

- 1 中小企業等支援策活用サポートセンター運営業務に係る日商社との契約書について
- 2 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事案に関して、日商社及びエムハンドから提出された顛末書について
- 3 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事案に係る利用事業者89者への対応状況について
- 4 中小企業等緊急支援補助金業務に係る産業観光局内外の職員の応援の状況について





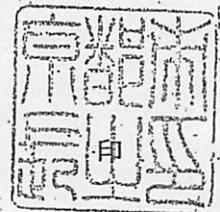
委託契約書

- 1 委託業務等名
京都市新型コロナウイルス感染症に係る中小企業等支援策活用サポートセンター運営業務
- 2 委託料
金1,1,880,000円
(うち消費税及び地方消費税相当額 1,080,000円)
- 3 履行期間
令和2年6月15日から
令和2年10月31日まで
- 4 契約保証金 免除

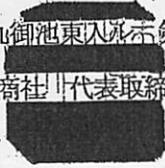
発注者及び受注者は、上記事項及び裏面の条項により契約を締結するものとし、この契約書2通を作成して、各自1通を保有する。

令和2年6月15日

京都市中京区寺町通御池上る上本能寺前町488番地
 発注者 京都市
 代表者 京都市長 門川 大作



受注者 住所 京都市中京区烏丸御池東入ル第一生命ビル7階
 名称又は氏名 株式会社日商社 代表取締役社長 谷川 隆



(総則)

第1条 発注者及び受注者は、表記記載の業務の委託契約に関して、この契約書に定めるもののほか、別添の仕様書、図面その他の関係図書（別に発注者が指示する文書を含む。以下「仕様書等」という。）に従い、日本国の法令を遵守し、誠実に義務を履行しなければならない。

2. 受注者は、この契約を履行するうえで知り得た秘密を漏らしてはならない。
3. この契約の履行に関し発注者と受注者との間で用いる言語は、日本語とする。
4. この契約に定める金銭の支払に用いる通貨は、日本円とする。
5. この契約の履行に関し発注者と受注者との間で用いる計量単位は、仕様書等に特別の定めがある場合を除き、計量法に定めるところによるものとする。
6. この契約書及び仕様書等における期間の定めについては、民法及び商法の定めるところによるものとする。
7. この契約に係る訴訟については、日本国の裁判所をもって合意による専属的管轄裁判所とする。

(契約の履行)

第2条 受注者は、表記の契約金額をもって、表記の履行期間について、表記の委託業務等を誠実に遂行しなければならない。

(委託業務の中止等)

第3条 発注者は、必要があると認めるときは、委託業務等の中止、委託業務等の内容の変更又は履行期間の伸縮を行うことができる。
2. 前項の場合において、受注者は、発注者に対して契約の解除を求めることができる。

(検査の実施)

第4条 発注者は、この契約による委託業務等の遂行に関し、検査を行うことができる。
2. 受注者は、前項の検査に立ち会わなかったときは、検査の結果について異議を申し立てることができない。
3. 受注者は、第1項に規定する検査に合格しないときは、当該委託業務等を中止し、又は業務の改善を行わなければならない。この場合において、これに要した費用は、受注者の負担とする。
4. 前3項の規定は、前項の規定により委託業務等を改善する場合について準用する。

(契約金額の減額)

第5条 発注者は、前条第1項（同条第4項において準用する場合を含む。）の規定による検査を行った結果、契約の内容に適合しない程度が軽微であり、かつ業務等の継続に支障がないと認めるときは、契約金額から相当額を減額のうえ、これを不合格としないことがある。

(遅延損害金)

第6条 受注者は、自己の責めに基づく理由により委託業務等を中止し、又は中断するときは、遅延損害金として、業務を行わなかった日1日につき契約金額の1,000分の1に相当する金額を発注者に納付しなければならない。ただし、既に一部の委託業務等を履行しているときは、その部分に相当する金額を控除して算出した金額とする。
2. 前項の日数の計算に当たっては、第4条第1項の規定による検査に要した日数は、算入しない。
3. 第5条の規定により減額された場合における遅延損害金の計算は、同条の規定により減額された後の金額によるものとする。

(損害の負担)

第7条 この契約に関して生じた損害（第三者に及ぼした損害を含む。）は、すべて受注者の負担とする。ただし、発注者の故意又は過失により生じた損害については、この限りでない。

(契約の解除)

第8条 受注者が次の各号のいずれかに該当するときは、発注者は、契約を解除することができる。

- (1) 委託業務等の誠実に遂行ができる見込みがないとき。
 - (2) 正当な理由がないのに委託業務等を中止し、又は誠実に遂行をしないとき。
 - (3) 契約の締結に当たり、不正の行為があったとき。
 - (4) 委託業務等の遂行に当たり、正当な理由がなく発注者の指示に従わなかったとき。
 - (5) 履行期間が終了するまでに、成年被後見人、被保佐人、被補助人又は破産者になったとき。
 - (6) 前各号に掲げるもののほか、契約条件に著しく違反したとき。
2. 受注者は、前項の規定により契約の解除があったときは、発注者にその損失の補償を求められない。
3. 発注者は、第1項の規定により契約を解除した場合において、既に一部の委託業務の遂行があったときは、その部分に相当する額を支払うことができる。

(契約が解除された場合等の違約金)

第9条 次の各号のいずれかに該当する場合には、発注者は、締結契約にあっては契約金額の10分の1に相当する額を、単価契約にあっては契約単価に予定数量を乗じて得た金額の10分の1に相当する額の範囲内で違約金として受注者に請求することができる。

- (1) 前条第1項の規定によりこの契約が解除された場合
 - (2) 受注者がその債務の履行を拒否し、又は、受注者の責めに帰すべき事由によって受注者の債務について履行不能となった場合
2. 次の各号に掲げる者がこの契約を解除した場合は、前項第2号に該当する場合とみなす。
- (1) 受注者について破産手続開始の決定があった場合において、破産法（平成16年法律第75号）の規定により選任された破産管財人
 - (2) 受注者について更生手続開始の決定があった場合において、会社更生法（平成14年法律第154号）の規定により選任された管財人
 - (3) 受注者について再生手続開始の決定があった場合において、民事再生法（平成11年法律第225号）の規定により選任された再生債務者等

第10条 発注者は、第8条第1項各号に掲げる場合のほか、委託業務等の履行期間が終了しないまでに、必要があると認めるときは、契約を解除することができる。

2. 第8条第3項の規定は、前項の規定により契約を解除した場合について準用する。
3. 発注者は、第1項の規定により契約を解除した場合において、受注者に損害を及ぼしたときは、その損害を賠償しなければならない。

