

東経企営第 000200000072 号
令和 5 年 7 月 5 日

総務省 総合通信基盤局長
竹 村 晃 一 殿

東日本電信電話株式会社
代表取締役社長 澁谷直樹

電気通信役務の料金等に係る業務をNTTファイナンス株式会社へ
移管すること等に関して講ずる措置の報告について

貴省からの「貴社が提供する電気通信役務の料金等に係る業務をNTTファイナンス株式会社へ移管すること等に関して講ずべき措置について(要請)」(総基事第32号 平成24年3月23日)を受けて、講ずる措置について別紙のとおり報告いたします。

【別紙】

貴社、西日本電信電話株式会社、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社及び株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ（以下「各事業会社」という。）、日本電信電話株式会社並びにNTTファイナンス株式会社は、平成24年2月2日に、各事業会社が提供する電気通信役務の料金等について、同年7月以降、各事業会社がNTTファイナンス株式会社へこれらの債権を譲渡し同社から請求すること、各事業会社の料金等に係る業務を同社に集約すること、利用者からの求めに応じ各事業会社等に係る請求をまとめることを可能とすること等を内容とする施策の発表を行った。

当該施策の内容については、電気通信事業者等66社・団体から総務大臣に対し連名の要望書が提出され、公正競争上の懸念が示されるとともに、総務省においても日本電信電話株式会社を通じその事実関係等につき確認を行った。

当該確認の結果、当該施策の内容を実施することは、日本電信電話株式会社等に関する法律（昭和59年法律第85号）により貴社及び西日本電信電話株式会社に課されている電話の役務のあまねく日本全国における適切、公平かつ安定的な提供についての責務に係る規定、各事業会社に課した累次の公正競争確保のための措置、電気通信事業法（昭和59年法律第86号。以下「事業法」という。）により各事業会社に課されている料金規制及び消費者保護ルール、並びに市場支配的な電気通信事業者に課されている行為規制等の趣旨を引き続き確保する観点からの課題が認められる。

については、貴社及び他の各事業会社がそれぞれ提供する電気通信役務の料金等に係る業務（以下「料金業務」という。）を一の者へ移管する場合、当該移管を受ける者（以下「料金業務会社」という。）及び貴社により上述の規制等の趣旨が引き続き確保されるよう、貴社において、下記の事項に関して適切な措置を講じ、又は料金業務会社に対し講じさせるとともに、当該措置の内容を毎年度報告することを要請する。

1. 措置内容の報告

- ・ 本要請に基づいて、令和4年度の措置状況を以下のとおり報告します。

- 1 他の各事業会社との間の実質的な一体経営による営業情報の流用等が行われないうにするため、料金業務会社との間における役員兼任及び在籍出向を行わないこと。
なお、本年7月以降の初期段階においてやむを得ず在籍出向を行う場合には、できる限り速やかにその状態を解消すること。

2. 役員兼任

- ・ 当社と料金業務会社（以下、NTTファイナンス）の間における役員兼任は行っておりません。
- ・ 今後も役員兼任を行わないこととし、令和4年4月1日から令和5年3月31日の間における当社およびNTTファイナンスの役員一覧は別添のとおりです。

3. 当社からNTTファイナンスへの在籍出向

- ・ 料金業務を円滑に実施する必要性等から行っていた在籍出向は、平成27年10月1日に解消しました。

2 料金業務会社との間で行われる料金業務に係る取引について、当該取引を通じた同社への実質的な補助又は各事業会社相互間の実質的な補助が行われないようにするため、同社に対し、次の措置を講ずること。

- ・ 電気通信役務の料金等に係る債権の譲渡を行うときは、貴社が同社に譲渡した債権の額と同額の対価を貴社に支払わせるとともに、譲渡手数料その他貴社が当該取引に関し同社との間で授受を行う金銭の額について、貴社に対し不当な差別的取扱いを行わせないこと。

4. 債権額と譲渡対価

- ・ N T Tファイナンスから当社に、債権の額と同額を債権の譲渡対価として支払う旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、当社が譲渡した債権額とN T Tファイナンスにより当社に支払われた譲渡対価額が同額であったことについて、同社からの四半期単位の定期的な報告等に基づき確認しています。

5. 譲渡手数料等の妥当性の確認

- ・ 当社は、N T Tファイナンスから当社に請求する譲渡手数料等の額について、同社から提示された譲渡手数料等の内訳・根拠等の提示を求め、受領するとともに、当社の料金業務に係る過去の費用実績や新たな費用項目と請求件数等の推移等に基づき妥当性を確認しています。

- ・ 貴社の電気通信役務の利用者に対する請求に当たり貴社の料金等と他の各事業会社の料金等とを区別して示すようにさせ、また、貴社が移管した料金業務について会計を分計させるとともに、当該業務に係る収支の状況を貴社に報告させること。

6. 利用者に対する料金等の提示

- ・ N T Tファイナンスから当社の電気通信役務の利用者に対して料金等を請求する場合、当社の電気通信役務提供に係る料金等と他の料金等を区別して示す旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、N T Tファイナンスからの報告等に基づき、同社の請求書において、当社の料金等と他の各事業会社の料金等とを区別して示されていることを確認しています。

7. 料金業務に係る会計の分計及び収支の報告

- ・ 当社がN T Tファイナンスに移管する料金業務について、同社は会計を分計する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社がN T Tファイナンスに移管する料金業務について、当社に関する分計された収支状況を年度ごとに同社が当社に報告する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しているとともに、当社は同社からの報告等に基づき、当該料金業務に係る必要な費用とそれに見合った適正な収入で料金業務を実施していることを確認しています。

- ・ 令和4年度の当該収支状況については、以下のとおりです。

収入	費用	収支
■■■■億円	■■■■億円	■■■■億円

- 3 料金業務会社に対し電気通信役務の料金等に係る債権の譲渡を行うときは、当該債権の額はその提供する役務に係る約款や利用者との同意に基づく料金額と同額とするとともに、同社をして、譲渡した債権の額により貴社が提供する役務の利用者に対し請求を行わせること。

8. 料金額と債権額の関係

- ・ 当社は、契約約款や利用者との同意に基づく電気通信役務の料金額と同額を債権額とし、NTTファイナンスに債権譲渡する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、上記の旨を当社の電気通信役務の契約約款等においても規定しています。

9. 債権額と利用者に対する請求額の関係

- ・ 当社がNTTファイナンスに譲渡する債権額により、同社は利用者へ請求する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの四半期単位の報告等に基づき、当社が譲渡した債権額と同社が利用者へ請求した金額について、総額が同額であることを確認するとともに、利用者への個々の請求においても同額であることについて必要な確認を実施しています。

- 4 料金業務会社に対し、電気通信役務の販売業務等、他の業務を委託等しないこと。

10. 電気通信役務の販売等、他の業務の委託等

- ・ 当社からNTTファイナンスに電気通信役務の販売業務等、他の業務を委託等しないことを、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、社内組織に対して、当社からNTTファイナンスに電気通信役務の販売業務等、他の業務を委託等しないことについて、社内文書の発出、自己点検や研修等により指示・徹底しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの四半期単位の報告等に基づき、同社が同社の料金業務部門に対し、当社から料金業務以外の業務を受託等しないことについて、社内文書の発出、自己点検や研修等により指示・徹底しているとともに、令和4年4月1日から令和5年3月31日の間において当該業務の受託等がなかったことを確認しています。

- 5 料金業務会社に対して債権譲渡を行うことに伴い貴社から同社に顧客情報その他の情報（以下「顧客情報等」という。）を提供するときは、当該情報等を、同社が貴社から譲渡を受けた債権に係る料金業務の用に供する目的以外の目的のために取り扱うことがないように、同社に対し、次の措置を講ずること。

- ・ 料金業務の用に供するための室とその他の室とを区分させること。

1 1. 料金業務の用に供する室の分離

- ・ NTTファイナンスにおいて料金業務の用に供するための室とその他の業務の室を区分する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ NTTファイナンスにおいて料金業務の用に供するための室における入室管理は、電子的認証装置等により徹底する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの年1回の報告等に基づき、同社が料金業務の用に供するための室とその他の業務の室を区分するとともに、料金業務の用に供するための居室（ゲート数にして）の全てについて電子的認証装置等により入室管理を実施していることを確認しています。

- ・ 料金業務会社に独自の顧客情報等管理システムを構築させること。

1 2. NTTファイナンス独自のシステムの構築

- ・ NTTファイナンスにおいて独自の料金業務関連システム（以下、「当該システム」という。）を構築する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、平成24年6月時点において、NTTファイナンスが当該システムを構築済みであることを確認しています。
- ・ 当該システムは、13. に示す確定した債権の額等の料金業務に必要な情報のみを受領し、請求・回収に必要な情報処理・情報管理を行うためのシステムです。

- ・ 当該システムにおいて、貴社が譲渡した債権に係る料金業務の用に供する目的以外の目的のために貴社が提供する顧客情報等を取り扱うことができないようにさせるとともに、必要に応じて区分された貴社の顧客情報等ごとに適切なアクセス権限を設定させること。
また、当該システムを用いて貴社の顧客情報等を入手した者、入手した情報及び入手した日時を記録させること。

