

個人情報の漏えいについて

平成30年度及び令和元年度に本市が実施していた「納税コールセンター業務（料金の未納付者に対する納付勧奨業務）」において、委託先事業者から個人情報の漏えいが発生したことが判明しました。

個人情報が持ち出された方々に対して、多大なご迷惑と心配をおかけしますことをお詫び申し上げます。

1 経緯

平成30年度及び令和元年度に本業務を委託した「株式会社NTTマーケティングアクトProCX（契約時は株式会社エヌ・ティ・ティマーケティングアクト北陸支店）」から、全国約900万件の個人情報の漏えいがあり、そのなかに本市の情報も含まれているとの報告を受けました。

2 判明した内容及び原因

本業務の受託事業者が利用するシステムの運用保守を担う事業者「NTTビジネスソリューションズ株式会社」へ警察機関から情報流出に関する連絡があり、捜査への協力と社内調査の結果、コールセンターシステム運用保守業務従事者（派遣社員）が、顧客データ保管サーバへ不正にアクセスして個人情報を持ち出し、第三者に流出させていたことが判明しました。

3 漏えいした個人情報の内容

平成30年度及び令和元年度分において未納付となっていた税金及び保険料（介護保険・後期高齢者医療保険）の納税義務者等の氏名（カナ、漢字）、住所、生年月日、電話番号、郵便番号

4 対象件数

3,192件（同一の方の複数データが重複して計上されています。）

5 今後の対応

対象者の方々には、郵送によりお詫びと経緯についてお知らせするとともに、本市及び株式会社NTTマーケティングアクトProCXに窓口を設置し、ご相談に対応いたします。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し、再発防止に努めてまいります。

本件へのお問合せ先

- ・NTTマーケティングアクトProCX 特設コールセンター TEL 0120-220-614
- ・加賀市 総務部 税料金課 山下晴浩 TEL 0761-72-7819