

別冊

地域づくり県土警察常任委員会資料

(令和2年4月21日)

[件名]

- 1 県防災アプリ「あんしんトリピーなび」での不適切な通知について
(危機対策・情報課) … 1

危機管理局

県防災アプリ「あんしんトリピーなび」での不適切な通知について

令和2年4月21日

危機対策・情報課

防災アプリ「あんしんトリピーなび」のシステムに不具合があり、県からの「お知らせ」欄に県の公式投稿ではなく、一般の方からの投稿内容2件が4月18日午前9時から合計で約40分間、表示されました。今後は下記4のとおり対応することとし、早急に改修を進めます。

1 4月18日の対応

- 「あんしんトリピーなび」では「お知らせ」メニューにトリピーメール、県の広報課アカウントからの Facebook、Twitter の投稿を掲載していた。
- 9時にアプリのお知らせメニューに県広報課からのものではない投稿(タイトルと本文のみ)が表示された。
- 9時13分に県担当者からアプリの運用保守会社に連絡し、同社が9時37分にアプリの表示を削除した。
- 9時30分にアプリのお知らせメニューに県広報課からのものではない別の投稿(タイトルと本文のみ)が表示されたため、9時41分に運用保守会社が表示を削除した。
- 10時に Facebook と Twitter のアプリへの投稿表示機能を停止した。
- 原因を調査したところ、県広報課の Facebook アカウントに向けられた投稿(ビジター投稿)2つを誤ってアプリが表示したためであり、アカウントの乗っ取りではないことが判明した。
- 12時16分にアプリ全ユーザーに、他の方の投稿を誤って掲載したこと、内容は県の公式な見解ではなく、また本アカウントの乗っ取りによるものでもないことを説明し、お詫びを通知した。
- 広く県民に経緯を説明するため15時から記者会見を行った。
- 投稿の内容が鳥取市長を批判するものであり、鳥取市にも問い合わせがあるなどご迷惑をおかけしたため、市幹部(危機管理部長、危機管理課長)に電話で経緯を説明するとともに謝罪した。

2 不適切な通知の影響

7,241人(アプリユーザー9,904人のうち Facebook を受信する設定としていた者)

3 原因

お知らせメニューで表示する Facebook の投稿は県広報課の公式の投稿以外に広報課アカウントへのビジター投稿もアプリへ転送されるプログラムとなっていた。

アプリ稼働した平成30年12月以降、広報課アカウントへのビジター投稿がなく、本現象が今回まで覚知できなかった。

4 今後の対応

アプリの「お知らせ」は、安心・安全情報を配信するあんしんトリピーメールのみとし、県広報課の Facebook、Twitter から投稿は掲載しないようシステムを改修する。