

報道発表資料

令和5年10月18日
岐阜県国民健康保険団体連合会

国民健康保険特定健診受診率向上に向けた受診勧奨の共同実施（コールセンター） 業務に係る個人情報流出事案の発生について

本連合会が、平成27年度から令和元年度及び令和3年度において、県内の関係市町等から受託し実施した標記の業務に関し、本連合会が再委託した事業者関係先の元社員により国民健康保険被保険者の個人情報が不正に持ち出されたおそれがあり、そのうち一部は第三者に流出していたことが判明しましたのでご報告します。

なお、現時点では、当該事案に起因した被害については、確認されておりません。
また、今後、新たな情報が判明しましたら、随時公表してまいります。

1 経緯

令和5年10月12日（木）

再委託先である株式会社NTTマーケティングアクトProCX（本社：大阪市都島区、以下「再委託先」という。）からの報告により情報持ち出しを覚知

※この時点では、再委託先からは、情報流出は確認されていない旨の報告を受けた。

同年10月13日（金）

関係市町等に対し事案の概要（情報持ち出し）を説明

同年10月16日（月）

再委託先からの報告により情報流出の事実を覚知

同年10月17日（火）

関係市町等に対し情報流出について説明

再委託先により報道発表 ※再委託先の発表資料は別紙のとおり

2 不正に持ち出されたおそれがある個人情報の概要

(1) 関係市町等の数 27（26市町、1国保組合）

※各年度の内訳は別表のとおり

(2) 個人情報の内容 氏名、住所、性別、年齢、電話番号

(3) 個人情報の件数 最大延べ約483千件

（平成27年度から令和元年度及び令和3年度の単純合計）

3 上記2のうち、現時点までに把握されている第三者への情報流出の可能性のある件数

最大延べ約18万件 ※本人の特定には至っておりません。

4 本連合会の対応

(1) 以下のとおり、本連合会内に問い合わせ窓口を設置します。

岐阜県国民健康保険団体連合会

〒500-8385 岐阜市下奈良2丁目2番1号 岐阜県福祉・農業会館5階

健康推進課 058-214-2966

なお、10月23日(月)以降は、フリーダイヤル0120-142-966 を開設します。

平日 午前8時30分から午後5時15分まで

(2) 上記3の最大延べ約18万件について、本人の特定に向けた作業を進めるべく再委託先と協議してまいります。

【参 考】

1 岐阜県国民健康保険団体連合会の概要

国民健康保険の保険者（岐阜県、県内市町村及び国民健康保険組合）が共同して、国民健康保険事業の円滑な推進を図るために組織された連合体で、国民健康保険法第83条の規定に基づき、設立された公法人です。（理事長：水野光二瑞浪市長）

全都道府県に設立されており、保険者からの委託を受け診療報酬等の審査支払事業をはじめ様々な事業を行っています。

2 国民健康保険特定健診の概要

特定健診とは、正式には特定健康診査といい、高齢者の医療の確保に関する法律第20条の規定に基づき、いわゆるメタボの予防・改善につなげるため、各保険者が40歳～74歳の被保険者を対象として実施することとされており、健診項目は、腹囲、血圧、血中脂質などとなっています。