1 3. 当社からNTTファイナンスに提供する顧客情報等の限定

- ・ 当社からNTTファイナンスに提供する顧客情報等について、料金等の請求・回収に必要な情報（契約者名・住所、請求書送付先の宛名・住所、支払い方法、確定した債権の額等）に限定することを、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスが料金等の請求・回収に必要な情報に限定して取り扱う旨を、顧客情報等の取扱いに関する規程、マニュアルに定めていることを確認するとともに、同社からの半期単位の報告等に基づき、同社による社内研修及び自己

点検等を通じて、同社が料金等の請求・回収に必要な情報に限定して料金業務を実施していることを確認しています。

14. 顧客情報等の目的以外の利用の禁止

- ・ 当社からNTTファイナンスに提供する顧客情報等について、同社は料金業務の目的以外の目的のために利用しないことを、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの四半期単位の報告等に基づき、同社が当該システムから顧客情報等を抽出する場合には、当該業務に従事する社員等に限定して抽出権限を付与するとともに抽出記録を管理することとし、同社が顧客情報等を居室から持出し等を行う場合には、当該情報の内容及び利用目的等についてビリング情報管理者の承認を得ることとしていることを確認しています。
- ・ ただし、別記1、別記2に記載する事象については、当社と同社の間の契約書等の規定に反する不適切な業務運営にあたる事象であったと考えております。
- ・ 当社は、NTTファイナンスに対して必要な措置を講じるよう求め、同社において別記1、別記2及び別記3に記載する措置を講じ、再発防止を徹底していることを確認しています。

15. 顧客情報等のアクセス権限の設定

- ・ 当社からNTTファイナンスに提供する顧客情報等について、同社の料金業務に従事する社員の担当する業務内容や職責に応じて、当該システムに適切なアクセス権限を設定する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの四半期単位の報告等に基づき、同社が料金業務に従事する社員の担当する業務内容や職責に応じて、当該システムに適切なアクセス権限を設定しているとともに、その権限の付与状況について定期的に棚卸しを行っている等、顧客情報等の取扱いが適正になされていることを確認しています。

16. 顧客情報等の利用の記録

- ・ 当社からNTTファイナンスに提供する顧客情報等について、同社が当該システムを通じて利用した実績（誰が、どの情報に、いつアクセスしたのか）を記録し、記録時より最低10年間保存する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの四半期単位の報告等に基づき、同社による自己点検を通じて、当社から同社に提供する顧客情報等について、同社が当該システムを通じて利用した実績（アクセスログ）を記録していることを確認しています。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">・ 顧客情報等の取扱いについて同社の従業員が遵守すべき規程を作成させるとともに、当該規程を遵守させるために必要な研修を実施させること。 |
|---|

17. 顧客情報等の取扱いに関する規程の作成

- ・ 顧客情報等の取扱いについて、NTTファイナンスの社員が遵守すべき規程等を作

成する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。

- ・ 当社は、N T Tファイナンスからの年1回の報告等に基づき、N T Tファイナンスが、顧客情報等の目的外利用の禁止、顧客情報等の管理責任者の設置、当該システムへの適切なアクセス権限の設定、顧客情報等の取扱いに関する研修の実施および顧客情報等の取扱いに関する点検等、顧客情報等の取扱いに関して同社の社員等が遵守すべき事項を定めた規程、マニュアル等を作成したことを確認しています。
- ・ ただし、別記1、別記2に記載する事象が発生していたことを踏まえ、N T Tファイナンスにおいて別記1、別記2及び別記3に記載する措置を講じ、再発防止を徹底していることを確認しています。

18. 顧客情報等の取扱いに関する研修の実施

- ・ 前述の顧客情報等の取扱いに関する規程等を遵守するために必要な研修をN T Tファイナンスが実施し、その実施状況について当社に報告する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、N T Tファイナンスからの年1回の報告等に基づき、同社が顧客情報等の取扱いに関する規程等を遵守するために必要な研修を令和5年3月1日から令和5年3月31日までの間に実施し、研修受講対象となる全ての社員等が受講したことを確認しています。

(1) 集合研修（対象は料金業務を行う管理者等）

当社に関する対象者：■■■■人

（他の事業会社との共通の業務を実施する者を含む）

（実施率：100%）

(2) eラーニング（対象は契約社員・派遣社員等を含む全社員）

当社に関する対象者：■■■■人

（他の事業会社との共通の業務を実施する者を含む）

（実施率：100%）

・ 顧客情報等の管理責任者を設置させ、当該情報の取扱いを管理させること。

19. 顧客情報等の管理責任者の設置

- ・ N T Tファイナンスに顧客情報等の管理責任者を設置すること、および顧客情報等の管理責任者が顧客情報等を適正に管理する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、N T Tファイナンスからの年1回の報告等に基づき、同社が、顧客情報等の管理及び利用に関する責任者として「ビリング情報管理責任者」を置いていることを確認するとともに、同社が定めた顧客情報等の取扱いに関する規程において、「ビリング情報管理者」および「ビリング情報管理補助者」を各組織等に置くこととしていることを確認しています。
- ・ 当社は、当該責任者等の責任・役割が顧客情報等の取扱いに関する規程等に適切に規定されていること、ならびに当該責任者により当該情報等が適正に管理されていることを確認しています。

- ・ その他料金業務会社が顧客情報等を貴社から譲渡を受けた債権に係る料金業務の用に供する目的以外の目的のために取り扱うことがないようにするために必要な措置を講じさせること。

20. 顧客情報等の取扱いに関する点検

- ・ NTTファイナンスは、顧客情報等の管理体制・ルールを整備するとともに、運用状況について点検ルールを定め、定期的に確認する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、当社から提供した顧客情報等の取扱い状況について、NTTファイナンスに四半期単位の報告を求め、および必要に応じて立ち入り点検等を行うことができる旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ ただし、別記1、別記2に記載する事象が発生していたことを踏まえ、NTTファイナンスにおいて別記1、別記2及び別記3に記載する措置を講じ、再発防止を徹底していることを確認しています。

- 6 料金業務会社に対し電話役務の料金等に係る債権の譲渡を行うときは、同社に対し、利用者の同意なく貴社から譲渡された債権の第三者への譲渡を行わせない等、電話の役務のあまねく日本全国における適切、公平かつ安定的な提供を確保するために必要な措置を講じさせること。

21. 債権の第三者譲渡の制限

- ・ NTTファイナンスが債権を第三者譲渡する場合は、利用者を困難な状況に置くことがないように当社の承認を要する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの半期単位の報告等に基づき、承認をしない第三者譲渡が行われていないことを確認しています。

22. NTT法 第3条の趣旨の確保

- ・ 当社からNTTファイナンスに譲渡する債権の請求・回収にあたり、同社は電話の役務のあまねく日本全国における適切、公平かつ安定的な提供を確保する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 上記を遵守するため、NTTファイナンスが必要な社員研修を実施する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの年1回の報告等に基づき、同社が必要な社員研修を実施していることを確認しています。社員研修の実施時期、受講者数は18.のとおりです。
- ・ 当社は、研修教材の作成支援等、NTTファイナンスの社員教育に必要な支援を実施しています。

- 7 料金業務会社に対し基礎的電気通信役務、指定電気通信役務及び特定電気通信役務の料金等に係る債権の譲渡を行うときは、事業法第7条、第19条、第20条及び第21条の趣旨を引き続き確保するために必要な措置を講じ、又は同社に講じさせること。

23. 事業法 第7条、第19条、第20条及び第21条の趣旨の確保

- ・ 当社からNTTファイナンスに譲渡する債権の請求・回収にあたり、同社は事業法第7条、第19条、第20条及び第21条の趣旨を確保する旨を、当社と同社間の契約書等に規定しています。
- ・ 上記を遵守するため、NTTファイナンスが必要な社員研修を実施する旨を、当社と同社間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの年1回の報告等に基づき、当社が必要な社員研修を実施していることを確認しています。社員研修の実施時期、受講者数は18.のとおりです。
- ・ 当社は研修教材の作成支援等、NTTファイナンスの社員教育に必要な支援を実施しています。

8 料金業務会社に対し基礎的電気通信役務、指定電気通信役務及び特定電気通信役務以外の電気通信役務の料金等に係る債権の譲渡を行うときは、事業法第29条の趣旨を引き続き確保するために必要な措置を講じ、又は同社に講じさせること。

24. 事業法 第29条の趣旨の確保

- ・ 当社からNTTファイナンスに譲渡する債権の請求・回収にあたり、同社は事業法第29条の趣旨を確保する旨を、当社と同社間の契約書等に規定しています。
- ・ 上記を遵守するため、NTTファイナンスが必要な社員研修を実施する旨を、当社と同社間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの年1回の報告等に基づき、当社が必要な社員研修を実施していることを確認しています。社員研修の実施時期、受講者数は18.のとおりです。
- ・ 当社は研修教材の作成支援等、NTTファイナンスの社員教育に必要な支援を実施しています。

9 料金業務会社が行う料金業務について、事業法第30条の趣旨を引き続き確保するために必要な措置を講じ、又は同社に講じさせること。

25. 事業法 第30条の趣旨の確保

- ・ 当社からNTTファイナンスに譲渡する債権の請求・回収にあたり、同社は事業法第30条の趣旨を確保する旨を、当社と同社間の契約書等に規定しています。
- ・ 上記を遵守するため、NTTファイナンスが必要な社員研修を実施する旨を、当社と同社間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの年1回の報告等に基づき、当社が必要な社員研修を実施していることを確認しています。社員研修の実施時期、受講者数は18.のとおりです。
- ・ 当社は研修教材の作成支援等、NTTファイナンスの社員教育に必要な支援を実施しています。

