



東経企営第18-108号  
平成30年9月28日



総務省 総合通信基盤局長  
谷脇康彦 殿

東日本電信電話株式会社  
代表取締役社長 井上 福



「貴社における業務の運営の在り方について（要請）」（平成30年7月6日総基事108号）について、別紙のとおり措置の内容を提出します。

(別紙)

貴省限り

【要請事項】

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

【措置内容】

自社商材の販売を行う組織において、これまでコラボ事業者の契約者からその契約回線において、新たに当社が提供することとなる付加サービスのお申込みがあった際の光回線契約有無の確認やオーダー投入を実施するなどの業務の必要性から、当該業務を実施する者に対して、顧客情報を管理するシステムの閲覧権限を付与し、自社商材の契約者の情報とともに、コラボ事業者の契約者の情報を取り扱えることとしておりました。

今回の要請を受け、お客様対応上即時性が求められず、お客様にご迷惑をお掛けしない範囲で、顧客情報を管理するシステムにおいてコラボ事業者の契約者の情報を取り扱える者の範囲を以下のとおり見直すこととします。

従来、コラボ事業者の契約者から、新たに当社が提供することとなる付加サービスの申込みがあった際の光回線契約有無の確認業務を行っていた営業企画部門やお客様対応や付加サービスの申込み対応を行うお客様フロント部門において当該確認業務の実施が必要な際は、自らが顧客情報を管理するシステムの情報を閲覧することとしていたフローを見直し、営業企画部門においてはバックヤード部門等の支援業務を実施する者についてのみ継続してコラボ事業者の契約者の情報を取り扱えるようにし、お客様フロント部門についてはコラボ事業者の契約者の情報を取り扱える者を制限的に見直しました。また、コラボ事業者の契約者の情報を取り扱える者に確認する際は、利用目的を明確にし、管理者の承認を得た上で情報を確認することとしました。

(なお、コラボ事業者の契約者へ新たに当社が提供する付加サービスのオーダー投入業務を実施するバックヤード部門においては、オーダー投入時に当該光回線を確認する必要があることから、継続して顧客情報を管理するシステムにおいてコラボ事業者の契約者の情報を取り扱えることとします。)

	〔見直し前〕		〔見直し後〕
営業企画	■■■■/■■■■ 人 (76%)	→	■■■■/■■■■ 人 (13%)
お客様フロント	■■■■/■■■■ 人 (99%)	→	■■■■/■■■■ 人 (52%)
バックヤード	■■■■/■■■■ 人 (92%)	→	■■■■/■■■■ 人 (90%)
合計	■■■■/■■■■ 人 (92%)	→	■■■■/■■■■ 人 (50%)

※コラボ情報を閲覧できる人員数/総人員数

【実施時期：平成30年9月実施済】

## 【要請事項】

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

## 【措置内容】

今回の要請を受け、要請事項1のとおり、コラボ事業者の契約者から新たに当社が提供することとなる付加サービスの申込みがあった際の光回線の有無の確認業務を行う者においては、当該業務の実施が必要な際は、コラボ事業者の契約者の情報を取り扱える者に確認することに業務方法を変更し、顧客情報を管理するシステムにおいてコラボ事業者の契約者の情報を取り扱える者を制限的に見直します。

さらにコラボ事業者の契約者の情報が目的外に利用されないよう社内マニュアルの充実を図り、その内容について社員教育を実施し定着を図ります。

- ・ コラボ事業者の契約者の情報が目的外に利用されないようコラボ事業者の契約者の情報を取り扱う業務やその業務に従事する社員等の遵守すべき事項、顧客情報を管理するシステムにおいてコラボ事業者の契約者の情報を取り扱える権限付与における責任の明確化、権限付与状況の点検・社内監査の強化等を規定した社内マニュアルの再整備を行い、その内容について社員教育を実施し定着を図ります。

【(マニュアルの再整備) 平成30年9月実施済】

【(社員教育) 平成30年度第3四半期以降実施予定】

今後、コラボ事業者の光回線サービスをご利用されている契約者であり、その光回線サービス上に当該コラボ事業者が卸提供していない当社の付加サービスをご利用されている契約者に対して、当社が提供している付加サービスの契約者の情報を利用して電話勧奨を実施する際は、コラボ事業者の契約者であることも考慮し、コラボ事業者と調整をしながら実施することとします。

【要請事項】

3. 不適正な行為を是正するために自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

【措置内容】

- ・ 営業中止等不適正な行為を是正するための指示等については後からその内容を確認できるよう対処を行います。具体的には情報の目的外利用が発生した際の具体的な対応や様式等を定め、社内マニュアルに規定します。また、その内容及びその他の不適正な行為が発生した際の対処については社員教育を実施し、定着を図ります。

【(マニュアルの再整備) 平成30年9月実施済】

【(社員教育) 平成30年度第3四半期以降実施予定】