(義務の履行の委託の禁止等)

第11条 受注者は、発注者の文書による承認を得なければ、この契約に係る義務の履行を第三者に委託し、この契約に係る権利を第三者に譲渡し、又はこの契約に係る義務を第三者に承継させてはならない。

(契約金額の支払)

第12条 発注者は、委託業務等の終了の後、受注者からの適法な支払請求書を受領したときは、30日以内に受注者に当該請求金額を支払わなければならない。
2. 受注者は、発注者の責めに帰すべき事由により前項の規定による支払が遅れたときは、未受領金額につき、遅延日数に応じ、政府契約の支払遅延防止等に関する法律第8条の規定による割合で計算した額の遅延利息の支払を発注者に請求することができる。

(紛争の解決)

第13条 この契約に関し、発注者と受注者との間で紛争が生じたときは、発注者及び受注者は、協議のうえ第三者を調停人に選任し、当該調停人のあっせん又は調停により解決を図るものとする。

2 前項の規定による解決のために要する費用は、発注者及び受注者がそれぞれ負担する。

(個人情報の取扱い)

第14条 受注者は、この契約の履行に関し、個人情報を取り扱う場合は、京都市個人情報保護条例を遵守しなければならない。

(補則)

第15条 この契約書に定めがない事項については、京都市契約事務規則及び関係法令によるほか、発注者と受注者とが協議して定める。

特記事項

(受注者の欺合等の不正行為に係る発注者の解除権)

第1条 発注者は、次の各号のいずれかに該当したときは、契約を解除することができる。

(1) 受注者が私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（以下「独占禁止法」という。）第3条又は第8条第1号の規定に違反する行為を行ったことにより、次のいずれかに該当することとなったとき。

ア 独占禁止法第49条に規定する排除措置命令が確定したとき。

イ 独占禁止法第62条第1項に規定する納付命令が確定したとき。

(2) 刑法第96条の6の罪について受注者（受注者が法人である場合にあっては、その代表者又は代理人、使用人その他の従業者。次号において同じ。）に対する有罪の判決が確定したとき。

(3) 刑法第198条の罪について受注者に対する有罪の判決が確定したとき。

2 発注者の解除に伴う履行部分の検査及び引渡し、前払金の返還その他の発注者が契約を解除する場合（受注者の履行が完了するまでに発注者の都合により解除する場合を除く。）の措置に係る本則の規定は、前項の契約の解除について準用する。

(受注者の欺合等の不正行為に係る損害の賠償)

第2条 受注者がこの契約に関して前条第1項第1号のいずれかに該当したときは、発注者が契約を解除するか否かにかかわらず、かつ、発注者が損害の発生及び損害額を立証することを要することなく、受注者は、契約金額の10分の2に相当する額を賠償金として発注者の指定する期間内に支払わなければならない。ただし、命令又は処分の対象となる行為が、独占禁止法第2条第9項第3号に該当するときは、この限りでない。

2 前項の規定は、この契約による履行が完了した後も適用するものとする。

3 第1項に規定する場合において、受注者が共同企業体であり、既に解散しているときは、発注者は、受注者の代表者であった者又は構成員であった者に賠償金の支払を請求することができる。この場合において、受注者の代表者であった者及び構成員であった者は、連帯して支払わなければならない。

4 第1項の規定は、発注者に生じた実際の損害額が同項に規定する賠償金の額を超える場合において、発注者がその超える分について受注者に対し賠償を請求することを妨げるものではない。

(受注者が暴力団員等であった場合の発注者の解除権)

第3条 発注者は、この契約の履行期間中において、受注者（受注者が共同企業体であるときは、その構成員のいずれかの者）が次の各号のいずれかに該当したときは、契約を解除することができる。

(1) 京都市暴力団排除条例第2条第4号に規定する暴力団員等又は同条第5号に規定する暴力団密接関係者であるとき。

(2) 下請契約又は資材、原材料の購入契約その他の契約に当たり、その相手方が前号に該当することを知らず、当該者と契約を締結したとき。

(3) 受注者が、第1号に該当する者を下請契約又は資材、原材料の購入契約その他の契約の相手方としていた場合（前号に該当する場合を除く。）に、発注者が受注者に対して当該契約の解除を求め、受注者がこれに従わなかったとき。

2 受注者が前項各号のいずれかに該当したときは、発注者が契約を解除するか否かにかかわらず、受注者は、契約金額の10分の1に相当する額を違約金として発注者の指定する期間内に支払わなければならない。

3 前項の規定は、この契約による履行が完了した後も適用するものとする。

4 第1項に規定する場合において、受注者が共同企業体であり、既に解散しているときは、発注者は、受注者の代表者であった者又は構成員であった者に違約金の支払を請求することができる。この場合において、受注者の代表者であった者及び構成員であった者は、連帯して支払わなければならない。

(不当介入の場合の報告書の提出等)

第4条 受注者は、暴力団等による暴力、脅迫及びこれらに類する手段の行使を受けたとき、又は暴力的手段の行使による要求を受けたときその他の不当な介入（以下「不当介入」という。）があったときは、これを拒否するとともに、速やかに市長及び京都府警察本部長に対して報告書を提出しなければならない。

2 受注者は、暴力団等による不当介入により被害を受けたときは、直ちに市長に対し報告するとともに、速やかに所轄の警察署に対して被害届を提出しなければならない。

3 発注者及び受注者は、暴力団等による不当介入により契約の適正な履行が阻害されるおそれのあるときは、双方協議のうえ、履行期限を延期し、又は履行の内容を変更することができる。

(消費税等の率の変動に伴う契約金額の変更)

第5条 消費税法の改正等によって消費税及び地方消費税（以下「消費税等」という。）の率に変動が生じた場合は、特段の変更手続を行うことなく、消費税等相当額を加減したものを契約金額とする。ただし、国が定める経過措置等が適用され、消費税等相当額に変動が生じない場合は、当該経過措置等の取扱いに従うものとする。

京都市新型コロナウイルス感染症に係る中小企業
等支援策活用サポートセンター運営業務委託に係
る仕様書

1. この仕様書について

発注者（以下「甲」という。）は、甲が指定する相談員（以下「相談員」という。）が中小企業・小規模事業者を対象に、事前予約制で相談業務を行う「新型コロナウイルス感染症の影響に係る中小企業支援策活用サポートセンター」（以下、「サポートセンター」という。）事業を実施することとしている。

