令和８年 10 月 19 日
総務常任委員会資料
消 防 本 部 指 令 課

緊急通報システム「ＮＥＴ１１９」における第三者不正アクセスについて

１　概要

令和８年 10 月 13 日（火）14 時 15 分、株式会社アルカディア（以下「運用事業者」）が運用するシステムに対し、第三者による不正アクセスが行われ、個人情報が漏洩している可能性がある旨のメール連絡が、運用事業者から防災対策課にあった。

その後、運用事業者により、提供する全システムを対象に詳細調査を実施した結果、10 月 14 日（水）15 時、「ＮＥＴ１１９」にも第三者による不正アクセスが行われた形跡があり、個人情報が漏洩した可能性があることを確認された。

２　漏洩した可能性のある個人情報の範囲

「ＮＥＴ１１９」登録者 64 件（加古川市 61 件、稲美町２件、播磨町１件）※10 月 15 日時点

①氏名　②生年月日　③性別　④住所　⑤電話番号　⑥個人メールアドレス　⑦FAX 番号

３　覚知までの時系列

10 月 11 日（日）16 時 30 分

運用事業者において不正アクセスが疑われる不審な挙動を確認する。

10 月 12 日（月）３時頃

運用事業者において侵入経路を塞ぐ応急措置を実施する。

10 月 13 日（火）11 時

運用事業者において一部サービスを緊急停止する。

10 月 14 日（水）15 時

運用事業者により、影響範囲を拡大し詳細調査を進めた結果、「ＮＥＴ１１９」にも第三者による不正アクセスが行われた形跡があり、個人情報が漏洩した可能性があることを確認する。なお、「ＮＥＴ１１９」のサービス停止はしておらず、通常どおり利用できる状態である。

10 月 14 日（水）18 時 30 分

防災対策課からの情報提供により、上記内容を覚知する。

消防本部指令課において、「ＮＥＴ１１９」の動作確認を実施し、支障なく運用できることを確認する。

４　発生後の対応

10 月 15 日（木）に登録者へ個人情報漏洩の可能性に関する注意喚起のメールを送信するとともに、市ホームページでの広報を実施する。

10 月 16 日（金）に福祉部障がい者支援課と連名で、登録者へ個人情報漏洩の可能性に関する注意喚起の文書を郵送するとともに、加古川ろうあ協会等関係団体を通じて、登録者への周知を図っている。

５　緊急通報システム「ＮＥＴ１１９」について

「ＮＥＴ１１９」は、スマートフォン又は携帯電話のインターネット接続機能（チャット機能）を利用して文字による１１９番通報を行うもので、言語（音声）による１１９番通報が困難な方のための緊急通報システムである。令和６年４月１日から株式会社アルカディアに業務委託し、運用している。