10 料金業務会社に対し料金業務の移管等を行うときは、事業法第6条、第26条及び第27条の趣旨を引き続き確保するために必要な措置を講じ、又は同社に講じさせること。

26. 事業法 第6条、第26条及び第27条の趣旨の確保

- ・ 当社からNTTファイナンスに譲渡する債権の請求・回収にあたり、同社は事業法第6条、第26条及び第27条の趣旨を確保する旨を、当社と同社間の契約書等に規定しています。
- ・ 上記を遵守するため、NTTファイナンスが必要な社員研修を実施する旨を、当社と同社間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの年1回の報告等に基づき、同社が必要な社員研修を実施していることを確認しています。社員研修の実施時期、受講者数は18.のとおりです。
- ・ 当社は研修教材の作成支援等、NTTファイナンスの社員教育に必要な支援を実施しています。
- ・ また、NTTファイナンスにおいて、以下のとおり問い合わせ窓口を設置・運用することにより、債権譲渡を受けた電気通信役務の料金等に関する利用者からの問い合わせ等に対応していることを確認しています。

当社に関する問い合わせセンター数：■■■■
着台数：■■■■台

11 料金業務会社に対し、貴社の顧客情報等について個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等の関係法令等を遵守させること。

27. 個人情報の保護に関する法律等の関係法令等の遵守

- ・ NTTファイナンスは、個人情報の保護に関する法律等の関係法令等を遵守することとし、顧客情報等の取扱いに関する規程等を作成する旨を、当社と同社間の契約書等に規定しています。
- ・ NTTファイナンスは、個人情報の取扱いについてプライバシーポリシーを定め、公表することを当社と同社間の契約書等に規定しています。
- ・ 上記を遵守するため、NTTファイナンスが必要な社員研修を実施する旨を、当社と同社間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの年1回の報告等に基づき、同社が必要な社員研修を実施していることを確認しています。社員研修の実施時期、受講者数は18.のとおりです。
- ・ 当社は研修教材の作成支援等、NTTファイナンスの社員教育に必要な支援を実施しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスが顧客情報等の取扱いに関する規程等を作成したこと、プライバシーポリシーを作成・公表したこと、ならびに規程等の内容が適切であることを確認しています。

28. 料金業務の用に供する室以外の居室における業務（リモートワーク）の実施

- ・ N T Tファイナンスは令和5年2月より、料金業務部門の社員を対象に、11. に示す料金業務の用に供する室のほか、同社が認めた居室において料金業務を実施しております。
- ・ 同社が認めた居室とは、顧客情報等の取扱いに関する規程に従い、事前に料金業務部門の社員が誓約書により申請し上長及び顧客情報等の管理責任者が認めた、業務を実施する自宅等の個室であり、当該居室において業務を行う際には、携帯電話等による画面撮影や第三者によるなりすまし行為等を行った際にログ（以下、検知ログ）が残る仕組みを導入し、多要素認証、外部記録媒体等による情報の持出しが制限された会社指定の端末（以下、会社指定端末）を用いることで料金業務の用に供する室と同等の環境を確保しています。
- ・ 上記環境による業務（以下、リモートワーク）の運用開始に際し、同社は17. に示した顧客情報等の取扱いに関する規程を改定し、上述の誓約書で誓約する要件（業務を実施する居室、会社指定端末の利用等）について規定するとともに、顧客情報等の管理責任者の業務として、料金業務部門のリモートワークを実施する社員（以下、リモートワーク実施者）がリモートワーク開始の事前に申請する誓約書を確認し、承認を実施すること、検知ログを基に不適切な行為の有無を判断することを規定しています。顧客情報等の管理責任者は、同社の料金業務部門が実施する点検結果及び同社の監視部門が実施する実査結果の報告を受け、運用状況の確認を実施しています。
- ・ また、同社は、リモートワーク実施者に対し、上述の誓約書に基づく要件の内容及び情報セキュリティ要件（外部記憶媒体の使用禁止、顧客情報ダウンロードの禁止、個人使用端末利用の禁止）について事前研修を実施することとしており、令和4年12月23日以降、令和5年3月31日までの間に、 名が受講し、リモートワークを開始しております。
- ・ リモートワークにおける料金業務関連システムへのアクセスは会社指定端末からのみ許容され、そのアクセス権限の設定や利用実績の記録については、15. および16. に示した内容に含まれております。
- ・ さらに、リモートワークの実施状況に関しては、同社からの年1回の報告に基づき、同社において四半期に料金業務部門が実施した点検の結果の確認、及び年1回の監視部門が実施した実査結果により、業務を行う居室に関する上長及び個人情報等の管理責任者による事前の承認有無の確認、会社指定端末の導入状況及び管理状況の確認、検知ログの確認を通じて不適切な事象が認められていないことを確認しています。なお、同社による点検は令和4年度第4四半期から実施しています。

29. 罰則・契約解除の規定

- ・ 当社とN T Tファイナンスの間の契約書等に規定した措置内容に同社が違反した場合、違反内容や原因について当社に報告するとともに、同社の責任において再発防止や原状回復等のための必要な措置を講じ、当社に所定の違約金を払う旨や、違反内容が重大な違反であり今後契約を継続することができないと当社が判断した場合、最終的には当社は契約解除できる旨を当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、N T Tファイナンスによる自己点検を通じた報告と当社による立ち入り点

検を通じて、別記1、別記2に記載する事象が発生していたことが確認されたことを踏まえ、当社と同社の間での契約書等の罰則規定に則って令和元年度に必要な対応を行いました。

(別記1) 平成30年度報告から抜粋(令和元年度報告にて一部加筆、次年度以降同様)

NTTグループカードの勧奨について確認した事象

- ・ NTTファイナンスは、請求書・口座振替利用者からの問い合わせ時や、当該利用者への支払い方法の変更の勧奨時等において、必要なお説明を実施した後、回収率の向上等を通じて料金業務の効率化を図る観点から、クレジットカード払いの勧奨も実施しています。
 - ・ その際、新たにクレジットカードに導入意向または興味を示されたときには、利用者の同意を取得した上で、NTTグループカードを案内しています。
 - ・ しかしながら、NTTファイナンスによる自己点検を通じた報告と当社による立ち入り点検を通じて、一部の問い合わせセンター(以下、センター)において以下の事象が発生していたことが判明しました。
 - － 利用者に対して、クレジットカード払いの勧奨を省略し、利用者の同意を得た上で、NTTグループカードの勧奨を実施
 - － 既にクレジットカード払いとなっている利用者に対し、利用者の同意を得た上で、NTTグループカードの勧奨を実施
 - ・ それを受けて、NTTファイナンスに対して必要な措置を講じるよう求め、NTTファイナンスにおいて、NTTグループカードの勧奨について、対応スクリプトを見直し、以下のとおり適切な勧奨方法で実施することを周知徹底しました。
 - － 利用者に対して、クレジットカード払いの勧奨を実施した後、利用者の同意を得た上で、NTTグループカードの勧奨を実施する
 - － 既にクレジットカード払いとなっている利用者に対しては、NTTグループカードの勧奨は行わない
- 加えて、対応スクリプトの内容を各センターで修正する際は、NTTファイナンスの本社の承認を事前に得ることを義務付けています。
- ・ なお、NTTファイナンスの自主的な取り組みとして、令和元年12月以降は、お客様からNTTグループカードについて問い合わせがあった場合のみご案内するよう、運用を変更しました。

※上記、「問い合わせセンター」は、同社の料金業務部門を指す

(別記2) 平成30年度報告から抜粋(令和元年度報告にて一部加筆、次年度以降同様)

電話料金合算サービスの勧奨について確認した事象

- ・ NTTファイナンスは、当社から移管した料金業務とは別に、電話料金合算サービスを提供しており、当該サービスは、サービス利用者である加盟店が、利用者に提供した商品・サービスの利用料金を、NTTファイナンスから請求している各事業会社の料金と合算請求することにより、NTTファイナンスが加盟店に代わって請求・回収代行するものです。
- ・ また、NTTファイナンスは、加盟店から受領したお客様リストにもとづき、加盟

店の利用者へ架電し、電話料金合算サービスを勧奨する業務を、一部の加盟店から受託しております。

- ・ しかしながら、NTTファイナンスによる自己点検を通じた報告を通じて、一部で以下の事象が発生していたことが判明しました。
 - － 上記受託業務において、電話料金合算サービスを勧奨する際、NTTファイナンスから各事業会社の料金の請求実績が無い利用者を対象とした場合、勧奨を行ったにもかかわらず、電話料金合算サービスを提供できないことから、NTTファイナンスからの請求実績の有無を当該システムで予め確認し、請求実績がある利用者を対象に架電し、勧奨を実施
- ・ それを受けて、NTTファイナンスに対して必要な措置を講じるよう求め、NTTファイナンスにおいて、電話料金合算サービスの勧奨について、対応スクリプトを見直し、以下のとおり適切な勧奨方法で実施することを周知徹底しました。
 - － 加盟店から受領したお客様リストにもとづき、加盟店の利用者へ架電等する前に、当該利用者に係る情報を当該システムで確認しない
 - － 加盟店の利用者に対して架電等する際に、当該利用者の同意を得た上で、当該システムでNTTファイナンスからの請求の有無を確認する
- ・ なお、NTTファイナンスの自主的な取り組みとして、令和元年11月以降、料金業務部門における電話料金合算サービスの勧奨の加盟店からの受託をとりやめています。

