

中小企業等支援策活用サポートセンターにおける不適切な情報管理について

令和2年7月16日に、中小企業等支援策活用サポートセンター（以下「センター」という。）を利用された事業者（予約されていた事業者も含む。以下「利用事業者」という。）の情報が、委託事業者のミスにより、インターネット上で第三者も閲覧可能な状態となっていたことが判明しました。

直ちに、委託事業者がセンターのウェブサイトを改修すると同時に、検索サイト運営会社に検索結果からの情報の削除を依頼し、第三者が利用事業者の情報を閲覧できないようする措置を講じております。

今後、二度とこのような事態を生じさせないように、委託事業者の指導も含めて、情報管理の徹底を図り、再発防止に努めてまいります。

1 事案発覚に至る経過

(1) センターの運営に当たっては、利用を希望される事業者が、巡回相談の日時及び会場の空き情報を参考したうえで、電話により事前予約できるよう、ウェブサイトを構築しています。

また、相談時に支援策を的確に案内できるよう、このウェブサイトの中に、予約受付時に聞き取った利用事業者の情報や、利用時の相談内容等を共有することを目的として、一般には非公開の「関係者サイト」を作成していました。

そして、この「関係者サイト」は、本市、行政書士、運営の委託先である㈱日商社以外閲覧できないように、ログインIDとパスワードで保護していました。

(2) ところが、7月16日（木）午前11時半頃、利用事業者の一人から、センターに、「最近営業の電話が掛かってくるようになったので調べてみたところ、自分の相談記録のデータがインターネット上で見られる状態になっている。」とのお申し出の電話がありました。

(3) このお申し出を受け、ホームページ作成に係る再委託先である㈱エムハンドが調査したところ、検索サイトで利用事業者の事業者名等を検索すると、パスワードを入力しなくとも、相談内容等の情報（エクセルデータ）が、第三者に閲覧可能となっていることが発覚しました。

(4) 同日午後1時頃、㈱日商社から、産業観光局地域企業支援策活用推進室に対し、当該事案の発覚についての報告がありました。

2 システムの概要及び事案発生の原因について

(1) 「関係者サイト」については、単に利用事業者の情報を格納するだけのクラウド上のファイル保管サービスではなく、各相談員や予約を受け付ける担当者等が「掲示板」のように、ファイルのアップロードや閲覧を容易にできるよう、ホームページ作成ソフトで作成し、運用していました。

(2) 「関係者サイト」は、閲覧制限をかけるためのログインIDとパスワードにより保護されていましたが、利用事業者の情報に係るファイルは、当該サイトとは別のデータフォルダに保存していました。

- (3) 加えて、センターを利用したいと考える方が容易にこのウェブサイトを見つけられるよう、検索サイト運営会社に、検索結果が上位に表示されるための通知を行った際、利用事業者の情報に係るファイルを「非公開」とせずに通知していました。
- (4) その結果、第三者者が、当該検索サイトで利用事業者の事業者名等を検索すると、パスワードを入力しなくても、利用事業者の情報（以下のエクセルデータ）を閲覧できる状態になっていました。

＜閲覧可能となっていた情報について＞

ア 項目

(ア) 一覧データ（別紙1参照）

事業者名（担当者名）、行政区、従業員数、業種、電話番号、予約日時と会場、補助金・融資の申請の有無、相談したい内容

(イ) 相談記録（別紙2参照）

アの情報に加えて、対応した行政書士名、相談内容の区分（申請書の記載内容、活用したい支援策等）、お困りごとの種類、売上減少の区分、相談内容等

イ 対象者数

89社

※ うち、7月16日以降に相談予約をしていた7社については、相談記録は掲載されておらず、上記ア（ア）のみが閲覧可能でした。

3 対応について

(1) 事案発覚後の対応

ア 直ちに、㈱エムハンドが、センターのウェブサイトを改修すると同時に、検索サイト運営会社に検索結果からの情報の削除を依頼しました。

イ また、7月16日中に、本市が89の利用事業者全てに連絡を取り、電話が繋がった方に状況を説明、謝罪しました。

翌17日以降、連絡がつかなかった利用事業者に連絡を取り、状況説明と謝罪を行うとともに、改めて、委託事業者と利用事業者を訪問して謝罪しています。

ウ 7月16日に、産業観光局内の全ての所属に対して、情報管理の再徹底と、委託事業に関する状況の確認を指示するとともに、行財政局コンプライアンス推進室、総合企画局情報化推進室に事案を報告しました。また、翌17日には、臨時の局部長会を開催し、改めて局内に情報管理等を徹底しました。