本件は、サポートセンター事業における運営業務（以下「委託業務」という。）について、以下の方針を踏まえ、その委託の範囲及び要件等を定めるものである。

なお、本仕様書において、本市を甲とし、受託者を乙とする。

- (1) 適切・丁寧に市民及び事業者からの理解と信頼を得られる運営
- (2) 効率的かつ効果的な運営
- (3) 安定的かつ円滑な業務運営

2. 法令等の遵守

業務における作業については、本仕様書のほか、地方自治法、地方自治法施行令ほか関連法規等を遵守又は参考にしなければならない。

3. 委託業務に係る基本的な考え方

本仕様書に掲げる方針に基づき、以下の基本的な考え方を踏まえて委託業務を遂行する。

なお、委託業務の開始に当たっては、その業務に支障が生じないように、十分な配慮と対応をすること。

(1) 運営方針

乙は、甲と協議のうえ、甲の指定する委託業務を誠実に実施すること。また、甲乙双方の認識や方針に齟齬がないよう配慮すること。

(2) 業務管理

乙は、委託業務に係るモニタリングを行い、常に業務の実施状況を把握し、モニタリング結果とその結果に基づいて講じようとする措置について甲に報告するとともに、必要に応じて甲と協議して決定する。

(3) 個人情報保護の徹底

乙は、委託業務の遂行に当たり、地方公務員法第34条の「守秘義務」規定及び「京都市個人情報保護条例」を理解し、個人情報（特定個人情報を含む。以下同じ。）の不適切な使用、紛失、流出等が、信用失墜につながる重大な行為であると認識する。乙は、その認識のもと、個人情報の厳格な管理及び適切な運用のために必要な万全の体制を整備し、これを維持する。

4. 委託業務の概要

乙が行う委託業務の概要は以下のとおりとする。

(1) サポートセンターの予約受付業務

乙は、サポートセンターの利用予定者からの利用予約を電話で受け付け、あらかじめ甲及びサポートセンターにおける相談業務を受託する者（以下「相談業務受託者」という。）から把握した実施及び利用状況に基づき、日時、会場を利用予定者に案内するとともに、甲及び相談業務受託者に毎日、連絡する。また、インターネットにより予約状況を公開する。

電話回線及び対応人員数は、原則以下のとおりとし、状況に応じて甲乙協議の上、対応する。

月	6月	7月	8月	9月	10月
回線数	5	2	2	1	1
人員数	5	2.5	2	1	1

(2) 会場設営及び案内業務

乙は、あらかじめ甲及び相談業務受託者から把握した実施及び利用状況に基づき、相談業務の実施日に、実施箇所の会場設営、利用者受付、その他必要な連絡調整業務を行う。

1会場当たりの会場受付・誘導人員配置数は、原則以下のとおりとし、状況に応じて甲乙協議の上、対応する。

月	6月	7月	8月	9月	10月
配置人員数	2 (9会場) 1 (7会場)	1	1	1	1

(3) サポートセンターの周知広報に関する業務

乙は、甲と協議の上、サポートセンターの周知広報を行う。

(4) 連絡調整業務

乙は、サポートセンター事業に関する事項について、甲及び相談業務受託者との情報共有、連絡調整を行う。

5 委託業務の基本的要件

乙は、以下の基本的要件を満たしたうえで委託業務を実施する。また、本仕様書に記載のない細部事項は、甲と乙が協議のうえ定める。

(1) 契約期間

契約期間は、令和2年6月15日から令和2年10月31日までとする。

(2) 委託期間

委託期間は、令和2年6月15日から令和2年10月31日までとする。

(3) 履行場所

履行場所は、乙において用意する。ただし、前項第2号に掲げる業務は、区役所、支所、公共施設、関係団体の拠点とし、甲が手配する。

(4) 実施日

委託業務を実施する日は、委託期間内の毎日とする。ただし、前項第1号に係る業務は、期間内の平日とする。

(5) 実施時間

午前9時から午後5時までとする。ただし、前項第3号に掲げる業務は随時実施する。

6 個人情報の保護

乙は、委託業務を遂行するに当たり、これに携わる者すべてに個人情報の保護を徹底する。

(1) 保護すべき対象(秘密)

個人の氏名、生年月日、性別、個人番号、住所、電話番号などといった個人の情報や、個人や法人、行政庁の生活、活動に関することのうち、一般に知られておらず、他人に知られないことについて客観的に相当の利益を有すると認められるものを対象とする。

(2) 保護すべき情報の取扱い

乙は、個人情報保護の必要性と、保護できなかった場合のリスク等を十分に認識し、個人情報保護を徹底すること。



本仕様書における個人情報に対する保護とは、保護して安全である状態に保つことをいい、よって、意図的、過失を問わず、乙による個人情報の漏えいのほか、滅失、棄損、改ざん、盗難等があつてはならない。

また、乙は、個人情報を委託業務以外の目的で使用する事、不適切な事務処理等により特定の個人に対して有利に委託業務を遂行すること及び書類やデータについて甲の承諾なしに複写又は複製してはならないほか、第三者への秘密情報の漏えいにつながる事務処理や管理をすることがあつてはならない。

なお、乙は、甲の個人情報保護条例、高度情報化推進のための情報システムの適正な利用等に関する規程及び情報セキュリティポリシーを遵守することとする。

(3) 守秘義務

乙は、委託業務の遂行上知ることができた秘密を漏らすことがあつてはならないほか、委託業務が完了した後又はこの契約が解除された後においても秘密を漏らしてはならない。

なお、乙は、委託業務開始に際し、委託業務に携わるすべての者の個人情報取扱いに係る秘密保護の徹底等を明記した自署と捺印がある誓約書を甲に提出しなければならない。

(4) 事故等が発生した場合の取扱い

乙は、委託業務遂行上、何らかの事故や不適切な事務処理等により、個人情報保護ができなかった又は保護できていない可能性が生じた場合、直ちに甲に報告し、必要に応じて甲の指示に従い対応するものとする。

なお、この場合に生じた費用は、すべて乙が負担することとする。

また、乙は、事実を明らかにした報告書を遅滞なく甲に提出することとする。

7 留意事項

(1) 業務遂行に係る甲への報告等

委託業務の遂行に当たり、不適切な事務処理や事故及び、業務履行に際し遅延が生じた又は生じる見込みとなった場合、その他取扱いに疑義が生じた場合は、直ちに甲へ報告し、協議すること。

