

「ぐんま電子申請受付システム」ヘルプデスクの 運営事業者によるメール情報流出事案について

本県と県内27市町村(※)は、インターネットを通じて様々な申請等が行える「ぐんま電子申請受付システム」を共同利用しておりますが、そのヘルプデスク(コールセンター業務)を運営している事業者((株)NTTデータ関西)が使用しているパソコン1台がマルウェア「Emotet(エモテット)」に感染したことにより、利用者のメールアドレス等が流出しました。

このことにより、同ヘルプデスクを装った第三者からの不審なメールが発信されている事実が判明しました。不審なメールを受信された場合は、添付ファイルやメール本文のURLを開かず、メールを削除していただくようお願いいたします。

(※)前橋市、高崎市、太田市、館林市、渋川市、藤岡市、安中市、みどり市、吉岡町、上野村、神流町、下仁田町、南牧村、甘楽町、中之条町、長野原町、嬭恋村、草津町、高山村、東吾妻町、片品村、川場村、昭和村、みなかみ町、板倉町、明和町、邑楽町

1. これまでの経緯と運営事業者による対応

日付	運営事業者による対応
5月20日	ヘルプデスクに届いた不審メールを申請者様からの問合せと誤認し、添付ファイルを実行し、マルウェアに感染。なお、この時点ではアンチウイルスソフトにより検知されず。
6月6日	電子申請サービスのヘルプデスクアドレスを騙った不審メール1件の申告を受領。以降、複数の団体様から不審メールの申告を受領
6月8日	アンチウイルスソフトによりマルウェアを無害化
6月21日	技術専門部門にてヘルプデスクPC8台のフォレンジック調査開始
6月23日	業務PC1台から過去にマルウェア感染していた痕跡を検出
6月29日	当該PCから情報流出したメールを特定 ※なお、他7台については、マルウェア感染および情報流出の痕跡は発見されていません。
7月1日	当該PCから情報流出したメールのうち、群馬県に関係するメールが含まれていたことを群馬県に報告

2. 流出した可能性のある情報等

令和4年3月10日から6月8日までにヘルプデスクに問合せのあったメール情報

件数	総数（全国）：2,312 件　うち群馬県関係：40 件
流出情報	メールアドレス、氏名等の個人情報を含むメール本文

※(株)NTT データ関西の電子申請システムは、全国で約 800 の自治体が利用しているクラウドサービスです。

3. 現時点で判明している不審メールの件数

システムを利用している団体のうち、7 団体の名前をかたり、9 件の不審メールが確認されています（群馬県関係は含まれていません）。

4. 本事業への対応

運営事業者から、メールアドレス等が流出した可能性のある方に対して、事実等を個別に説明いたします。

なお、群馬県としては、運営事業者に対して再発防止の徹底を求めてまいります。