

当社介護サイトにおける個人情報漏えいのおそれに関するお詫びとお知らせ

このたび、当社が運営する介護サービスに関する Web サイトにおいて、お問い合わせフォームから送信された情報を含むバックアップファイルが、認証を経ずに外部から取得可能な状態となっていたことが判明しました。対象となる皆様及びそのご家族をはじめ、関係する皆様に多大なるご心配とご迷惑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. 事案の概要

2026 年 9 月 11 日、当社が Web サイトの保守・運用を委託している事業者からの報告により、当社介護サイトの Web サーバー上に、個人情報を含むバックアップファイルが残存していることが判明しました。当該ファイルは、通常の Web ページからリンクされていませんでしたが、20 数桁の具体的なファイル名を含む URL を直接指定した場合には、認証を経ずに外部からダウンロードできる状態となっていました。当社は、判明後、直ちに対象ファイルを削除し、現在は当該状態を解消しています。また、現時点において、本件に起因すると考えられる被害申告や情報の不正利用は確認されておりません。

現時点で判明している内容は、以下のとおりです。

(1) 対象情報

介護サイト内 (<https://www.nichii-kaigo.jp/contact/inquiry/>) の下記赤枠の「お問い合わせ内容」に入力された情報。

なお、下記青枠のお客様情報欄（氏名、住所、電話番号、メールアドレス等）に入力された情報については暗号化されており、アクセスできない状態であったことを確認しております。

お問い合わせ

以下にお問い合わせ内容を入力してください。
なお、内容によっては返信に時間がかかる場合がございますので、あらかじめご了承ください。

※印のある項目は必須項目です。必ず入力ください。

お問い合わせ項目（複数選択可）※

- | | | |
|---|-------------------------------------|---|
| ☐ 介護保険の利用申請について | ☐ 自宅での介護について | ☐ 入居施設での介護について |
| ☐ 採用情報について | ☐ 介護セミナーについて | ☐ ニチイのプライベートブランド商品について |
| ☐ その他（ご質問やご相談など） | | |

お問い合わせ内容※

お問い合わせ内容が入ります

お客様情報のご入力※

(2) 対象件数

2015年11月から2020年5月のデータ6,683件のうち、お問い合わせ欄に入力のある2,674件

(3) アクセス可能であった期間

2020年5月11日から2026年9月11日まで。

(4) 原因

当社がWebサイトの保守・運用を委託している事業者において、バックアップ作業後のファイル管理及び削除手続に不備があり、対象ファイルがWebサーバー上に残存していました。

また、当社においても、委託先の作業完了後に、対象ファイルが外部から取得可能な場所に残存していないことを技術的に確認する手続が十分ではありませんでした。

2. 現時点での調査状況

保存されていた2026年6月11日から同年9月11日までのアクセスログを調査した結果、第三者による対象ファイルへのアクセスは確認されていません。

一方、それ以前の期間についてはアクセスログが保存されていないため、第三者による取得がなかったことまでは確認できません。

このため、当社は、本件を個人データの漏えいが発生したおそれのある事案と判断し、個人情報保護委員会への報告及び対象となる方への通知を進めています。

また、対象ファイルに含まれる情報について精査した結果、お問い合わせ欄の入力データ2,674件のうち、その内容に個人情報を含むものは583名分あり、このうち99名分は要配慮個人情報を含んでいることを確認しております。なお、要配慮個人情報は、お問い合わせ欄に入力された健康状態や障がいの状況に関する情報が該当します。

3. これまでの対応

当社は、これまでに次の対応を実施しています。

- ・対象ファイルの削除及び外部取得可能状態の解消
- ・対象データ及び影響範囲の調査
- ・保存されているアクセスログの調査
- ・委託先に対する事実確認及び原因調査
- ・個人情報保護委員会への報告

4. 今後の対応及び再発防止策

対象となる方については、対象情報及び連絡先を確認した上で、順次、本件に関するお詫びとご説明を個別に行います。

また、当社は、再発防止策として、ファイル管理及び点検体制の強化を図るとともに、アクセスログの管理方法の見直し、並びに委託先に対する点検・監査を行うなど、情報セキュリティ管理体制の一層の強化に取り組んでまいります。

<本件に関するお問い合わせ先>

本件に関し、ご不明な点やご心配な点がございましたら、以下の専用窓口までお問い合わせください。

フリーダイヤル：0120-401-151

受付時間：9:00 から 17:00 まで

以上