また、前述の場合のほか、個人情報を保護することができなかったことに伴い生じた損害（第三者に及ぼした損害を含む。）については、すべて乙が責を負うこととする。場合によっては、甲は契約の一部不履行、粗雑履行として契約金額の減額、契約の解除の措置をとるとともに損害賠償を請求することがある。

(2) 危機管理及びリスクマネジメント

火災、地震等の際の避難経路の確保や、一部の要員が出勤できない場合、各事業の締切日等までに業務が完了できない場合等のリスクを踏まえ、委託業務を運営すること。

(3) 制度改正等への対応

委託業務に関連する制度改正等があった場合は甲と協議し、迅速かつ柔軟に対応すること。

(4) その他

委託業務の遂行にあたり、本仕様書に記載のない事項又は疑義若しくは変更の必要が生じた場合は、甲乙協議すること。

令和2年7月29日

京都市長様

株式会社日商社

代表取締役 谷川 隆

顛末書

中小企業等支援策活用サポートセンターに相談された事業者情報が、インターネット上において第三者が閲覧可能な状態になっていた件につきまして、以下の通りご報告いたします。

記

1. 状況や内容

本事業における各相談者の相談記録などを、京都市、相談員（行政書士）及び弊社（株式会社日商社）間のみで共有するために作成していた関係者専用ページにおいて、6月16日（火）のサイト開設以降、パスワードで保護されていたトップページを除いた下層ページの設定に不備があり、インターネット上で第三者が閲覧可能な状態になっていたものです。

2. 経緯

- 5月27日（水）に、弊社より委託先の情報システム会社（株式会社エムハンド）様へ、電話にて本事業の一般向け予約サイトの制作についてご相談しました。
- 5月29日（金）に、株式会社エムハンド様よりメールにて、現状想定している制作内容の見積書を受け取りました。実施会場や予約日時を確認するためのサイトの仕様、システム等について相談し、制作を依頼しました。
- 6月1日（月）に、京都市、行政書士会、弊社にて事業全体の打合せを行いました。その際に行政書士会より、関係者のみが資料を共有できる仕組みの依頼がありました。また同日、株式会社エムハンド様より、サーバーについては、日商社で直接契約し、ご希望の旨、メールにてご連絡いただきました。

4. 6月4日(木)に、関係者向け資料共有サイトの制作について株式会社エムハンド様と打合せを行いました。相談内容の報告書や、業務マニュアル等を、京都市、行政書士会、弊社のみが使用、閲覧可能なシステムの作成を依頼しました。同日頂いた見積書にて、IDとパスワードの認証が必要であり、一般のユーザーには表示されない仕様で構築することを確認しました。
5. 6月8日(月)に、弊社よりレンタルサーバー会社(カゴヤ・ジャパン株式会社)へ、レンタルサーバー契約、ドメイン登録、SSL証明書の申請等を行い、完了後にサーバー情報を株式会社エムハンド様へ共有いたしました。
6. 6月11日(火)に、株式会社エムハンド様より、関係者向け資料共有サイトへのログインURL、ID、パスワード情報を受け取りました。その際にテストとして、使用、閲覧するためには、IDとパスワードの認証が求められることを確認しました。
7. 6月12日(水)～6月15日(月)にかけて、一般向けサイト及び関係者向け資料共有サイトの制作について随時打合せるとともに、弊社、京都市担当者とともに、パスワード認証も含め、動作確認を行いました。
8. 6月16日(火)に、サイトを公開し、一般向けページ及び関係者向け資料共有サイトの運用が開始されました。
9. 6月19日(金)より本事業の相談会が実施され、個人情報を含む相談内容が記載された報告書が、関係者向け資料共有サイトにおいてUPロードされ始めました。以後、相談会が実施されるたびに報告書がUPロードされ、データが蓄積されていきました(7月16日木曜時点で89件)。
10. 7月16日(木)11時30分に本事業を利用された相談者からの指摘により、本事業が発覚しました。株式会社エムハンド様に電話にて、関係者向け資料共有サイトにUPされている個人情報が掲載されている状態になっており、早急に対策を頂くように連絡を入れました。

3.本件を受けての対応

1. 関係者ページにおいて、トップページだけではなく、個別のファイルにおいても、パスワード設定をかけ関係者以外がファイルデータを閲覧できない状態にしました(7月16日木曜13時時点)。また、検索サイト運営会社に情報の削除を依頼し、すべて削除されました(7月16日木曜15時30分時点)。削除の確認方法としては、ドメインの

前に「site:」を追記して検索を掛けることにより、google のデータベース上にある URL を調べることができ、株式会社エムハンドの■■■■様が「site:https://www.kyoto-support-center.jp」で検索をかけ、関連する URL が残っていないことを確認しました。その後、17 時頃に google に対して削除申請した画面において、削除作業が正式に完了した表示になったことを確認しました。さらに 7 月 17 日（金曜）の 19 時 45 分ごろに、サーバー上に上がっているエクセルデータ等、全てのデータを削除しております。削除したデータにつきましては、7 月 20 日（月）現在、株式会社エムハンドにて保管しており、今後の管理・共有方法については、現在協議中です。

2. 情報が閲覧可能な状態にあった 89 の事業者の皆様へは、誠心誠意対応させていただきます。

4.原因

委託会社の情報システム会社（㈱エムハンド）において次の人為的ミスによるものです。

- (1) 関係者ページのトップページ以外のファイルデータが、パスワードで保護されておられませんでした。
- (2) 本来関係者ページの URL を「非公開」としてグーグル等の検索サイト運営会社に通知すべきところを、誤って「公開」設定として通知しておりました。

