

## えびの市民図書館ホームページにおける個人情報流出のお詫び

平成22年11月30日

えびの市教育委員会

このたび、えびの市で発生いたしました、えびの市民図書館ホームページにおける個人情報流出につきましては、図書館利用者をはじめ、多くの皆様に、ご心配とご迷惑をおかけしました。心より深くお詫び申し上げます。

平成22年9月28日に、お詫び並びにその時点での調査の結果を公表した段階では、督促対象者データファイルの個人情報362件（督促対象者116名）の流出があったことをご報告させていただきました。

えびの市教育委員会では、その後、流出個人情報の範囲、流出先の特定、このようなことが起こった原因等の内部調査を行ってまいりました。さらに、今日まで図書館システムの保守を委託している業者に対しても、厳しい態度で調査を行ってきました。ありとあらゆる情報を入手し、委託業者にも細かな質問を投げかけながら、原因究明を探って参りました。

また、えびの市教育委員会独自で、第三者の専門セキュリティ業者による調査も行いました。その結果、流出していた個人情報が当初の発表よりもかなり多くあったこと、えびの市以外の自治体の情報も導入段階からシステムに混在していることが判明しました。

- ・ えびの市民図書館の個人情報流出件数 3622 件（2761 名）
- ・ えびの市民図書館以外の図書館の個人情報流出件数 251 件（224 名）

調査の結果、情報が直接流出した先は、1件であることが判明しております。情報を入手された方とは、すでに連絡がついており、第三者へデータを譲渡しないことを確約いただいております。今後、データの消去を依頼する予定であり、これ以上の情報が出回らないことに万全を期す所存であります。

原因につきましても、当初の発表で業者が説明していた事実に誤りがあり、平成20年12月から平成22年8月4日まで、特定の手順を踏むことで個人情報を取り出せる状態にあったことがわかりました。いかに杜撰な管理を行っていたのか、実態を知るごとに、図書館の利用者様に申し訳なく、胸を締め付けられるような思いでありました。

誠にこのようなことが発生してしまい、市民の皆様、図書館利用者に対して、深くお詫びを申し上げる次第であります。

今後、信頼される市民図書館として、このようなことが起こらないようセキュリティ管理には更なる強化した体制作りで取り組んで参ります。

誠に申し訳ありませんでした。

個人情報が特定できたファイル  
 (宮崎県ソフトウェアセンター報告)

ファイルNo	件数	人数	属性	図書館名
1	24	13	氏名 住所	えびの市
2	14	9	氏名 住所	えびの市
3	362	116	氏名 住所	えびの市
4	185	159	氏名 よみがな 電話番号 年齢	岡崎市(愛知県)
5	52	51	氏名 住所 年齢	中野区
6	14	14	氏名 よみがな	(住所の記載なし)
7	3,176	2,601	氏名 よみがな 住所 生年月日 保護者名 電話番号	えびの市
8	46	22	氏名 よみがな 電話番号 住所 年齢	えびの市
合計	3,873	2,985		

## えびの市民図書館情報流出について

前回、平成 22 年 9 月 28 日のお詫びと調査結果発表以降、えびの市教育委員会では、引き続き、流出個人情報の特定、流出先の特定、原因等の調査を進めてまいりました。調査にあたりましては、図書館システムの保守委託先の千代田興産(株)から調査報告を受けるとともに、かかる事態を重く受け止め、本市独自調査並びに専門セキュリティ業者による調査を実施いたしました。

その結果、新たに既公表以外の個人情報流出と流出先の特定、原因が明らかになりましたので、ここに発表をいたします。

今回の個人情報流出については、図書館利用者や市民の皆様に、多大なご迷惑、ご心配をお掛けすることとなりましたことを深くお詫び申し上げます。

### ■ えびの市図書館システムセキュリティ調査業務委託先

株式会社 宮崎県ソフトウェアセンター

〒880-3131 宮崎市佐土原町東上那珂字長谷水16500番地2

## 1 えびの市の図書館システム

システム名：MELIL/CS（メルルシーエス）

メーカー：社名 三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社（MDIS）

本社所在地 〒108-0023 東京都港区芝浦4-13-23 MS 芝浦ビル

代表者 代表取締役 取締役社長 門脇 三雄

現システムのリース契約先 千代田興産(株)

千代田興産株式会社 〒810-0012 福岡市中央区白金2丁目5番16号 電話 092-533-2983

代表者 代表取締役社長 姫野弘蔵

リース契約期間 平成 20 年 12 月 1 日～平成 25 年 11 月 30 日

保守点検委託業務委託先 千代田興産(株)