（別記3）料金業務の適正な業務運営に向けた取り組み

別記1、別記2の事象に限らず、今後、料金業務において措置要請に違反する事案を発生させることのないよう、NTTファイナンスにおいて、研修や点検を強化することとしました。

NTTファイナンスからの報告に基づき、以下のとおり実施されていることを確認しています。

- － 別記1、別記2の不適切事案を、措置要請に対する違反行為の実例として取り上げた公正競争研修（料金業務に従事する全管理者を対象としたWeb研修、料金業務に従事する全従業員を対象としたeラーニングを、18.の研修にあわせて実施。研修の実施時期、受講者数は18.のとおりに実施）
- － 別記1、別記2の不適切事案を、措置要請に対する違反行為の実例として取り上げた公正競争マニュアル（冊子）を作成し、料金業務に従事する管理者に配布
- － NTTファイナンスの自己点検に加え、同社の料金業務部門以外の内部監査担当による監査（令和4年9月1日～令和5年2月21日、料金業務部門（全国の問い合わせセンター及び企画総括担当）を対象）を通じ、料金業務部門においてNTTグループカード勧奨及び電話料金合算サービスの勧奨（加盟店からの委託勧奨）が行われていないことを確認するとともに、改めて、料金業務部門において料金業務以外の業務の受託有無、居室分離、料金業務システムのアクセス権限管理等、措置要請事項を遵守していることについて確認を実施

以上

別添 役員兼任状況（NTT東日本）

（令和4年4月1日～令和4年6月16日）

役職名	氏名	NTTファイナンスとの役員兼任の有無
代表取締役社長	井上 福造	無
代表取締役副社長	矢野 信二	無
代表取締役副社長	田辺 博	無
取締役	星野 理彰	無
取締役	山本 健一	無
取締役	金花 芳則	無
取締役	谷山 賢	無
監査役	東田盛 正治	無
監査役	藤本 秀夫	無
監査役	山根 悟	無

別添 役員兼任状況（NTT東日本）

（令和4年6月17日～令和5年3月31日）

役職名	氏名	NTTファイナンスとの役員兼任の有無
代表取締役社長	澁谷 直樹	無
代表取締役副社長	北村 亮太	無
代表取締役副社長	星野 理彰	無
取締役	山本 健一	無
取締役	金花 芳則	無
取締役	関根 万紀子	無
監査役	東田盛 正治	無
監査役	藤本 秀夫	無
監査役	北川 哲也	無

別添 役員兼任状況（NTTファイナンス）

（令和4年4月1日～令和4年6月16日）

役職名	氏名	当社との役員兼任の有無
代表取締役社長	伊藤 正三	無
常務取締役	三津島 貴寛	無
常務取締役	原田 清志	無
常務取締役	中村 卓司	無

取締役	伊勢 拓央	無
取締役	藤原 篤	無
取締役	藤澤 浩幸	無
取締役	粟田 修身	無
取締役	緒方 暁	無
取締役	渡邊 知男	無
取締役	百瀬 真也	無
取締役	前田 克哉	無
監査役	北田 祐幸	無
監査役	木野 雅志	無
監査役	清水石 和男	無

別添 役員兼任状況（NTTファイナンス）

（令和4年6月17日～令和4年6月21日）

役職名	氏名	当社との役員兼任の有無
代表取締役社長	伊藤 正三	無
代表取締役副社長	原田 清志	無
代表取締役副社長	中村 卓司	無
取締役	藤本 昌也	無
取締役	藤澤 浩幸	無
取締役	榎本 佳一	無
取締役	粟田 修身	無
取締役	磯村 勝之	無
取締役	前田 克哉	無
取締役	池田 円	無
監査役	木野 雅志	無
監査役	清水石 和男	無

別添 役員兼任状況（NTTファイナンス）

（令和4年6月22日～令和4年6月24日）

役職名	氏名	当社との役員兼任の有無
代表取締役社長	伊藤 正三	無
代表取締役副社長	原田 清志	無
代表取締役副社長	中村 卓司	無
取締役	藤本 昌也	無
取締役	藤澤 浩幸	無
取締役	榎本 佳一	無

取締役	粟田 修身	無
取締役	磯村 勝之	無
取締役	前田 克哉	無
取締役	池田 円	無
監査役	木野 雅志	無
監査役	清水石 和男	無
監査役	新井 豊	無

別添 役員兼任状況（NTTファイナンス）

（令和4年6月25日～令和4年6月29日）

役職名	氏名	当社との役員兼任の有無
代表取締役社長	伊藤 正三	無
代表取締役副社長	原田 清志	無
代表取締役副社長	中村 卓司	無
取締役	藤本 昌也	無
取締役	藤澤 浩幸	無
取締役	橋本 誠一	無
取締役	榎本 佳一	無
取締役	粟田 修身	無
取締役	磯村 勝之	無
取締役	前田 克哉	無
取締役	池田 円	無
監査役	木野 雅志	無
監査役	清水石 和男	無
監査役	新井 豊	無

別添 役員兼任状況（NTTファイナンス）

（令和4年6月30日～令和4年7月31日）

役職名	氏名	当社との役員兼任の有無
代表取締役社長	伊藤 正三	無
代表取締役副社長	原田 清志	無
代表取締役副社長	中村 卓司	無
取締役	藤本 昌也	無
取締役	藤澤 浩幸	無
取締役	橋本 誠一	無
取締役	榎本 佳一	無
取締役	粟田 修身	無
取締役	磯村 勝之	無

取締役	前田 克哉	無
取締役	池田 円	無
監査役	木野 雅志	無
監査役	新井 豊	無

別添 役員兼任状況（NTTファイナンス）

（令和4年8月1日～令和5年3月31日）

役職名	氏名	当社との役員兼任の有無
代表取締役社長	伊藤 正三	無
代表取締役副社長	原田 清志	無
代表取締役副社長	中村 卓司	無
取締役	藤本 昌也	無
取締役	藤澤 浩幸	無
取締役	橋本 誠一	無
取締役	榎本 佳一	無
取締役	粟田 修身	無
取締役	磯村 勝之	無
取締役	前田 克哉	無
取締役	池田 円	無
監査役	木野 雅志	無
監査役	新井 豊	無
監査役	澄田 修一	無

企営第 155500000053-01 号
令和 5 年 7 月 5 日

総務省 総合通信基盤局長
竹 村 晃 一 殿

西日本電信電話株式会社
代表取締役社長 森林正彰

電気通信役務の料金等に係る業務をNTTファイナンス株式会社へ
移管すること等に関して講ずる措置の報告について

貴省からの「貴社が提供する電気通信役務の料金等に係る業務をNTTファイナンス株式会社へ移管すること等に関して講ずべき措置について（要請）」（総基事第32号 平成24年3月23日）を受けて、講ずる措置について別紙のとおり報告いたします。

【別紙】

貴社、東日本電信電話株式会社、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社及び株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ（以下「各事業会社」という。）、日本電信電話株式会社並びにNTTファイナンス株式会社は、平成24年2月2日に、各事業会社が提供する電気通信役務の料金等について、同年7月以降、各事業会社がNTTファイナンス株式会社へこれらの債権を譲渡し同社から請求すること、各事業会社の料金等に係る業務を同社に集約すること、利用者からの求めに応じ各事業会社等に係る請求をまとめることを可能とすること等を内容とする施策の発表を行った。

当該施策の内容については、電気通信事業者等66社・団体から総務大臣に対し連名の要望書が提出され、公正競争上の懸念が示されるとともに、総務省においても日本電信電話株式会社を通じその事実関係等につき確認を行った。

当該確認の結果、当該施策の内容を実施することは、日本電信電話株式会社等に関する法律（昭和59年法律第85号）により貴社及び東日本電信電話株式会社に課されている電話の役務のあまねく日本全国における適切、公平かつ安定的な提供についての責務に係る規定、各事業会社に課した累次の公正競争確保のための措置、電気通信事業法（昭和59年法律第86号。以下「事業法」という。）により各事業会社に課されている料金規制及び消費者保護ルール、並びに市場支配的な電気通信事業者に課されている行為規制等の趣旨を引き続き確保する観点からの課題が認められる。

については、貴社及び他の各事業会社がそれぞれ提供する電気通信役務の料金等に係る業務（以下「料金業務」という。）を一の者へ移管する場合、当該移管を受ける者（以下「料金業務会社」という。）及び貴社により上述の規制等の趣旨が引き続き確保されるよう、貴社において、下記の事項に関して適切な措置を講じ、又は料金業務会社に対し講じさせるとともに、当該措置の内容を毎年度報告することを要請する。

1. 措置内容の報告

- ・ 本要請に基づいて、令和4年度の措置状況を以下のとおり報告します。
- ・

1 他の各事業会社との間の実質的な一体経営による営業情報の流用等が行われないようにするため、料金業務会社との間における役員兼任及び在籍出向を行わないこと。
なお、本年7月以降の初期段階においてやむを得ず在籍出向を行う場合には、できる限り速やかにその状態を解消すること。

2. 役員兼任

- ・ 当社と料金業務会社（以下、NTTファイナンス）の間における役員兼任は行っておりません。
- ・ 今後も役員兼任を行わないこととし、令和4年4月1日から令和5年3月31日の間における当社およびNTTファイナンスの役員一覧は別添のとおりです。

