

総基事第108号  
平成30年7月6日

東日本電信電話株式会社  
代表取締役社長 井上 福造 殿

総務省 総合通信基盤局長  
渡辺 克

貴社における業務の運営の在り方について（要請）

今般、平成27年から平成30年2月までの間、貴社が貴社の商材の販売を委託するため販売委託会社に提出した電話勧誘リストに、貴社の利用者でなく貴社の光サービスの卸売サービスの提供事業者（以下「コラボ事業者」という。）の利用者である者の情報が含まれており、当該販売委託会社から当該者に対して電話勧誘が行われていた等の事実が判明した。

この事実は、「電気通信事業分野における競争の促進に関する指針」（平成30年1月）Ⅱの第3の3の（5）イ（ア）例⑤の「卸電気通信役務の提供に関して入手した情報を自己の営業目的に利用すること」及び「NTT東西のFTTHアクセスサービス等の卸電気通信役務に係る電気通信事業法の適用に関するガイドライン」（平成28年5月改定）別表の（1）の電気通信事業法上問題となり得る行為として掲げられている「⑥情報の目的外利用」に該当し、電気通信事業法（昭和59年法律第86号）第29条第1項第10号に抵触し得るものである。

貴社からは、貴社の利用者でなくコラボ事業者の利用者である者の情報が電話勧誘リストに含まれたのは電話勧誘リストを作成するシステムの設計ミスであり、平成30年2月に当該システムにより作成した電話勧誘リストの使用の中止及び営業に用いるシステムからの削除並びに当該システムの使用の中止の措置を講じたとの説明を受けたところであり、調査の結果、この事案と同一の理由により同様の事案が生ずることはないと考えられるが、引き続き業務の運営を見直すべき事項があると認められることから、貴社において、以下の措置を講ずることを要請する。

- 1 顧客情報を管理するシステムによってコラボ事業者の契約者の情報を取り扱うことができる人員の範囲を制限的に見直すこと。
- 2 コラボ事業者の契約者の情報が目的外に利用されないことがないよう、業務の方法を確認し、必要に応じて適切な措置を講ずること。
- 3 不適正な行為を是正するために貴社内又は販売委託会社に対して行った指示等については、後からその内容を確認できるようにすること。

- 4 1から3までにつき、検討及び措置の内容を平成30年9月30日までに総務省に提出するとともに、その進捗について平成31年3月31日までに報告すること。
- 5 今後改めて電話勧誘リストを作成するシステムを構築するに当たっては、貴社の利用者でなくコラボ事業者の利用者である者の情報が引用されないよう確認を行い、総務省に報告すること。

以上