流出したサーバの管理および Web（インターネット）での蔵書検索のデータ更新は、MDIS の販売代理店である千代田興産(株)にえびの市が管理を委託しているもの。

保守委託契約期間 平成 22 年 4 月 1 日～平成 23 年 3 月 30 日

## 2 図書館システムの運用

- ① 管内蔵書管理、
- ② 蔵書の貸し出し、返却管理
- ③ 館内での蔵書検索
- ④ Web（インターネット）での蔵書検索
- ⑤ 移動図書館車対応

## 3 情報流出データ

えびの市民の個人情報、他自治体の個人情報、システムプログラム

別紙 株式会社 宮崎県ソフトウェアセンター報告

## 4 流出の原因

### (ア)置く必要のない蔵書検索用 Web (インターネット) サーバ上に、個人情報等を置いていた (平成 20 年 12 月から平成 22 年 8 月 4 日まで)

えびの市民図書館では Web (インターネット) 上では、蔵書検索のみを市民に提供している。蔵書検索には、個人情報は必要がない。MDIS の図書館システムの蔵書検索システムの稼動にあたっては平文 (非暗号情報) の個人情報 (氏名、住所、電話番号等) は必要としていない。千代田興産(株)担当者が Web (インターネット) サーバーに、本来は必要のない個人情報を含む情報を暗号化等の保護措置をとらずに置いていたため、個人情報の流出が発生したものの。

### (イ)個人情報等が Web (インターネット) サーバーに FTP 送信されていた (平成 20 年 12 月)

置く必要の無い Web (インターネット) サーバ上に、個人情報等が置かれていた原因は、千代田興産(株)担当者が Web (インターネット) 用の蔵書検索システム構築時に、Web (インターネット) サーバーに個人情報を含む情報を FTP (ファイル転送) 転送していたためである。

### (ウ)蔵書検索システム構築時に、Web (インターネット) サーバに対し不特定多数の者がデータに接触できる設定 (anonymousFTP) にしていた (平成 20 年 12 月から平成 22 年 8 月 4 日まで)

千代田興産(株)担当者が、Web (インターネット) サーバの蔵書検索システム構築時に、不特定多数の者がデータを参照、取得できる設定 (anonymousFTP : 匿名ファイル転送設定) にしていたため、Web (インターネット) サーバが anonymousFTP になっていることを知りえた IT 精通者であれば、インターネットを通じて、Web (インターネット) サーバに置かれていた個人情報を含むデータを取得することができた。

### (エ)えびの市に納品された三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社製の図書館システムに、他の自治体の個人情報等が混入していた (平成 20 年 12 月から)

千代田興産(株)が納品した、三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社の図書館システム (ME L I L / C S (メリルシーエス)) のソフトウェアに、岡崎市民や他の自治体の個人情報等が当初から混入していた。このため、個人情報が混入したソフトウェアでシステムが構築された。

## 5 ファイルの漏えい先件数 (ダウンロードされた件数)

1 件

### ※ その他の住民情報の漏えいはありません。

流出した図書館システムは、えびの市の住民情報システム、えびの市の公式ホームページ等とは、機器、システム、回線、管理方法、委託業者を全く異にしているため、図書館以外の個人情報の情報漏えいはありません。

## 6 対応

- ① 今後このようなことが二度と起こらないよう図書館システム業者に対するセキュリティチェックを強化して参ります。
- ② 図書館のセキュリティ体制をさらに強化して参ります。

(お問合せ先)

えびの市社会教育課 電 話 0 9 8 4 - 3 5 - 2 2 6 8

## 【お詫び】弊社図書館システムのインターネット経由での個人情報流出について(訂正)

この度、弊社が販売・納入いたしました図書館システムのWeb(ホームページ)サーバーにおいて、えびの市民図書館利用者様の個人情報が流出したことが判明しておりますが、9月28日の報告後、新たな事実が判明しましたので、改めてご報告申し上げます。

当初より不正確な情報を提供したことを深くお詫びするとともに、関係する皆様には多大なご迷惑とご心配をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。

### 1 該当するデータファイル(えびの市民図書館利用者様の個人情報)

[平成22年9月28日発表分]

①督促リスト印刷用ファイル 362件(116名)

【利用者の電話番号、名前、住所、郵便番号、借りた本、貸出日】

[平成22年11月29日新たに発表分]

②利用者登録データ 3,176件(2,601名)

【利用者の電話番号、名前、住所、郵便番号、生年月日、保護者の氏名】

③督促リスト印刷用ファイル 46件(22名)

【利用者の電話番号、名前、住所、郵便番号、借りた本、貸出日】

④督促封書印刷用ファイル(大人用) 24件(13名)

【利用者の電話番号、名前、住所、郵便番号、借りた本、貸出日】

⑤督促封書用印刷ファイル(子供用) 14件(9名)

