

## 委託事業者による個人情報流出の可能性のある事案の発生について

堺市が、平成29年度～令和4年度にがん検診に係るコールセンター業務を委託した株式会社NTTマーケティングアクトProCX（以下、「NTT」という。）（大阪市都島区）及び同社が業務遂行に用いていたコールセンタシステムの保守事業者であるNTTビジネスソリューションズ株式会社（大阪市北区）より、元派遣社員（1名）が不正に個人情報を持ち出し、第三者に流出させた可能性がある旨、令和5年10月16日に報告がありました。

現時点で流出による被害は確認できていませんが、本事案の詳細について現在調査中です。

今後、調査で判明した内容を随時市ホームページでお知らせし、市民の不安解消に努めます。

### 1 委託概要

委託期間：平成29年（2017年）5月～平成30年（2018年）3月

平成30年（2018年）4月～令和3年（2021年）3月（3年契約）

令和3年（2021年）4月～令和4年（2022年）3月

委託内容：がん検診総合相談センター設置・運営業務

（コールセンター設置運営、ポータルサイト開設及び保守運用、がん検診未受診者への架電による受診勧奨）

### 2 流出した可能性のある個人情報

2017年5月から2020年10月の期間、委託契約していたがん検診未受診者への受診勧奨業務において提供した堺市民の氏名、カナ氏名、生年月日、性別、電話番号、住所 69,239件※

※件数については、現時点でNTTの社内調査で得られた電話番号データと、本市が所有する情報を照合した結果、判明しました。

### 3 対応

NTTと連携し、今後の同社による調査で判明した内容を市ホームページでお知らせし、市民の不安解消に努めます。

今後、受託事業者への指導の強化も含めた情報管理対策を徹底し、市民の皆様の安心・安全の確保に努めます。

また、本市から、個人情報保護委員会に報告を行う予定。

#### 4 その他

委託事業者は以下のとおり相談窓口を開設しています。

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相談窓口

電話：0120-220-614 受付：土日祝を含む毎日午前9時～午後8時

問 い 合 わ せ 先	担 当 課：健康福祉局 健康部 健康推進課 電 話：072-222-9936 ファックス：072-228-7943
----------------------------	---