3. 当社からNTTファイナンスへの在籍出向

- ・ 料金業務を円滑に実施する必要性等から行っていた在籍出向は、平成27年10月1日に解消しました。

2 料金業務会社との間で行われる料金業務に係る取引について、当該取引を通じた同社への実質的な補助又は各事業会社相互間の実質的な補助が行われないようにするため、同社に対し、次の措置を講ずること。

- ・ 電気通信役務の料金等に係る債権の譲渡を行うときは、貴社が同社に譲渡した債権の額と同額の対価を貴社に支払わせるとともに、譲渡手数料その他貴社が当該取引に関し同社との間で授受を行う金銭の額について、貴社に対し不当な差別的取扱いを行わせないこと。

4. 債権額と譲渡対価

- ・ NTTファイナンスから当社に、債権の額と同額を債権の譲渡対価として支払う旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、当社が譲渡した債権額とNTTファイナンスにより当社に支払われた譲渡対価額が同額であったことについて、同社からの四半期単位の定期的な報告等に基づき確認しています。

5. 譲渡手数料等の妥当性の確認

- ・ 当社は、NTTファイナンスから当社に請求する譲渡手数料等の額について、同社から提示された譲渡手数料等の内訳・根拠等の提示を求め、受領するとともに、当社の料金業務に係る過去の費用実績や新たな費用項目と請求件数等の推移等に基づき妥当性を確認しています。

- ・ 貴社の電気通信役務の利用者に対する請求に当たり貴社の料金等と他の各事業会社の料金等とを区別して示すようにさせ、また、貴社が移管した料金業務について会計を分計させるとともに、当該業務に係る収支の状況を貴社に報告させること。

6. 利用者に対する料金等の提示

- ・ NTTファイナンスから当社の電気通信役務の利用者に対して料金等を請求する場合、当社の電気通信役務提供に係る料金等と他の料金等を区別して示す旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの報告等に基づき、同社の請求書において、当社の料金等と他の各事業会社の料金等とを区別して示されていることを確認しています。

7. 料金業務に係る会計の分計及び収支の報告

- ・ 当社がNTTファイナンスに移管する料金業務について、同社は会計を分計する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社がNTTファイナンスに移管する料金業務について、当社に関する分計された収支状況を年度ごとに同社が当社に報告する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しているとともに、当社は同社からの報告等に基づき、当該料金業務に係る必要な費用とそれに見合った適正な収入で料金業務を実施していることを確認しています。

- ・ 令和4年度の当該収支状況については、以下のとおりです。

収入	費用	収支
■■■■億円	■■■■億円	■■■■億円

- 3 料金業務会社に対し電気通信役務の料金等に係る債権の譲渡を行うときは、当該債権の額はその提供する役務に係る約款や利用者との同意に基づく料金額と同額とするとともに、同社をして、譲渡した債権の額により貴社が提供する役務の利用者に対し請求を行わせること。

8. 料金額と債権額の関係

- ・ 当社は、契約約款や利用者との同意に基づく電気通信役務の料金額と同額を債権額とし、NTTファイナンスに債権譲渡する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、上記の旨を当社の電気通信役務の契約約款等においても規定しています。

9. 債権額と利用者に対する請求額の関係

- ・ 当社がNTTファイナンスに譲渡する債権額により、同社は利用者へ請求する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの四半期単位の報告等に基づき、当社が譲渡した債権額と同社が利用者へ請求した金額について、総額が同額であることを確認するとともに、利用者への個々の請求においても同額であることについて必要な確認を実施しています。

- 4 料金業務会社に対し、電気通信役務の販売業務等、他の業務を委託等しないこと。

10. 電気通信役務の販売等、他の業務の委託等

- ・ 当社からNTTファイナンスに電気通信役務の販売業務等、他の業務を委託等しないことを、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、社内組織に対して、当社からNTTファイナンスに電気通信役務の販売業務等、他の業務を委託等しないことについて、社内文書の発出、自己点検や研修等により指示・徹底しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの四半期単位の報告等に基づき、同社が同社の料金業務部門に対し、当社から料金業務以外の業務を受託等しないことについて、社内文書の発出、自己点検や研修等により指示・徹底しているとともに、令和4年4月1日から令和5年3月31日の間において当該業務の受託等がなかったことを確認しています。

- 5 料金業務会社に対して債権譲渡を行うことに伴い貴社から同社に顧客情報その他の情報（以下「顧客情報等」という。）を提供するときは、当該情報等を、同社が貴社から譲渡を受けた債権に係る料金業務の用に供する目的以外の目的のために取り扱うことがないように、同社に対し、次の措置を講ずること。

- ・ 料金業務の用に供するための室とその他の室とを区分させること。

1 1. 料金業務の用に供する室の分離

- ・ NTTファイナンスにおいて料金業務の用に供するための室とその他の業務の室を区分する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ NTTファイナンスにおいて料金業務の用に供するための室における入室管理は、電子的認証装置等により徹底する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの年1回の報告等に基づき、同社が料金業務の用に供するための室とその他の業務の室を区分するとともに、料金業務の用に供するための居室（ゲート数にして）の全てについて電子的認証装置等により入室管理を実施していることを確認しています。

- ・ 料金業務会社に独自の顧客情報等管理システムを構築させること。

1 2. NTTファイナンス独自のシステムの構築

- ・ NTTファイナンスにおいて独自の料金業務関連システム（以下、「当該システム」という。）を構築する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、平成24年6月時点において、NTTファイナンスが当該システムを構築済みであることを確認しています。
- ・ 当該システムは、13. に示す確定した債権の額等の料金業務に必要な情報のみを受領し、請求・回収に必要な情報処理・情報管理を行うためのシステムです。

- ・ 当該システムにおいて、貴社が譲渡した債権に係る料金業務の用に供する目的以外の目的のために貴社が提供する顧客情報等を取り扱うことができないようにさせるとともに、必要に応じて区分された貴社の顧客情報等ごとに適切なアクセス権限を設定させること。
また、当該システムを用いて貴社の顧客情報等を入手した者、入手した情報及び入手した日時を記録させること。

1 3. 当社からNTTファイナンスに提供する顧客情報等の限定

- ・ 当社からNTTファイナンスに提供する顧客情報等について、料金等の請求・回収に必要な情報（契約者名・住所、請求書送付先の宛名・住所、支払い方法、確定した債権の額等）に限定することを、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスが料金等の請求・回収に必要な情報に限定して取り扱う旨を、顧客情報等の取扱いに関する規程、マニュアルに定めていることを確認するとともに、同社からの半期単位の報告等に基づき、同社による社内研修及び自己

点検等を通じて、同社が料金等の請求・回収に必要な情報に限定して料金業務を実施していることを確認しています。

14. 顧客情報等の目的以外の利用の禁止

- ・ 当社からNTTファイナンスに提供する顧客情報等について、同社は料金業務の目的以外の目的のために利用しないことを、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの四半期単位の報告等に基づき、同社が当該システムから顧客情報等を抽出する場合には、当該業務に従事する社員等に限定して抽出権限を付与するとともに抽出記録を管理することとし、同社が顧客情報等を居室から持出し等を行う場合には、当該情報の内容及び利用目的等についてビリング情報管理者の承認を得ることとしていることを確認しています。
- ・ ただし、別記1、別記2に記載する事象については、当社と同社の間の契約書等の規定に反する不適切な業務運営にあたる事象であったと考えております。
- ・ 当社は、NTTファイナンスに対して必要な措置を講じるよう求め、同社において別記1、別記2及び別記3に記載する措置を講じ、再発防止を徹底していることを確認しています。

15. 顧客情報等のアクセス権限の設定

- ・ 当社からNTTファイナンスに提供する顧客情報等について、同社の料金業務に従事する社員の担当する業務内容や職責に応じて、当該システムに適切なアクセス権限を設定する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの四半期単位の報告等に基づき、同社が料金業務に従事する社員の担当する業務内容や職責に応じて、当該システムに適切なアクセス権限を設定しているとともに、その権限の付与状況について定期的に棚卸しを行っている等、顧客情報等の取扱いが適正になされていることを確認しています。

16. 顧客情報等の利用の記録

- ・ 当社からNTTファイナンスに提供する顧客情報等について、同社が当該システムを通じて利用した実績（誰が、どの情報に、いつアクセスしたのか）を記録し、記録時より最低10年間保存する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの四半期単位の報告等に基づき、同社による自己点検を通じて、当社から同社に提供する顧客情報等について、同社が当該システムを通じて利用した実績（アクセスログ）を記録していることを確認しています。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">・ 顧客情報等の取扱いについて同社の従業員が遵守すべき規程を作成させるとともに、当該規程を遵守させるために必要な研修を実施させること。 |
|---|

17. 顧客情報等の取扱いに関する規程の作成

- ・ 顧客情報等の取扱いについて、NTTファイナンスの社員が遵守すべき規程等を作

成する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。

- ・ 当社は、NTTファイナンスからの年1回の報告等に基づき、NTTファイナンスが、顧客情報等の目的外利用の禁止、顧客情報等の管理責任者の設置、当該システムへの適切なアクセス権限の設定、顧客情報等の取扱いに関する研修の実施および顧客情報等の取扱いに関する点検等、顧客情報等の取扱いに関して同社の社員等が遵守すべき事項を定めた規程、マニュアル等を作成したことを確認しています。
- ・ ただし、別記1、別記2に記載する事象が発生していたことを踏まえ、NTTファイナンスにおいて別記1、別記2及び別記3に記載する措置を講じ、再発防止を徹底していることを確認しています。

