

令和5年12月20日

委託業者における個人情報の不正流出について

奈良県国民健康保険団体連合会（以下、「本会」という。）が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、国民健康保険被保険者の個人情報が不正に持ち出され、第三者に流出させた可能性があることが判明いたしました。

今回、委託業者がこのような事態を発生させ、事業参加市町村、被保険者の皆様へご迷惑とご心配をおかけしますことお詫び申し上げます。

1. 事案の概要

同社が委託業務の運営にあたって利用するコールセンターシステムの運用保守会社（NTT ビジネスソリューションズ）において、当該システムの運用保守業務従事者が、システムに保存された本会から預かった情報を不正に持ち出し、第三者に流出させた可能性があることが判明した旨、令和5年12月13日に同社から報告がありました。

なお、漏洩があったとの被保険者からの指摘は現在までございません。

〔経緯〕

- ・令和5年10月17日に株式会社NTT マーケティングアクト ProCX がクライアントから受託したコールセンター業務に関する個人情報約900万件が不正に持ち出されたと発表。
- ・この時点において約900万件のうち約800万件の個人情報についてクライアントが特定されたが、本会は該当していなかった。

2. 本会が同社に委託した業務

- ・平成30年度電話による特定健康診査受診勧奨業務委託
- ・平成30年度奈良県国民健康保険料（税）コールセンター業務委託

3. 流出の可能性がある個人情報の概要

- ・業務委託名
平成30年度電話による特定健康診査受診勧奨業務委託
- ・関係市町村の数 9市町村
- ・個人情報の件数 4,376件
- ・市町村別の件数

奈良市	大和郡山市	天理市	生駒市	香芝市	高取町	下市町	上北山村	川上村	計
1,278	791	592	835	742	53	62	3	20	4,376

- ・情報の種類
電話番号、氏名カナ、生年月日、年齢、住所

4. 今後の対応

○お問い合わせ窓口の設置

以下のとおり、本会及び委託業者において問い合わせ窓口を設置します。

・奈良県国民健康保険団体連合会

〒634-0061 橿原市大久保町 302 番 1 奈良県市町村会館内

国保事務支援センター 担当：楠原、本迫、池口

TEL：0120-005-762

受付：平日 午前 8 時 30 分 ～ 午後 5 時 15 分まで

(年末年始 (12 月 29 日から 1 月 3 日) は受付時間外となります。)

・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)

○本会としての情報管理

個人情報の適切な取り扱いを徹底するよう委託業者に指導し、再発防止に努めてまいります。

5. 参 考

○「平成 30 年度 電話による特定健康診査受診勧奨」の事業内容について

本会が市町村からの委託を受け実施。

平成 30 年度の特定健康診査対象者のうち、年齢 41 歳から 64 歳で平成 26 年度から 29 年度までの間に特定健診を 1 回から 2 回受診し、かつ、平成 30 年 9 月 30 日現在で特定健診未受診の者のうち、電話番号が把握できる者に対し電話で受診勧奨を行う事業。

現在は実施していません。

○奈良県国民健康保険団体連合会の概要について

国民健康保険法第 8 3 条に基づき、会員である保険者 (市町村及び国保組合) が共同して、その目的を達成するため、必要な事業を行うことを目的として、昭和 15 年に設立された団体であり、公法人です。

主として次に掲げる事業を行っています。

- ・診療報酬 (国民健康保険・後期高齢者医療) の審査及び支払
- ・保険者事務の共同処理
- ・保健事業
- ・介護保険の審査及び支払
- ・後期高齢者医療に関する代行事務
- ・障害者総合支援関係の支払