

令和5年10月20日

報道関係者各位

広島市役所 こども・健康スポーツ部 保険年金課

業務受託者における個人情報の不正流出の可能性に関する
お詫びとお知らせ

広島市が平成25年度及び平成26年度に、国民健康保険特定健康診査受診勧奨業務を委託していた株式会社NTTマーケティングアクト ProCXにおいて、同社が利用するコールセンターシステムを提供するNTTビジネスソリューションズ株式会社の運用保守業務従事者（元社員）が、個人情報を不正に持ち出し、第三者に流出させた可能性が判明いたしました。

今回、委託先がこのような事態を発生させ、市民の皆様へ多大なご迷惑とご心配をおかけしますこと、深くお詫び申し上げます。

1、事案の概要

判明の経緯 令和5年7月13日にNTTビジネスソリューションズ株式会社に対して、警察の捜査が行われた結果、同社コールセンターシステムの運用保守業務従事者（元社員）がシステム管理者アカウントを悪用し、サーバに不正アクセスして、広島市を含む複数の顧客から預かった個人情報を持ち出して第三者に流出させた可能性があることが判明し、令和5年10月16日に委託業者からその旨の連絡がありました。

ただし、広島市の委託情報について、元社員から別の第三者への流出は現時点で確認されておりません。

2、流出の可能性がある個人情報

・件数

国民健康保険特定健康診査受診勧奨業務を委託した約4千件

・内容

世帯主名・住所・電話番号・対象者名・年齢・性別 ※口座情報等は含まれておりません。

3、今後の対応

対象者の方々には、お問い合わせ窓口を委託業者において設置するとともに、広島市からは、準備が整い次第、郵送によりお詫びと経緯についてお知らせいたします。また、今回の事態を重く受け止め、委託事業における個人情報の適切な取り扱いを徹底するよう指導し、再発防止に努めてまいります。

<本件に関する問い合わせ先>

●広島市こども・健康スポーツ部 保険年金課 担当:上島、家氏

TEL:0744-47-2640 (直通)

●NTT マーケティングアクト ProCX・NTT ビジネスソリューションズ お問い合わせ窓口

TEL 0120-220-614 (受付:土日祝を含む毎日午前9時~午後8時)