantan.jp <*****@s-kantan.jp>

（不正）*****@s-kantan.jp

添付ファイル：zipファイルが添付されていることが多い。

4 事案の経緯

日付	状況
5月20日	受託事業者のヘルプデスクに届いた不審メールを申請者からの問合せと誤認し、添付ファイルを実行したことにより、マルウェア（Emotet）に感染。なお、この時点ではアンチウイルスソフトにより検知されず。
6月6日	ヘルプデスクアドレスをかたった不審メール1件の申告を受託事業者が受領。以降、複数の利用団体から不審メールの申告を受託事業者が受領。
6月8日	受託事業者がアンチウイルスソフトによりマルウェア（Emotet）を無害化。
6月23日	受託事業者の業務パソコン1台が過去にマルウェア（Emotet）に感染していた痕跡を検出し、5月20日に感染したことが判明。
6月29日	受託事業者の当該パソコンから情報流出したメール（2,312件）を特定。
6月30日	受託事業者より情報流出したメールに船橋市の情報が含まれている旨の報告を受電。
7月1日	受託事業者より詳細報告（Web会議）。18件（17名分）のメールアドレス、個人情報を含むメール本文が流出。 受託事業者からの報告を受け、電話番号がわかった市民2名及び1法人については、市が電話で謝罪と不審メールに関する注意喚起を行うとともに、市HPにお詫びと不審メールに関する注意喚起を掲載した。 受託事業者より17名に対して、お詫びと不審メールに関する注意喚起を行った。 市民1名より不審なメールを受信したが被害はなかったと報告有り、受託事業者に共有した。
7月7日	ポータルサイトにて事業者より再発防止策の報告があった。
7月11日	今回の事象、情報流出の経緯と対応及び再発防止策についてポータルサイトに書面で報告があった。
7月12日	受託事業者からの報告を受け市HPに追記。市公式アプリでも広く周知するため、お詫びと注意喚起をプッシュ通知にて配信した。
8月1日	受託事業者より最終の報告として、ポータルサイトにてコールセンターの環境を再発防止対策済みの環境に切り替えを行った旨の報告があった。

5 再発防止策

受託事業者に再発防止策を講ずるよう求めており、以下の通り4点の再発防止策の報告があった。

- (1) 添付ファイル付きメールと対応完了後のメールに関する運用フローの見直し
- (2) ウイルス対策ソフトの機能追加
- (3) ネットワークアクセスに対するファイアウォール制御の制限強化
- (4) 早期発見に向けた監視の強化

市としては、上記の受託事業者の対策を踏まえ、当該受託事業者と一層の連携・協力をすることで再発防止に努めてまいります。