18. 顧客情報等の取扱いに関する研修の実施

- ・ 前述の顧客情報等の取扱いに関する規程等を遵守するために必要な研修をNTTファイナンスが実施し、その実施状況について当社に報告する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの年1回の報告等に基づき、同社が顧客情報等の取扱いに関する規程等を遵守するために必要な研修を令和5年3月1日から令和5年3月31日までの間に実施し、研修受講対象となる全ての社員等が受講したことを確認しています。

(1) 集合研修（対象は料金業務を行う管理者等）

当社に関する対象者：■■■■人

（他の事業会社との共通の業務を実施する者を含む）
（実施率：100%）

(2) eラーニング（対象は契約社員・派遣社員等を含む全社員）

当社に関する対象者：■■■■人

（他の事業会社との共通の業務を実施する者を含む）
（実施率：100%）

・ 顧客情報等の管理責任者を設置させ、当該情報の取扱いを管理させること。

19. 顧客情報等の管理責任者の設置

- ・ NTTファイナンスに顧客情報等の管理責任者を設置すること、および顧客情報等の管理責任者が顧客情報等を適正に管理する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの年1回の報告等に基づき、同社が、顧客情報等の管理及び利用に関する責任者として「ビリング情報管理責任者」を置いていることを確認するとともに、同社が定めた顧客情報等の取扱いに関する規程において、「ビリング情報管理者」および「ビリング情報管理補助者」を各組織等に置くこととしていることを確認しています。
- ・ 当社は、当該責任者等の責任・役割が顧客情報等の取扱いに関する規程等に適切に規定されていること、ならびに当該責任者により当該情報等が適正に管理されていることを確認しています。

- ・ その他料金業務会社が顧客情報等を貴社から譲渡を受けた債権に係る料金業務の用に供する目的以外の目的のために取り扱うことがないようにするために必要な措置を講じさせること。

20. 顧客情報等の取扱いに関する点検

- ・ NTTファイナンスは、顧客情報等の管理体制・ルールを整備するとともに、運用状況について点検ルールを定め、定期的に確認する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、当社から提供した顧客情報等の取扱い状況について、NTTファイナンスに四半期単位の報告を求め、および必要に応じて立ち入り点検等を行うことができる旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ ただし、別記1、別記2に記載する事象が発生していたことを踏まえ、NTTファイナンスにおいて別記1、別記2及び別記3に記載する措置を講じ、再発防止を徹底していることを確認しています。

- 6 料金業務会社に対し電話役務の料金等に係る債権の譲渡を行うときは、同社に対し、利用者の同意なく貴社から譲渡された債権の第三者への譲渡を行わせない等、電話の役務のあまねく日本全国における適切、公平かつ安定的な提供を確保するために必要な措置を講じさせること。

21. 債権の第三者譲渡の制限

- ・ NTTファイナンスが債権を第三者譲渡する場合は、利用者を困難な状況に置くことがないように当社の承認を要する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの半期単位の報告等に基づき、承認をしない第三者譲渡が行われていないことを確認しています。

22. NTT法 第3条の趣旨の確保

- ・ 当社からNTTファイナンスに譲渡する債権の請求・回収にあたり、同社は電話の役務のあまねく日本全国における適切、公平かつ安定的な提供を確保する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 上記を遵守するため、NTTファイナンスが必要な社員研修を実施する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの年1回の報告等に基づき、同社が必要な社員研修を実施していることを確認しています。社員研修の実施時期、受講者数は18.のとおりです。
- ・ 当社は、研修教材の作成支援等、NTTファイナンスの社員教育に必要な支援を実施しています。

- 7 料金業務会社に対し基礎的電気通信役務、指定電気通信役務及び特定電気通信役務の料金等に係る債権の譲渡を行うときは、事業法第7条、第19条、第20条及び第21条の趣旨を引き続き確保するために必要な措置を講じ、又は同社に講じさせること。

23. 事業法 第7条、第19条、第20条及び第21条の趣旨の確保

- ・ 当社からNTTファイナンスに譲渡する債権の請求・回収にあたり、同社は事業法第7条、第19条、第20条及び第21条の趣旨を確保する旨を、当社と同社間の契約書等に規定しています。
- ・ 上記を遵守するため、NTTファイナンスが必要な社員研修を実施する旨を、当社と同社間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの年1回の報告等に基づき、当社が必要な社員研修を実施していることを確認しています。社員研修の実施時期、受講者数は18.のとおりです。
- ・ 当社は研修教材の作成支援等、NTTファイナンスの社員教育に必要な支援を実施しています。

8 料金業務会社に対し基礎的電気通信役務、指定電気通信役務及び特定電気通信役務以外の電気通信役務の料金等に係る債権の譲渡を行うときは、事業法第29条の趣旨を引き続き確保するために必要な措置を講じ、又は同社に講じさせること。

24. 事業法 第29条の趣旨の確保

- ・ 当社からNTTファイナンスに譲渡する債権の請求・回収にあたり、同社は事業法第29条の趣旨を確保する旨を、当社と同社間の契約書等に規定しています。
- ・ 上記を遵守するため、NTTファイナンスが必要な社員研修を実施する旨を、当社と同社間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの年1回の報告等に基づき、当社が必要な社員研修を実施していることを確認しています。社員研修の実施時期、受講者数は18.のとおりです。
- ・ 当社は研修教材の作成支援等、NTTファイナンスの社員教育に必要な支援を実施しています。

9 料金業務会社が行う料金業務について、事業法第30条の趣旨を引き続き確保するために必要な措置を講じ、又は同社に講じさせること。

25. 事業法 第30条の趣旨の確保

- ・ 当社からNTTファイナンスに譲渡する債権の請求・回収にあたり、同社は事業法第30条の趣旨を確保する旨を、当社と同社間の契約書等に規定しています。
- ・ 上記を遵守するため、NTTファイナンスが必要な社員研修を実施する旨を、当社と同社間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの年1回の報告等に基づき、当社が必要な社員研修を実施していることを確認しています。社員研修の実施時期、受講者数は18.のとおりです。
- ・ 当社は研修教材の作成支援等、NTTファイナンスの社員教育に必要な支援を実施しています。

10 料金業務会社に対し料金業務の移管等を行うときは、事業法第6条、第26条及び第27条の趣旨を引き続き確保するために必要な措置を講じ、又は同社に講じさせること。

26. 事業法 第6条、第26条及び第27条の趣旨の確保

- ・ 当社からNTTファイナンスに譲渡する債権の請求・回収にあたり、同社は事業法第6条、第26条及び第27条の趣旨を確保する旨を、当社と同社間の契約書等に規定しています。
- ・ 上記を遵守するため、NTTファイナンスが必要な社員研修を実施する旨を、当社と同社間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの年1回の報告等に基づき、同社が必要な社員研修を実施していることを確認しています。社員研修の実施時期、受講者数は18.のとおりです。
- ・ 当社は研修教材の作成支援等、NTTファイナンスの社員教育に必要な支援を実施しています。
- ・ また、NTTファイナンスにおいて、以下のとおり問い合わせ窓口を設置・運用することにより、債権譲渡を受けた電気通信役務の料金等に関する利用者からの問い合わせ等に対応していることを確認しています。

当社に関する問い合わせセンター数： ■■■
着台数： ■■■台

11 料金業務会社に対し、貴社の顧客情報等について個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等の関係法令等を遵守させること。

27. 個人情報の保護に関する法律等の関係法令等の遵守

- ・ NTTファイナンスは、個人情報の保護に関する法律等の関係法令等を遵守することとし、顧客情報等の取扱いに関する規程等を作成する旨を、当社と同社間の契約書等に規定しています。
- ・ NTTファイナンスは、個人情報の取扱いについてプライバシーポリシーを定め、公表することを当社と同社間の契約書等に規定しています。
- ・ 上記を遵守するため、NTTファイナンスが必要な社員研修を実施する旨を、当社と同社間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの年1回の報告等に基づき、同社が必要な社員研修を実施していることを確認しています。社員研修の実施時期、受講者数は18.のとおりです。
- ・ 当社は研修教材の作成支援等、NTTファイナンスの社員教育に必要な支援を実施しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスが顧客情報等の取扱いに関する規程等を作成したこと、プライバシーポリシーを作成・公表したこと、ならびに規程等の内容が適切であることを確認しています。

