

## 電子申請における添付ファイルの消失について

本市の電子申請の一部である「川崎市簡易版電子申請サービス」で使用している「LoGo フォーム」について、運営者である株式会社トラストバンク（以下「トラストバンク社」という。）の人的ミスにより、同社のサーバ上に保存されている画像等の添付ファイルの一部が消失したことが判明しました。

利用者の皆様に御迷惑をお掛けしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

### 1 電子申請における障害の発生内容

#### (1) 概要

- 消失した情報：4月21日22時00分頃から5月20日17時35分頃までの期間、LoGo フォームを利用して申請した手続等における添付ファイルの一部  
※ 「ネット窓口かわさき」で電子申請した手続には影響ありません。
- 消失した添付ファイルには、個人情報が含まれているものがありますが、不正アクセス等外部からの攻撃はなく、外部への情報流出の可能性はありません。

#### (2) 主な経過

- 5月20日（金）17:25頃    トラストバンク社で障害を検知
- 5月20日（金）19:54    本市組織メールに障害発生の通知（閉庁時間のため本市側は認識できず）
- 5月23日（月）8:30頃    トラストバンク社から本市に対し障害発生の電話連絡  
本市への影響について調査開始
- 5月27日（金）10:53    本業務受託者（LoGo フォーム販売代理店）の株式会社ワイイーシーソリューションズ及びトラストバンク社から障害報告書を受領

### 2 本市への影響と対応

- トラストバンク社のサーバ上で添付ファイルが消失した 3,788 件に関する本市への影響を調査した結果、本市側でサーバからダウンロードしておらず添付ファイルが消失した件数は 281 件、うち再提出をお願いするなど市民に影響があるものは 161 件です（該当する手続は別紙参照）。

サーバから添付ファイルが消失した手続等の件数	消失前に添付ファイルをダウンロード済みの手続等の件数		うち市民に影響があるもの
	ダウンロードしておらず添付ファイルが消失した手続等の件数		
3,788件（100%）	3,507件（92.6%）	281件（7.4%）	161件（4.3%）

- 添付ファイルの再提出をお願いする場合は、利用者が登録したメールアドレス等に対し、本市から個別に連絡をさせていただいております。

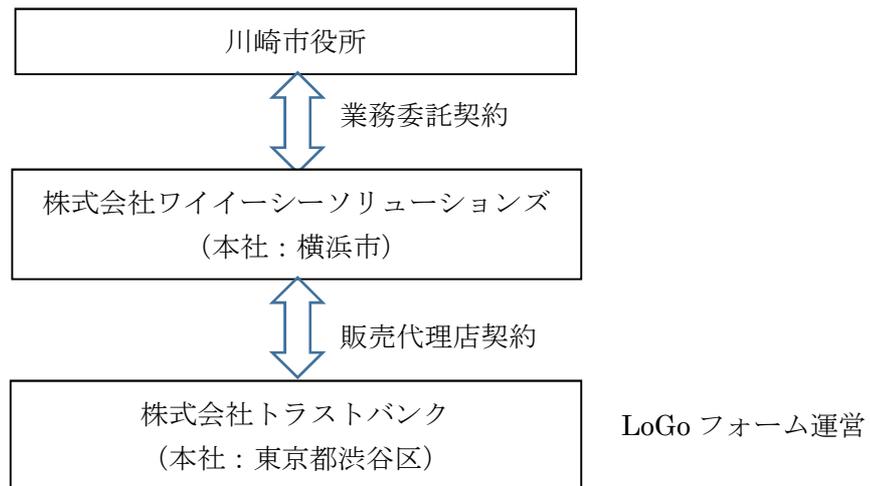
### 3 原因

- ・ トラストバンク社が作業の設定を誤り、新たに構築するバッチサーバにある空のフォルダを同期元としてファイル保管サーバを同期したため、ファイル保管サーバ内のファイルの一部が消失
- ・ トラストバンク社において行っていた一次バックアップは、リアルタイムに同期を行っていることから、データ消失の発生とほぼ同時にデータが消失。二次バックアップについては、本来毎日行うべきところできておらず、4月21日22時時点のバックアップまでの復元にとどまった。

### 4 再発防止策

委託契約先である株式会社ワイイーシーソリューションズに対し、本来すべき二次バックアップの励行厳守のほか、本事案発生の原因であるバッチサーバのプログラムの同期方式やバックアップ方式の改善によりトラストバンク社が LoGo フォームの安定的な運用を行うよう、指導・監督を強化し、再発防止に努めるとともに、本市への障害発生時緊急連絡経路の複数化を速やかに講じます。

#### 【参考】 契約関係図



#### 問合せ先

川崎市総務企画局デジタル化推進室  
担当：岡村  
電話：044-200-0061  
E-mail：17digital@city.kawasaki.jp

## 市民に影響があった手続一覧

No.	手続名
1	川崎市新本庁舎案内サイン用写真募集
2	消費生活相談関係書類の受付フォーム
3	大気汚染防止法に基づく事前調査結果報告に係る関連資料提出
4	スマートフォンアプリで発行した電子版新型コロナワクチン接種証明書の記録に誤りがあった場合の修正手続き
5	介護サービス事業者等における事故発生時の報告
6	年間事業実施計画(添付)
7	新生児聴覚検査事業費用助成申請(償還払い)
8	川崎市都市景観条例第24条に基づく完了届等
9	建築確認申請に関する建築相談の受付
10	開発行為(宅地造成)事前相談書
11	開発行為計画内容確認書
12	川崎市マンション管理組合登録・支援制度 登録申請
13	特例屋外広告業届出事項変更の届出
14	多摩区制50周年記念思い出写真の募集
15	排水設備工事完成届
16	排水設備計画確認申請書
17	少量危険物等の廃止届
18	ファイル送信フォーム(幸消防署)
19	ファイル送信フォーム(麻生消防署)