

令和5年8月1日

相模原市発表資料

市省エネ機器更新促進補助金(市民用)にかかる事前登録システムの不具合について

8月1日(火)午前9時から登録を開始した市省エネ機器更新促進補助金(市民用)について、事前登録を行うシステム(以下「事前登録システム」という。)にアクセスが集中し、システムがダウンしたため、FAXでの受付も含め、受付を一旦中止いたしました。

また、システムにアクセスが集中した際に事前登録システムの登録フォーム画面において、一時、登録を行っている方とは別の市民の個人情報が表示されてしまう事案が発生しました。

市民の皆様にご迷惑をおかけし、深くお詫び申し上げます。

1 発生日時

令和5年8月1日(火)午前9時過ぎ

2 経過

午前9:00	事前登録システムでの受付開始
午前9:00頃	事前登録システムにアクセスしにくい、登録フォームに入力した後の確認画面で送信ボタンを押すと、画面が白くなってしまい、登録ができないとの電話が複数、担当課に入る。
午前9:30頃	自分とは異なる市民の情報が登録フォームに表示されるとの電話が入る。
午前9:40頃	委託業者と対応を協議
午前10:00頃	事前登録システムを閉鎖し、受付中止

登録フォーム画面には、一時、登録を行っている方とは別の市民の氏名、住所、生年月日、電話番号等が表示される状態となっていました。

現在のところ、個人情報の表示がされたことを市が把握している市民は1名となっており、この市民にはご連絡し、経過をご説明させていただきました。

3 原因

現在、調査中です。

4 今後の対応

原因を究明し、事前登録システムの復旧に努めてまいります。

事前登録の受付再開の目途につきましては、令和5年8月2日(水)午前9時頃に市ホームページでお知らせいたします。

問合せ先
ゼロカーボン推進課
直通電話 042-769-8240
対応責任者 角田