28. 料金業務の用に供する室以外の居室における業務（リモートワーク）の実施

- ・ NTTファイナンスは令和5年2月より、料金業務部門の社員を対象に、11. に示す料金業務の用に供する室のほか、同社が認めた居室において料金業務を実施しております。
- ・ 同社が認めた居室とは、顧客情報等の取扱いに関する規程に従い、事前に料金業務部門の社員が誓約書により申請し上長及び顧客情報等の管理責任者が認めた、業務を実施する自宅等の個室であり、当該居室において業務を行う際には、携帯電話等による画面撮影や第三者によるなりすまし行為等を行った際にログ（以下、検知ログ）が残る仕組みを導入し、多要素認証、外部記録媒体等による情報の持出しが制限された会社指定の端末（以下、会社指定端末）を用いることで料金業務の用に供する室と同等の環境を確保しています。
- ・ 上記環境による業務（以下、リモートワーク）の運用開始に際し、同社は17. に示した顧客情報等の取扱いに関する規程を改定し、上述の誓約書で誓約する要件（業務を実施する居室、会社指定端末の利用等）について規定するとともに、顧客情報等の管理責任者の業務として、料金業務部門のリモートワークを実施する社員（以下、リモートワーク実施者）がリモートワーク開始の事前に申請する誓約書を確認し、承認を実施すること、検知ログを基に不適切な行為の有無を判断することを規定しています。顧客情報等の管理責任者は、同社の料金業務部門が実施する点検結果及び同社の監視部門が実施する実査結果の報告を受け、運用状況の確認を実施しています。
- ・ また、同社は、リモートワーク実施者に対し、上述の誓約書に基づく要件の内容及び情報セキュリティ要件（外部記憶媒体の使用禁止、顧客情報ダウンロードの禁止、個人使用端末利用の禁止）について事前研修を実施することとしており、令和4年12月23日以降、令和5年3月31日までの間に、 名が受講し、リモートワークを開始しております。
- ・ リモートワークにおける料金業務関連システムへのアクセスは会社指定端末からのみ許容され、そのアクセス権限の設定や利用実績の記録については、15. および16. に示した内容に含まれております。
- ・ さらに、リモートワークの実施状況に関しては、同社からの年1回の報告に基づき、同社において四半期に料金業務部門が実施した点検の結果の確認、及び年1回の監視部門が実施した実査結果により、業務を行う居室に関する上長及び個人情報等の管理責任者による事前の承認有無の確認、会社指定端末の導入状況及び管理状況の確認、検知ログの確認を通じて不適切な事象が認められていないことを確認しています。なお、同社による点検は令和4年度第4四半期から実施しています。

29. 罰則・契約解除の規定

- ・ 当社とNTTファイナンスの間の契約書等に規定した措置内容に当社が違反した場合、違反内容や原因について当社に報告するとともに、同社の責任において再発防止や原状回復等のための必要な措置を講じ、当社に所定の違約金を払う旨や、違反内容が重大な違反であり今後契約を継続することができないと当社が判断した場合、最終的には当社は契約解除できる旨を当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスによる自己点検を通じた報告と当社による立ち入り点

検を通じて、別記1、別記2に記載する事象が発生していたことが確認されたことを踏まえ、当社と同社の間での契約書等の罰則規定に則って令和元年度に必要な対応を行いました。

(別記1) 平成30年度報告から抜粋(令和元年度報告にて一部加筆、次年度以降同様)

NTTグループカードの勧奨について確認した事象

- ・ NTTファイナンスは、請求書・口座振替利用者からの問い合わせ時や、当該利用者への支払い方法の変更の勧奨時等において、必要なお説明を実施した後、回収率の向上等を通じて料金業務の効率化を図る観点から、クレジットカード払いの勧奨も実施しています。
 - ・ その際、新たにクレジットカードに導入意向または興味を示されたときには、利用者の同意を取得した上で、NTTグループカードを案内しています。
 - ・ しかしながら、NTTファイナンスによる自己点検を通じた報告と当社による立ち入り点検を通じて、一部の問い合わせセンター(以下、センター)において以下の事象が発生していたことが判明しました。
 - － 利用者に対して、クレジットカード払いの勧奨を省略し、利用者の同意を得た上で、NTTグループカードの勧奨を実施
 - － 既にクレジットカード払いとなっている利用者に対し、利用者の同意を得た上で、NTTグループカードの勧奨を実施
 - ・ それを受けて、NTTファイナンスに対して必要な措置を講じるよう求め、NTTファイナンスにおいて、NTTグループカードの勧奨について、対応スクリプトを見直し、以下のとおり適切な勧奨方法で実施することを周知徹底しました。
 - － 利用者に対して、クレジットカード払いの勧奨を実施した後、利用者の同意を得た上で、NTTグループカードの勧奨を実施する
 - － 既にクレジットカード払いとなっている利用者に対しては、NTTグループカードの勧奨は行わない
- 加えて、対応スクリプトの内容を各センターで修正する際は、NTTファイナンスの本社の承認を事前に得ることを義務付けています。
- ・ なお、NTTファイナンスの自主的な取り組みとして、令和元年12月以降は、お客様からNTTグループカードについて問い合わせがあった場合のみご案内するよう、運用を変更しました。

※上記、「問い合わせセンター」は、同社の料金業務部門を指す

(別記2) 平成30年度報告から抜粋(令和元年度報告にて一部加筆、次年度以降同様)

電話料金合算サービスの勧奨について確認した事象

- ・ NTTファイナンスは、当社から移管した料金業務とは別に、電話料金合算サービスを提供しており、当該サービスは、サービス利用者である加盟店が、利用者に提供した商品・サービスの利用料金を、NTTファイナンスから請求している各事業会社の料金と合算請求することにより、NTTファイナンスが加盟店に代わって請求・回収代行するものです。
- ・ また、NTTファイナンスは、加盟店から受領したお客様リストにもとづき、加盟

店の利用者へ架電し、電話料金合算サービスを勧奨する業務を、一部の加盟店から受託しております。

- ・ しかしながら、NTTファイナンスによる自己点検を通じた報告を通じて、一部で以下の事象が発生していたことが判明しました。
 - － 上記受託業務において、電話料金合算サービスを勧奨する際、NTTファイナンスから各事業会社の料金の請求実績が無い利用者を対象とした場合、勧奨を行ったにもかかわらず、電話料金合算サービスを提供できないことから、NTTファイナンスからの請求実績の有無を当該システムで予め確認し、請求実績がある利用者を対象に架電し、勧奨を実施
- ・ それを受けて、NTTファイナンスに対して必要な措置を講じるよう求め、NTTファイナンスにおいて、電話料金合算サービスの勧奨について、対応スクリプトを見直し、以下のとおり適切な勧奨方法で実施することを周知徹底しました。
 - － 加盟店から受領したお客様リストにもとづき、加盟店の利用者へ架電等する前に、当該利用者に係る情報を当該システムで確認しない
 - － 加盟店の利用者に対して架電等する際に、当該利用者の同意を得た上で、当該システムでNTTファイナンスからの請求の有無を確認する
- ・ なお、NTTファイナンスの自主的な取り組みとして、令和元年11月以降、料金業務部門における電話料金合算サービスの勧奨の加盟店からの受託をとりやめています。

（別記3）料金業務の適正な業務運営に向けた取り組み

別記1、別記2の事象に限らず、今後、料金業務において措置要請に違反する事案を発生させることのないよう、NTTファイナンスにおいて、研修や点検を強化することとしました。

NTTファイナンスからの報告に基づき、以下のとおり実施されていることを確認しています。

- － 別記1、別記2の不適切事案を、措置要請に対する違反行為の実例として取り上げた公正競争研修（料金業務に従事する全管理者を対象としたWeb研修、料金業務に従事する全従業員を対象としたeラーニングを、18.の研修にあわせて実施。研修の実施時期、受講者数は18.のとおりです。
- － 別記1、別記2の不適切事案を、措置要請に対する違反行為の実例として取り上げた公正競争マニュアル（冊子）を作成し、料金業務に従事する管理者に配布
- － NTTファイナンスの自己点検に加え、同社の料金業務部門以外の内部監査担当による監査（令和4年9月1日～令和5年2月21日、料金業務部門（全国の間い合わせセンター及び企画総括担当）を対象）を通じ、料金業務部門においてNTTグループカード勧奨及び電話料金合算サービスの勧奨（加盟店からの委託勧奨）が行われていないことを確認するとともに、改めて、料金業務部門において料金業務以外の業務の受託有無、居室分離、料金業務システムのアクセス権限管理等、措置要請事項を遵守していることについて確認を実施

以上

別添 役員兼任状況（NTT西日本）

（令和4年4月1日～令和4年6月16日）

役職名	氏名	NTTファイナンスとの役員兼任の有無
代表取締役社長	小林 充佳	無
代表取締役副社長	坂本 英一	無
代表取締役副社長	上原 一郎	無
常務取締役	岸本 照之	無
取締役	小澤 正憲	無
取締役	北村 亮太	無
取締役	木股 昌俊	無
取締役	新貝 康司	無
監査役	廣瀬 雄二郎	無
監査役	岡崎 俊一	無
監査役	入江 恵	無

別添 役員兼任状況（NTT西日本）

（令和4年6月17日～令和5年3月31日）

役職名	氏名	NTTファイナンスとの役員兼任の有無
代表取締役社長	森林 正彰	無
代表取締役副社長	坂本 英一	無
代表取締役副社長	上原 一郎	無
常務取締役	小澤 正憲	無
常務取締役	猪俣 貴志	無
取締役	山本 恭子	無
取締役	木股 昌俊	無
取締役	新貝 康司	無
監査役	横山 桂子	無
監査役	入江 恵	無
監査役	佐藤 裁也	無
監査役	飯島 奈絵	無

別添 役員兼任状況（NTTファイナンス）

（令和4年4月1日～令和4年6月16日）

役職名	氏名	当社との役員兼任の有無
代表取締役社長	伊藤 正三	無
常務取締役	三津島 貴寛	無
常務取締役	原田 清志	無
常務取締役	中村 卓司	無
取締役	伊勢 拓央	無
取締役	藤原 篤	無
取締役	藤澤 浩幸	無
取締役	粟田 修身	無
取締役	緒方 暁	無
取締役	渡邊 知男	無
取締役	百瀬 真也	無
取締役	前田 克哉	無
監査役	北田 祐幸	無
監査役	木野 雅志	無
監査役	清水石 和男	無