5.再発防止策

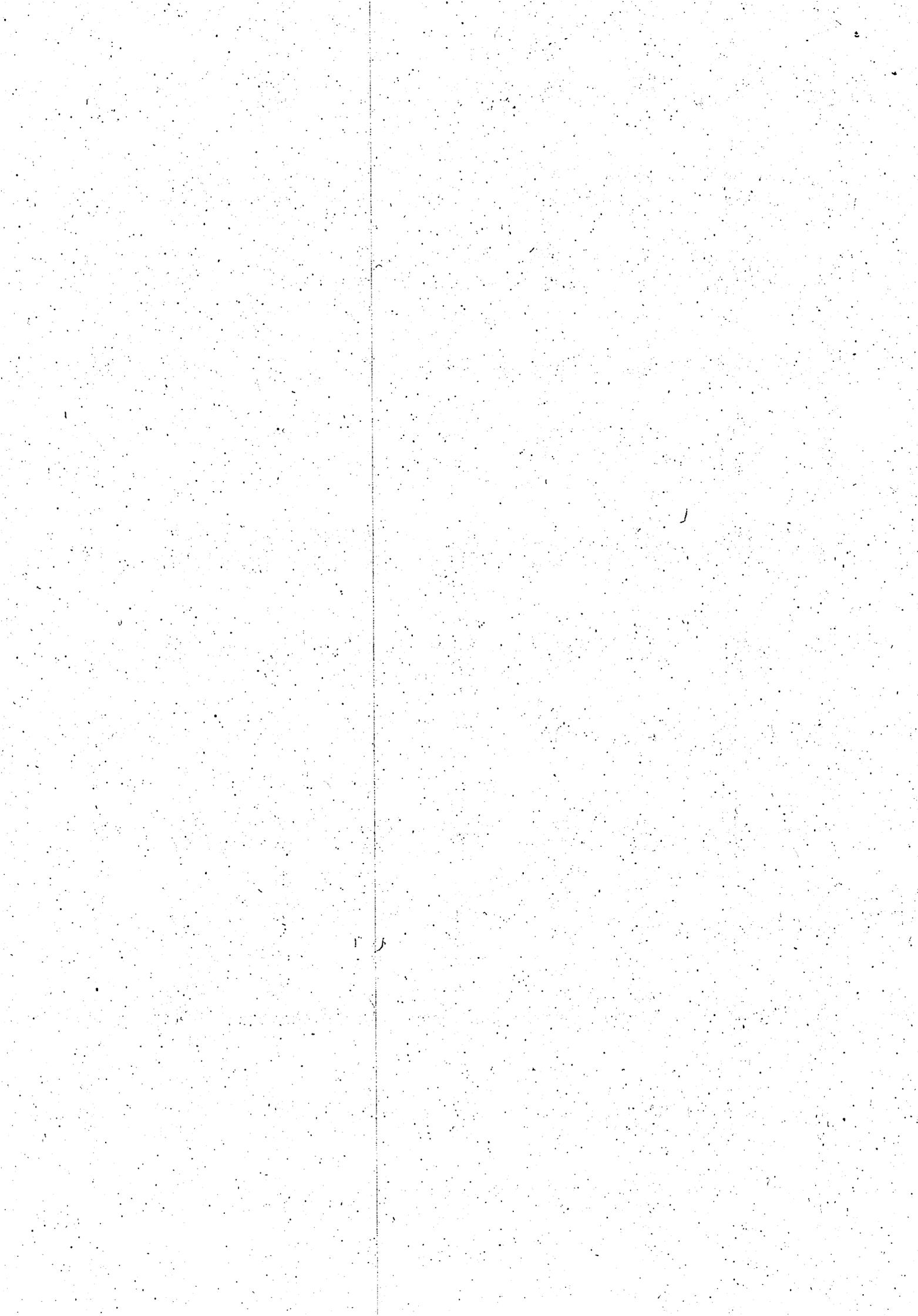
以下の対策を実施いたします。

- (1) サイト制作におけるセキュリティ対策について

事前、運用開始時、運用途中の 3 段階において、セキュリティ対策が十分に検討・実施されているか情報システム会社および弊社でセキュリティ対策確認シートに沿って確認します。セキュリティ対策確認シートについては、別紙にて草案を提出させていただきます。

- (2) 弊社の事業運営上で取り扱う個人情報について、適切な個人情報の取り扱い方法・危険性の認識を徹底して行うと共に、委託先との個人情報取り扱い契約締結の徹底を行います。また、その内容や事業規模を十分に考慮し、そのために必要な措置を講じます。