(2) 今後の対応

ア 引き続き、利用事業者に丁寧に状況を説明し、御理解を賜るとともに、委託事業者と共に誠意を持って対応してまいります。

イ 現在、「関係者サイト」による情報共有を一旦停止し、円滑な相談対応のために必要な利用事業者の情報を厳格に管理するシステムを再構築しております。

ウ 個人情報取扱事務のダブルチェックや責任体制の明確化など、委託事業者内の業務の点検の在り方も含め、情報管理の徹底を図り、再発防止に努めてまいります。

別紙 1

中小企業等支援策活用サポートセンター 予約内容			受付日： 受付者：	別紙2
予約日	月 日 ()	会場名		
時間帯				
企業名		担当者名		
TEL		会社所在地	〇〇区	
業種		従業員数	〇人	
確認事項	1.持続化給付金の申請をしておりますか？		している	
	2.コロナ関連の融資を利用していますか？		している	
	3.今回、特に相談したい制度はございますか？			
	知りたい制度はあるが、名称がわからない。			
4.ご予約頂くのは初めてでしょうか？		〇回目		
相談票				
行政書士名		相談時間	：～： (分)	
相談者区分	<input type="checkbox"/> 中小企業 <input checked="" type="checkbox"/> 小規模事業者 <input type="checkbox"/> 個人事業者 <input type="checkbox"/> その他			
相談内容区分	<input checked="" type="checkbox"/> 利用できる支援策を教えてほしい <input type="checkbox"/> 個別の支援策の内容を教えてほしい <input type="checkbox"/> 制度の詳細 <input type="checkbox"/> 申請書の記載方法等 <input type="checkbox"/> その他 ()	<input type="checkbox"/> 京都市の支援策 () <input checked="" type="checkbox"/> 京都府の支援策 <input type="checkbox"/> 支援補助金 (事業再出発支援・緊急応援) <input checked="" type="checkbox"/> 国の支援策 <input type="checkbox"/> 持続化給付金 <input checked="" type="checkbox"/> 家賃支援 <input type="checkbox"/> ものづくり・商業・サービス <input type="checkbox"/> 持続化補助金 <input type="checkbox"/> IT導入 <input type="checkbox"/> ()		
お困りごと	<input checked="" type="checkbox"/> 売上の減少 <input type="checkbox"/> 原材料、部品等の調達が困難	<input type="checkbox"/> 受注・利用者減少	<input type="checkbox"/> 取引、商談、イベント等の延期・中止	<input type="checkbox"/> 感染防止対策 <input type="checkbox"/> その他 ()
売上減少の状況	コロナ前と比較して、売上が <input type="checkbox"/> 変動なし <input type="checkbox"/> 30%以上減少 <input checked="" type="checkbox"/> 50%以上減少 <input type="checkbox"/> 80%以上減少			
相談内容				
<p>【相談の概要】 新聞に載っていた制度の概要が知りたい。</p>				
<p>【案内した制度】</p> <ul style="list-style-type: none"> 雇用調整助成金：概要のみお伝えし、中小企業雇用継続緊急支援センターをご案内しました。 コロナ支援補助金：対象経費や手続きの流れなどを説明し、2区分の違いなどを説明しました。 小規模事業者持続化補助金：制度の概要を説明しましたが、途中で対象外であることがわかりましたので、説明を終えました。 				
<p>【所感】</p> <ul style="list-style-type: none"> 新聞をみて、触りの部分のみで判断されていたので、こういう詳細な説明を対話で聞けるのはありがたいとおっしゃっていました。 家賃支援給付金を含め、様々な支援策が今後も出てくる旨をご案内したので、またご相談に来られるかもしれません。 				
<p>■備考・その他</p>				