【利用者の電話番号、名前、住所、郵便番号、借りた本、貸出日】

\* 上記①～⑤の合計件数は、3,622件(2,761名)です。

\* えびの市様の個人情報の流出については、以上のとおりです。

\* 他にえびの様以外の岡崎市様、中野区様等の図書館利用者様の合計 251件(224名)の個人情報が流出しました。

### 2 概要/経過

- 平成22年8月4日(水)、図書館のホームページサーバー内のFTPフォルダが誰にでもアクセスできる状態にあることが判明しました。
- 同日、図書館様より弊社に連絡があり状況調査した結果、FTPフォルダが公開されていることを弊社で確認し、外部から入れない状態にしました。その旨図書館様に連絡しました。
- 翌8月5日(木)図書館様宛にサーバ内に個人情報は含まれていない旨の報告書を提出しました。
- 平成22年8月25日(水)朝日新聞朝刊にてえびの市様と福岡県篠栗町様のFTPフォルダが見えていた旨の新聞記事が掲載されました。その時点では個人情報は無いものと認識しておりました。その後の弊社の調査に時間がかかり、えびの市様への調査報告が遅れた事に関し、深くお詫びいたします。
- 平成22年9月27日(月)迄の間に調査し、内容を確認した結果、えびの市民図書館利用者様のデータ(個人情報)が流出したことが判明し、9月28日(火)にえびの市様へ報告しました。
- 平成22年10月6日迄にデータを詳細にチェックしたところ、更に流出したデータがあることが判明し、えびの市様へ報告しました。
- 平成22年10月12日えびの市教育委員会様へログ解析結果報告書を提出、説明しました。
- 平成22年10月22日えびの市教育委員会様へ訂正版の報告書を提出、説明しました。併せて今までの提出文書との正誤表を提出しました。
- 平成22年11月17日えびの市教育委員会社会教育課様へ再度報告ならびに説明をしました。

### 3 原因について

#### 原因①:システム構築時のネットワーク構成の不備

- ・FTPの利用は日々の差分データ送信に仕様上必要な方法ですが、メーカーはFTP運用に関しては、専用線(VPN等)の利用を前提条件としております。弊社では、FTPの運用、構築方法を十分理解できておらず、社内の推進・管理体制が不十分でした。

#### **【本来の手順】**

- ・システム構築時に、FTPでの運用に関してメーカー(MDIS)に事前に相談/確認のうえ実施すべきでした。

#### 原因②:システム構築当初より匿名FTP(anonymous)設定

- ・構築当初(平成20年12月)より匿名FTP(anonymous)設定のままとなっており、パスワード無しで8月4日までFTPフォルダが見える状態となっておりました。9月28日の報告では、「7月26日から8月4日の間一時的にパスワードの設定が外れており…」と発表していましたが、誤りでした。

#### <理由>

- ・弊社の管理体制の不備により匿名FTP(anonymous)の状態を確認できておらず、当初より通常のID/パスワードの手順でアクセスしておりました。

#### **【本来の手順】**

- ・FTPを使用する前にネットワーク技術者に相談並びに確認し、作業手順を上長が承認した後、図書館様へ作業手順をご説明し、ご納得頂いたうえで構築作業に着手すべきでした。

#### 原因③:プログラム環境内ファイルに対する認識不足による個人情報ファイルの残存

- ・FTPで送信したプログラム内に個人情報が残っていることに気付いていなかったため、プログラムファイルの中身のチェックをせずに送信を行いました。
- ・弊社設置のWebサーバの設定終了後に、FTPフォルダ内の不要ファイルを削除すべきでしたが、そのまま放置しておりました。

#### <<状態>>

- ・残存したファイルにプログラムライブラリがあり、この中に本来残すべきでないファイルが残っておりました。

#### <理由>

- ・システムの仕様によりプログラムライブラリの中に個人データが残る仕様となっていたことを認識できておりませんでした。
- ・FTPフォルダがパスワードによるアクセスを制限されているとの認識から、削除処理を失念しました。

#### **【本来の手順】**

- ・プログラムファイルを送信する前に図書館側のFTP送信用端末に個人情報のあるファイルが無いかどうかを入念にチェックし、送信後にWebサーバ設定終了後、サーバ内のFTPフォルダを削除処理すべきでした。
- ・8月4日にFTP匿名アクセスが発覚後、FTPフォルダ内に存在する不要ファイルを削除しました。

#### 原因④:平成20年12月図書館システム稼働当初より他自治体様の個人情報混入

- ・弊社が納入した図書館システム(MELIL/CS)のパッケージソフトウェアの中に、稼働当初より岡崎市様他の個人情報が混入しておりました。弊社としては、混入に全く気付いておりませんでした。

#### 4 今後の対策について

かかる事態を重く受止め、ファイアウォールの更新や通信システムの見直しによりセキュリティ機能を強化してまいります。併せて図書館システムの運営管理規定の見直しを図り、相互牽制の効いた管理態勢を構築致します。さらに情報セキュリティに関する社員教育を定期的実施し、リスクに対する認識の醸成を図り、再発防止に万全を期してまいります。

具体的な対策は、以下のとおりです。

##### (1) えびの市様への対策

- ①パスワード管理の強化
- ②専用線(VPN接続)への変更(ご提案中)
- ③保守対応時のプログラムファイルを持出す際の職員様への説明と内容確認の徹底
- ④保守対応時のプログラムファイルを持出す際の暗号化の徹底

##### (2) 社内関連の対策

- ①社内設置のホスティングサーバ用ファイアウォール機器の更新(11月1日実施)
- ②弊社内サーバ室に専用線によるVPN接続環境の整備(11月末迄)
- ③第三者によるネットワーク環境(脆弱性)の定期確認
- ④図書館システム構築マニュアルと作業チェックリストの再整備
- ⑤情報セキュリティに関する社内規定の整備、強化ならびに社員教育での周知徹底

以上