以上



2020年●月●日

株式会社 ●● 御中
ご担当者様

株式会社 日商社

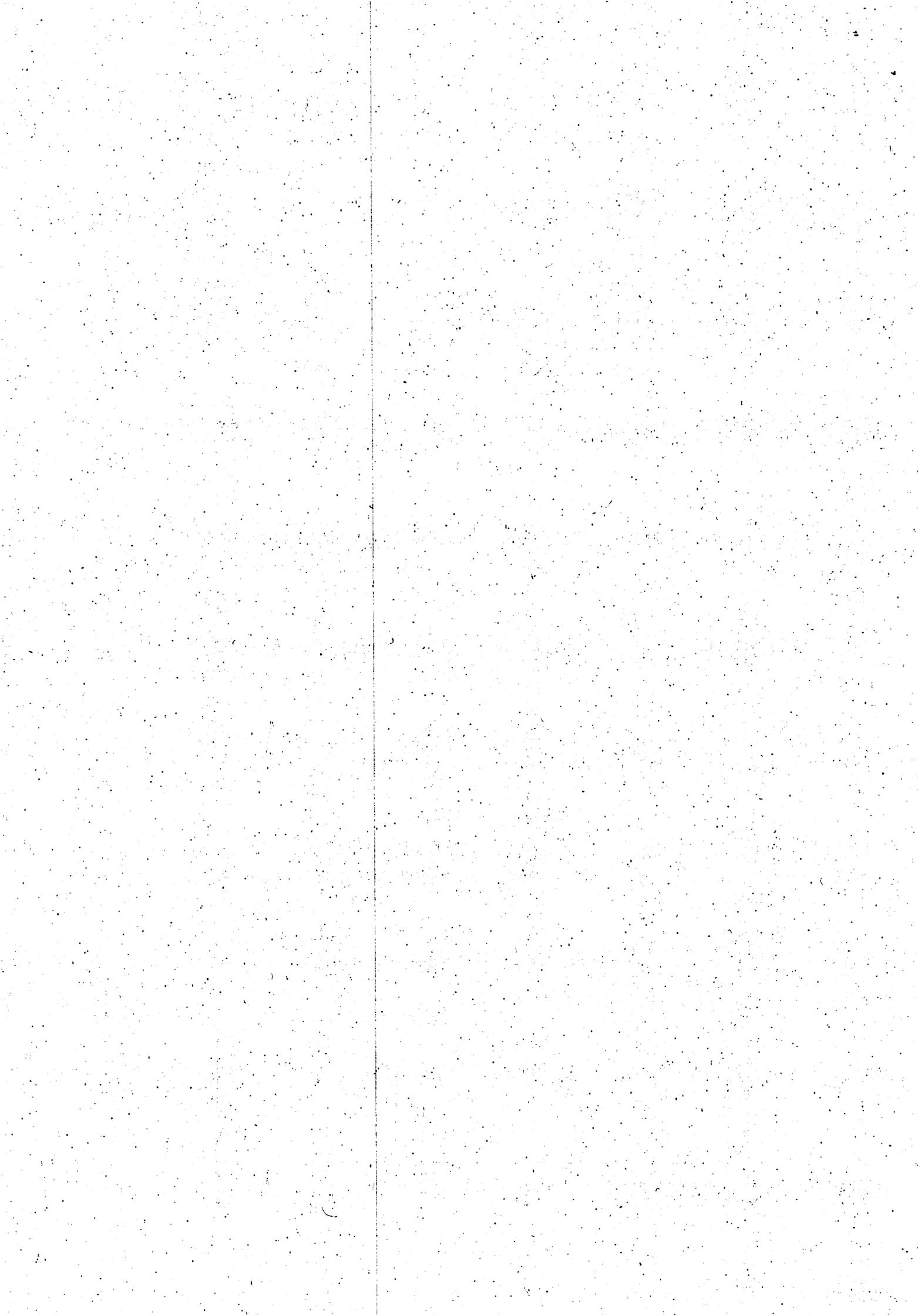
サイト制作におけるセキュリティ対策確認シート（草案）

サイト制作におけるセキュリティ対策について、事前、運用開始時、運用途中の3段階において、セキュリティ対策が実施されているかを確認いたします。

■確認項目

- ① 情報システムの運用環境や運用データに対する適切な保護対策が実施されているか
- ② 情報システムの運用に際して、必要なセキュリティ対策が実施できているか
- ③ 不正プログラム（ウイルス、ワーム、トロイの木馬、ボット、スパイウェアなど）への対策が実施できているか
- ④ 導入している情報システムに対して、適切な脆弱性対策が実施できているか
- ⑤ 通信ネットワークを流れるデータや、公開サーバー上のデータに対して、暗号化などの適切な保護対策が実施できているか
- ⑥ 情報（データ）や情報システムへのアクセスを制限するために、利用者 ID の管理、利用者の識別と認証を適切に対策および実施ができているか
- ⑦ 情報（データ）や情報システム、業務アプリケーションなどに対するアクセス権の付与と、アクセス制御を適切に管理および対策（実施）できているか
- ⑧ ネットワークのアクセス制御を適切に対策および実施できているか
- ⑨ 業務システムの開発において、必要なセキュリティ要件を定義し、設計や実装に反映させているか。
- ⑩ ソフトウェアの選定や購入、情報システムの開発や保守に際して、セキュリティ上の観点からの点検をプロセスごとに実施するなど、適切なリスク管理を実施しているか。

事前確認	検印又はサイン	運用開始時確認	検印又はサイン	運用途中確認	検印又はサイン
	年 月 日		年 月 日		年 月 日



2020年07月29日

京都市長 門川 大作 殿

株式会社エムカブ
代表取締役 山根 重則

「中小企業等支援策活用サポートセンター」ウェブサイトについての顛末書

この度発生いたしましたシステムミスによる個人情報が見られる状態になっていた件に関しまして、京都市役所の皆様にご迷惑をお掛けしたことに深く、お詫びを申し上げます。

詳細を以下にご報告申し上げますのでご確認お願い致します。

記

1. 概要

- 発生日時 令和2年6月16日から7月16日
- 事象 非公開として関係者間だけで共有していた個人情報の資料が一般の方でも閲覧できる状態になっていた。
- 原因 関係者用のサイトにはパスワードが設定されていたが、そこで共有していた個人情報のファイルを格納しているフォルダにパスワードが掛かっていなかった。
- 対策 開発段階の設計書を共有。閲覧制限があるファイル・ページに関する運用・開発ルールの見直し。

2. 経緯

1. 令和2年5月27日に株式会社日商社様より、「中小企業等支援策活用サポートセンター」を一般の方向けに事業内容を周知し、予約状況が確認出来るウェブサイトの制作についてご相談を受ける。
2. 5月29日に日商社様より、上記ウェブサイト制作のご依頼を受ける。
3. 6月4日に日商社のプロジェクト担当様より日報等の資料を共有できる画面を制作したい旨を追加要件としてご相談頂く。内容の確認のため、日商社様、

■■■■様とエムハンドのプロジェクト担当■■■■の3名で打ち合わせを行い、京都市役所、行政書士、日商社間で日報や運営の業務マニュアルをそれぞれが簡単にアップして共有できる画面を作成できるかご相談を受ける。

更新機能については、誰でも簡単に運用・更新出来る掲示板のような利用を想定し、WordPress というソフトウェアの利用をエムハンド■■■■からご提案する。

※WordPress の選定理由としては、普段の制作案件において8割近く使用しているソフトウェアのため開発スピードが速い点、誰でも簡単に運用・更新出来る機能を持ち合わせている点、イニシャル・ランニングコストが掛からない点、追加要望にもある程度汎用性を持たせることが出来る点を考慮して選定

4. 6月8日に日商社■■■■様より今回のサイトで利用するドメイン・サーバー情報（カゴヤ・ジャパン）をご共有頂く。
5. 6月9日20時に弊社エンジニアに一般向けサイトと関係者サイトについては「basic 認証必須」として構築する旨をメールにて指示。ただし個人情報の入ったファイル1つ1つにパスワード認証を掛けるとまでは指示していない。
6. 6月10日に一般の方向けのサイトを当社にて制作し、同日22時20分頃に日商社■■■■様へご提出。関係者サイトは一般の方向けのサイトを制作後、6月10日から6月11日に制作し、日商社■■■■様へ6月11日21時30分頃ご提出。
7. 6月11日から6月15日の間、日商社■■■■様と一般向けサイトの修正や関係者サイトの仕様に関する質問等のやり取りを行う。
8. 6月12日に弊社の作業担当エンジニアとは別のエンジニアが公開前チェック（チェックツールを使用してソースコードの記述ミスがないかの確認、以下は目視で原稿の流し込み・画像の挿入ミスがないかの確認、問い合わせ先の記載情報に誤りがないかの確認、google マップの表示・ピン位置が正確かの確認、対応端末とブラウザでの表示崩れがないかの確認）を行い、その後ディレクターによる公開前のチェック（目視による問い合わせ先に誤りがないかの確認、google マップの表示・ピン位置が正確かの確認、対応端末とブラウザでの表示崩れがないかの確認）を行う。
関係者サイトについては、トップページにパスワードが掛かっているかのチェックは行ったが、個人情報に関わるページ1つ1つが外部から見られないようになっているかどうかのチェックはしていなかった。