3 国民健康保険特定健診受診率向上に向けた受診勧奨の共同実施（コールセンター）業務の概要

再委託先がコールセンターを設置し、特定健診の未受診者（被保険者）に架電することにより、特定健診の受診勧奨を行う共同事業です。

関係市町等からは、仕様書に基づき再委託先へ架電対象者リストを提供し、再委託先において電話番号を調査のうえ、架電を行っていたものです。

【別表】

特定健診受診率向上に向けた受診勧奨の共同実施(コールセンター)業務委託状況

		平成27年度(2015年)	平成28年度(2016年)	平成29年度(2017年)	平成30年度(2018年)	令和元年度(2019年)	令和3年度(2021年)	累計
		委託状況	委託状況	委託状況	委託状況	委託状況	委託状況	リスト提出件数
1	岐阜市					○	○	39,629
2	大垣市	○	○	○	○	○	○	96,195
3	多治見市	○	○	○	○	○	○	27,547
4	関市	○	○	○	○	○	○	46,492
5	中津川市		○	○	○	○	○	27,172
6	美濃市		○	○	○	○	○	13,456
7	瑞浪市						○	5,589
8	羽島市		○	○	○	○	○	48,204
9	恵那市			○	○	○	○	18,334
10	美濃加茂市	○	○	○	○	○	○	24,531
11	土岐市					○	○	16,321
12	可児市			○	○	○	○	3,978
13	山県市	○		○				11,344
14	本巣市	○	○	○	○	○	○	5,348
15	下呂市	○	○					2,203
16	海津市			○	○	○	○	26,773
17	岐南町					○	○	4,638
18	笠松町				○	○		1,931
19	養老町	○	○	○	○			6,009
20	垂井町	○	○	○	○	○		12,202
21	関ヶ原町						○	68
22	北方町	○	○	○	○	○	○	20,331
23	坂祝町	○	○	○	○	○	○	5,436
24	富加町				○	○	○	1,587
25	八百津町		○	○	○	○	○	6,198
26	御嵩町		○	○	○	○	○	9,017
27	建設国保			○				2,935
	計	11	15	19	19	21	21	483,468

NTTビジネスソリューションズに派遣された元派遣社員による お客さま情報の不正流出について（お詫び）

当社（株式会社NTTマーケティングアクトProCX）が利用するコールセンタシステムの運用保守業務を担うNTTビジネスソリューションズ株式会社（以下、NTTビジネスソリューションズ）において、同システムの運用保守業務従事者（NTTビジネスソリューションズに派遣された元派遣社員）がお客さま情報を不正に持ち出し、第三者に流出させていたことが判明いたしました。

不正に持ち出されたお客さま情報は、当社へテレマーケティング業務を委託いただいていた一部のクライアントさまのお客さま情報であることを確認しました。

クライアントさま並びにクライアントさまのお客さまへ多大なご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

1. 概要

当社が利用するコールセンタシステムを提供するNTTビジネスソリューションズの同システムの運用保守業務従事者（NTTビジネスソリューションズに派遣された元派遣社員）が、システム管理者アカウントを悪用のうえ、お客さまデータが保管されているサーバへアクセスし、お客さま情報を不正に持ち出し、

(1) 不正に持ち出された件数

お客さま数：約900万件 クライアント数：59（現時点判明分）

※今後新たな情報が判明いたしましたら、随時公表してまいります。

(2) 不正に持ち出されたお客さま情報の内容

クライアントさまよりお預かりしたお客さま情報（氏名/住所/電話番号等）

2. 本件に関する対応と再発防止策

当社及びNTTビジネスソリューションズは、今回の事案を厳粛に受け止め、クライアントさまのご不安の解消に向けて対応いたします。

まず、本テレマーケティング業務については、システム面および運用管理面から緊急的な対処策を講じ、新たに不正な情報持ち出しが生じることを抑止しました。さらに、今後、お客さま情報を取り扱う全業務について再点検を実施することで、個人情報管理体制の一層の強化を図ってまいります。加えて、当社及びNTTビジネスソリューションズの従業員に対して、これまで以上に情報の取り扱い・保護に関する教育の充実を図り、個人情報保護の重要性に関わる当事者意識の醸成を図ってまいります。

3. クライアントさまへのご対応について

クライアントさまのお客さまへの対応に向けて、クライアントさまのお考えをお伺いしながら、お客さまの特定に向けた対応を始めています。また、その後のお客さまへの対応については、クライアントさまのお考えをお伺いしながら、クライアントさまに真摯に向き合っ

4. 本件に関するお問い合わせ先

本件に関してご不安な点やご不明な点がございましたら、下記のお問い合わせ窓口までご連絡をお願いいたします。

・ 電話番号 : 0120-220-614

(受付時間 9時00分~20時00分)

当社どもに大切な業務を委託いただいているクライアントさま並びにクライアントさまのお客さまに、多大なるご迷惑とご心配をおかけいたしますこと、重ねて深くお詫び申し上げます。