

令和5年10月18日

## 施設予約システムにおける電子申請データの誤削除について

区で導入している施設予約システムにおいて、新たに機能追加した電子申請機能のプログラムミスにより、利用者登録等の電子申請データ92件分を削除していたことが分かりました。

区は速やかに影響の範囲を確認し、誤削除となった申請者にお詫びするとともに、説明を行いました。区は再発防止に向け、開発事業者である富士通 Japan 株式会社（以下「開発事業者」といいます。）と共にプログラムの修正及び根本原因の解析と再点検を行い、区民の皆様の信頼回復に努めてまいります。

### 1 経緯

令和5年10月11日（水曜）に、区から利用者へのメール送信履歴が確認できない事象が発生したことから、開発事業者に調査を依頼したところ、電子申請されたデータを開発事業者のプログラムミスにより、誤って削除していたことが分かりました。

### 2 影響範囲

誤削除されたデータ数：92件

対象期間：10月4日（水曜）から8日（日曜）までに電子申請された利用者の登録や住所変更等に関するデータ

※個人情報の漏洩はありません。

### 3 原因

施設予約システムでは、オンライン上での本人確認作業前に申請が中断された場合、データが完成されないまま形成され、職員側で当該利用者の更新作業ができない状態になることから、2日後に自動削除するプログラムを設定していました。しかし、開発事業者が設定した削除対象とするデータの抽出条件に誤りがあり、全ての電子申請データを対象としてデータを削除していました。

### 4 対応

区は対象の方に連絡してお詫びと説明を行うとともに、連絡先が確認できない方については、区ホームページやシステムのお知らせページに掲載し、周知を行っています。

また、10月18日（水曜）に削除されたデータの復旧作業を行いました。10月9日（月曜）以降の申請については、削除されていないことを確認しております。

### 5 再発防止策

区は再発防止に向け、開発事業者とともにプログラムの修正及び根本原因の解析と再点検を徹底し、区民の皆様の信頼回復に努めてまいります。