9. 6月16日10時に一般向けサイト・関係者サイトの両サイトの公開を弊社エンジニアに指示し、ウェブサイトの運用が始まる。公開作業と合わせて google に対して少しでも早く検索画面に表示してもらう為に、エンジニアがクローリング申請を行う。公開後、作業担当エンジニアとは別のエンジニアが公開後チェック（noindexが入っていないかの確認、テストアップ時のパスワードが掛かったままになっていないかの確認、sitemap.xml が正しく設置されているかの確認、セキュリティ対策プラグインの動作確認、バックアップの動作確認）を目視で行い、ディレクターに報告。その後ディレクターによる公開後チェック（ページの表示に崩れないかの確認、リンク先の設定ミスがないかの確認、原稿内容と相違ないかの確認、解析タグの動作確認）を目視で行い、日商社■■■■様に公開完了の報告を送る。
10. 7月16日12時頃に日商社■■■■様よりお電話にて、検索画面に個人情報が掲載されている状態になっているとご連絡頂く。調査を行ったところ、相談者様の電話番号や企業名で検索を掛けると検索にヒットすることが確認出来た為、すぐに対応を進め、13時3分頃閲覧出来る状態にあった個人情報のファイル全てにパスワードを設定し、検索エンジンの検索結果ページからファイルをダウンロードできない状態に改修。
11. 7月16日12時30分頃、google に対してファイルダウンロードできるアドレス全ての削除申請を行う。
12. 7月16日15時30分頃、検索エンジンの検索結果画面からファイルダウンロードできるアドレスが全て削除されたことを目視で確認。
13. 7月16日17時頃、google から正式に削除申請していたアドレスの削除が完了した旨の通知を受ける。
14. 7月17日18時頃、京都市役所、日商社、行政書士、弊社を含めた関係者間で会議を行い、サーバー上から個人情報のデータをすべて削除することを決定。
19時45分にデータ削除完了。

15. 7月17日エンジニアのマネージャー間で運用、ルール、チェック体制の見直しを行い、二度と同じ事が起こらない運用・体制に変更を行う。

3. 原因

原因としては、関係者サイトのトップページには非公開としてパスワードが掛かっていたが、そこで共有されていたファイルを格納するフォルダが関係者サイト外のフォルダを使う仕様になっており、そこにパスワードが掛かっていなかった為、一般の方が閲覧できるようになっていた。

短納期であったことなどの為、エンジニアは構築前に仕様構成の資料を作成してディレクターに確認できておらず、非公開情報が入る格納フォルダが、関係者サイトのトップ画面と別のディレクトリという認識がエンジニア及び、ディレクターにはなかった。

4. 対象者への対応

対象者には、誠意をみせ責任もって対応いたします。

5. 再発防止策

全社員に事件の情報共有とマネージャー間のミーティングで再発防止の運用とルールの見直しを至急行い、二度と同じ事が起こらないように、運用・ルールを変更した。

防止策 1. クライアントから個人情報の取扱いに関する要望が出た場合、WEBサーバー上に個人情報を置かないように推奨し、パスワードなど制限を掛けてもリスクがある事を通知する。

防止策 2. 一般向けに公開するサイトと、閲覧制限が必要なサイトが要件にある場合、別サイトとして構築を推奨する。

防止策 3. 管理画面へのアクセス制限については、原則としてはIP制限を進める。IP制限が出来ない場合は二重のパスワード設定となるBasic認証を進める事を伝えてから制作を進める事にする。

防止策 4. 個人情報に関するページ作成にWordPressを使用しないようにする。

防止策 5. エンジニアは構築前に仕様構成の資料を作成してディレクターに確認する。

防止策 6. ログインユーザーのみ閲覧できるファイル・ページがある場合、非ログインユーザーに対しては404ページを表示するなど閲覧不可にするか、もしくはパスワードでの閲覧制限を設け、検索エンジンのクローリングを禁止する設

定を行う。Google に対してクロール申請を行うファイルの見直しを行う。

防止策 7. チェック体制については、作業担当エンジニアとは別のエンジニアとディレクターが仕様書と構成資料の確認をダブルチェックにて行う。

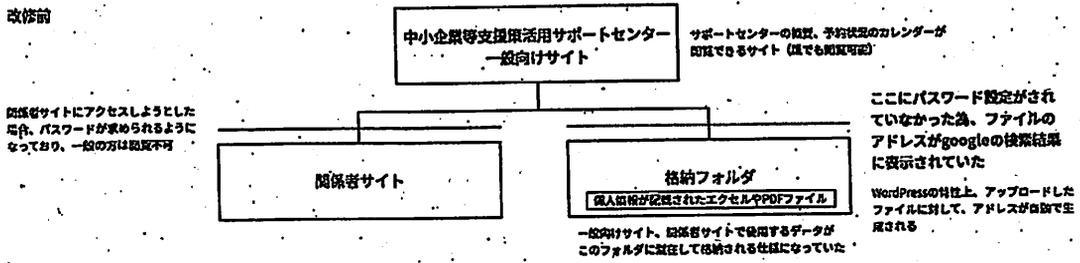
この度はご迷惑をおかけいたしました誠にご申し訳ございませんでした。

深くお詫び申し上げます。

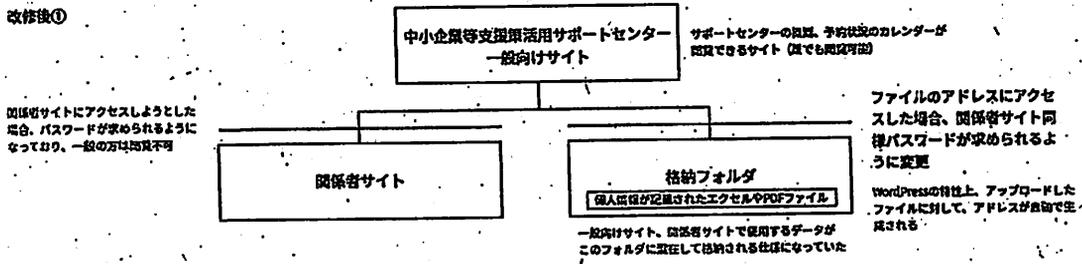
以上

構成図

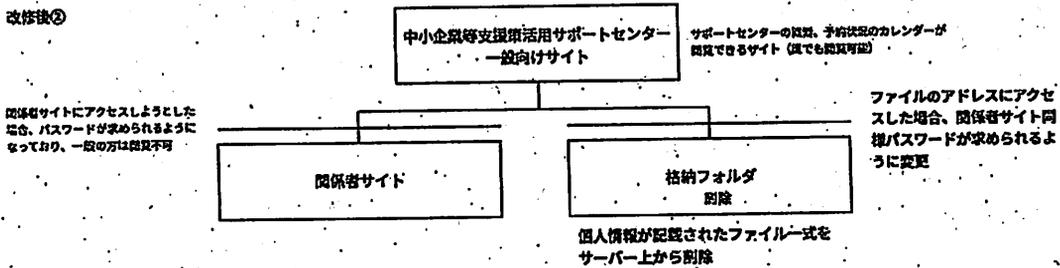
改修前



改修後①



改修後②



3 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事案に係る利用事業者89者への対応状況について

令和2年7月16日から全89者に対し、本市職員が電話等で謝罪及び状況説明を行っている。

<対応状況>

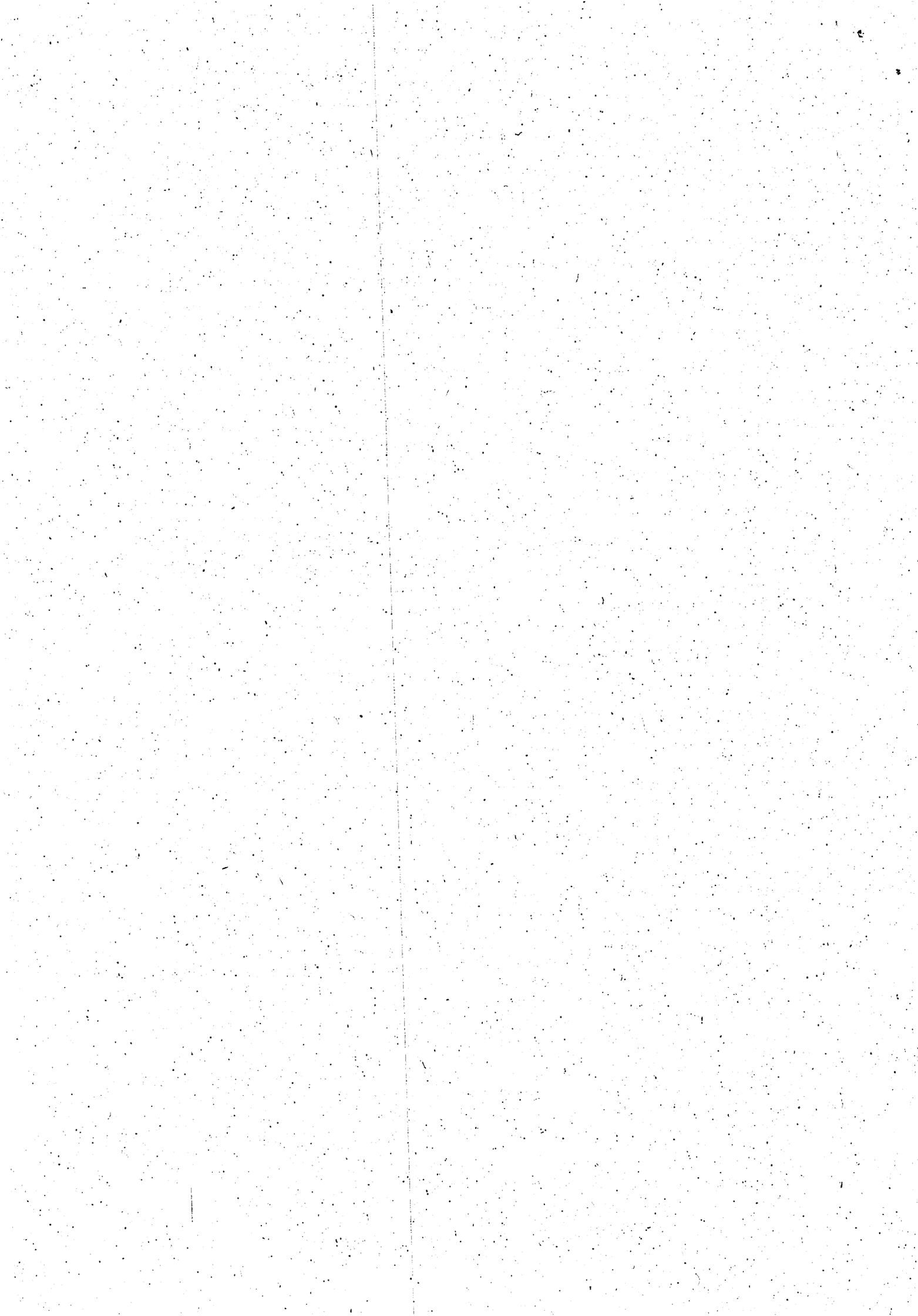
1 電話対応

全89者中

電話で説明、謝罪を行った方 89者

2 訪問対応

電話で説明を行った89者中、補償を求める等され、訪問説明が必要と判断した方 5者（うち訪問済み4者、訪問の承諾が得られなかった方1者）



4 中小企業等緊急支援補助金業務に係る産業観光局内外の職員の応援の状況について

1 応援延べ人数

521.5人

※1 半日単位の応援は0.5人として計上

※2 予定ベースの人数であり、急遽当日に業務の都合等で応援が不可能となった場合は考慮していない。

2 応援期間

5月11日(月)～6月19日(金)の平日

7月6日(月)～7月17日(金)の平日

※ ただし、5月23日(土)及び24日(日)については、産業観光局の管理職が出勤し、申請書類のチェックを実施。

(備考) 産業観光局内・他局の内訳

	産業観光局内	他局
延べ人数	407.5人	114人
応援期間	5月11日(月)～6月19日(金)の平日 7月6日(月)～7月17日(金)の平日 5月23日(土), 24日(日)	5月25日(月)～5月27日(水) 6月1日(月)～6月5日(金) 7月8日(水)～7月17日(金)の平日
備考	<ul style="list-style-type: none"> ・5月23日(土), 24日(日)の応援は管理職が対応 ・そのほか、4月末から6月初めまでの間、課長級職員2名が継続的に応援を実施 	(局別内訳) <ul style="list-style-type: none"> ・環境政策局 6人 ・行財政局 9人 ・総合企画局 18人 ・都市計画局 23人 ・建設局 34人 ・会計室 13人 ・人事委員会事務局 3人 ・監査事務局 8人