別添 役員兼任状況（NTTファイナンス）

（令和4年6月17日～令和4年6月21日）

役職名	氏名	当社との役員兼任の有無
代表取締役社長	伊藤 正三	無
代表取締役副社長	原田 清志	無
代表取締役副社長	中村 卓司	無
取締役	藤本 昌也	無
取締役	藤澤 浩幸	無
取締役	榎本 佳一	無
取締役	粟田 修身	無
取締役	磯村 勝之	無
取締役	前田 克哉	無
取締役	池田 円	無
監査役	木野 雅志	無
監査役	清水石 和男	無

別添 役員兼任状況（NTTファイナンス）

（令和4年6月22日～令和4年6月24日）

役職名	氏名	当社との役員兼任の有無
代表取締役社長	伊藤 正三	無
代表取締役副社長	原田 清志	無
代表取締役副社長	中村 卓司	無
取締役	藤本 昌也	無
取締役	藤澤 浩幸	無
取締役	榎本 佳一	無
取締役	栗田 修身	無
取締役	磯村 勝之	無
取締役	前田 克哉	無
取締役	池田 円	無
監査役	木野 雅志	無
監査役	清水石 和男	無
監査役	新井 豊	無

別添 役員兼任状況（NTTファイナンス）

（令和4年6月25日～令和4年6月29日）

役職名	氏名	当社との役員兼任の有無
代表取締役社長	伊藤 正三	無
代表取締役副社長	原田 清志	無
代表取締役副社長	中村 卓司	無
取締役	藤本 昌也	無
取締役	藤澤 浩幸	無
取締役	橋本 誠一	無
取締役	榎本 佳一	無
取締役	栗田 修身	無
取締役	磯村 勝之	無
取締役	前田 克哉	無
取締役	池田 円	無
監査役	木野 雅志	無
監査役	清水石 和男	無
監査役	新井 豊	無

別添 役員兼任状況（NTTファイナンス）

（令和4年6月30日～令和4年7月31日）

役職名	氏名	当社との役員兼任の有無
代表取締役社長	伊藤 正三	無
代表取締役副社長	原田 清志	無
代表取締役副社長	中村 卓司	無
取締役	藤本 昌也	無
取締役	藤澤 浩幸	無
取締役	橋本 誠一	無
取締役	榎本 佳一	無
取締役	栗田 修身	無
取締役	磯村 勝之	無
取締役	前田 克哉	無
取締役	池田 円	無
監査役	木野 雅志	無
監査役	新井 豊	無

別添 役員兼任状況（NTTファイナンス）

（令和4年8月1日～令和5年3月31日）

役職名	氏名	当社との役員兼任の有無
代表取締役社長	伊藤 正三	無
代表取締役副社長	原田 清志	無
代表取締役副社長	中村 卓司	無
取締役	藤本 昌也	無
取締役	藤澤 浩幸	無
取締役	橋本 誠一	無
取締役	榎本 佳一	無
取締役	栗田 修身	無
取締役	磯村 勝之	無
取締役	前田 克哉	無
取締役	池田 円	無
監査役	木野 雅志	無
監査役	新井 豊	無
監査役	澄田 修一	無

経企 000400000479-01 号

令和 5 年 7 月 5 日

総務省総合通信基盤局長

竹村 晃一 殿

エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

代表取締役社長 丸岡 亨

電気通信役務の料金等に係る業務をNTTファイナンス株式会社へ
移管すること等に関して講ずる措置の報告について

貴省からの「貴社が提供する電気通信役務の料金等に係る業務をNTTファイナンス株式会社へ移管すること等に関して講ずべき措置について（要請）」（総基事第32号 平成24年3月23日）を受けて、講ずる措置について別紙のとおり報告いたします。

【別紙】

貴社、東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社及び株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ（以下「各事業会社」という。）、日本電信電話株式会社並びにNTTファイナンス株式会社は、平成24年2月2日に、各事業会社が提供する電気通信役務の料金等について、同年7月以降、各事業会社がNTTファイナンス株式会社へこれらの債権を譲渡し同社から請求すること、各事業会社の料金等に係る業務を同社に集約すること、利用者からの求めに応じ各事業会社等に係る請求をまとめることを可能とすること等を内容とする施策の発表を行った。

当該施策の内容については、電気通信事業者等66社・団体から総務大臣に対し連名の要望書が提出され、公正競争上の懸念が示されるとともに、総務省においても日本電信電話株式会社を通じその事実関係等につき確認を行った。

当該確認の結果、当該施策の内容を実施することは、日本電信電話株式会社等に関する法律（昭和59年法律第85号）により各事業会社に課した累次の公正競争確保のための措置、電気通信事業法（昭和59年法律第86号。以下「事業法」という。）により各事業会社に課されている料金規制及び消費者保護ルール、並びに市場支配的な電気通信事業者に課されている行為規制等の趣旨を引き続き確保する観点からの課題が認められる。

については、貴社及び他の各事業会社がそれぞれ提供する電気通信役務の料金等に係る業務（以下「料金業務」という。）を一の者へ移管する場合、当該移管を受ける者（以下「料金業務会社」という。）及び貴社により上述の規制等の趣旨が引き続き確保されるよう、貴社において、下記の事項に関して適切な措置を講じ、又は料金業務会社に対し講じさせるとともに、当該措置の内容を毎年度報告することを要請する。

1. 措置内容の報告

- ・ 本要請に基づいて、令和4年度の措置状況を以下のとおり報告します。

- 1 他の各事業会社との間の実質的な一体経営による営業情報の流用等が行われないようにするため、料金業務会社との間における役員兼任及び在籍出向を行わないこと。
なお、本年7月以降の初期段階においてやむを得ず在籍出向を行う場合には、できる限り速やかにその状態を解消すること。

2. 役員兼任

- ・ 当社と料金業務会社（以下、NTTファイナンス）の間における役員兼任は行っておりません。
- ・ 今後も役員兼任を行わないこととし、令和4年4月1日から令和5年3月31日の間における当社およびNTTファイナンスの役員一覧は別添のとおりです。

3. 当社からNTTファイナンスへの在籍出向

- ・ 料金業務を円滑に実施する必要性等から行っていた在籍出向は、平成27年10月1日に解消しました。

- 2 料金業務会社との間で行われる料金業務に係る取引について、当該取引を通じた同社への実質的な補助又は各事業会社相互間の実質的な補助が行われないようにするため、同社に対し、次の措置を講ずること。

- ・ 電気通信役務の料金等に係る債権の譲渡を行うときは、貴社が同社に譲渡した債権の額と同額の対価を貴社に支払わせるとともに、譲渡手数料その他貴社が当該取引に関し同社との間で授受を行う金銭の額について、貴社に対し不当な差別的取扱いを行わせないこと。

4. 債権額と譲渡対価

- ・ NTTファイナンスから当社に、債権の額と同額を債権の譲渡対価として支払う旨を、当社と同社との間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、当社が譲渡した債権額とNTTファイナンスにより当社に支払われた譲渡対価額が同額であったことについて、同社からの四半期単位の報告等に基づき確認しています。

5. 譲渡手数料等の妥当性の確認

- ・ 当社は、NTTファイナンスから当社に請求する譲渡手数料等の額について、同社から提示された譲渡手数料等の内訳・根拠等の提示を求め、受領するとともに、当社の料金業務に係る過去の費用実績や新たな費用項目と請求件数等の推移等に基づき妥当性を確認しています。

- ・ 貴社の電気通信役務の利用者に対する請求に当たり貴社の料金等と他の各事業会社の料金等とを区別して示すようにさせ、また、貴社が移管した料金業務について会計を分計させるとともに、当該業務に係る収支の状況を貴社に報告させること。

6. 利用者に対する料金等の提示

- ・ NTTファイナンスから当社の電気通信役務の利用者に対して料金等を請求する場

合、当社の電気通信役務提供に係る料金等と他の料金等を区別して示す旨を、当社と同社との間の契約書等に規定しています。

- ・ 当社は、NTTファイナンスからの報告等に基づき、同社の請求書において、当社の料金等と他の各事業会社の料金等とを区別して示されていることを確認しています。

7. 料金業務に係る会計の分計及び収支の報告

- ・ 当社がNTTファイナンスに移管する料金業務について、同社は会計を分計する旨を、当社と同社との間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社がNTTファイナンスに移管する料金業務について、当社に関する分計された収支状況を年度ごとに同社が当社に報告する旨を、当社と同社との間の契約書等に規定しているとともに、当社は同社からの年1回の報告等に基づき、当該料金業務に係る必要な費用とそれに見合った適正な収入で料金業務を実施していることを確認しています。
- ・ 令和4年度の当該収支状況については、以下のとおりです。

収入	費用	収支
■■■■億円	■■■■億円	■■■■億円

- 3 料金業務会社に対し電気通信役務の料金等に係る債権の譲渡を行うときは、当該債権の額はその提供する役務に係る約款や利用者との同意に基づく料金額と同額とするとともに、同社をして、譲渡した債権の額により貴社が提供する役務の利用者に対し請求を行わせること。

8. 料金額と債権額の関係

- ・ 当社は、契約約款や利用者との同意に基づく電気通信役務の料金額と同額を債権額とし、NTTファイナンスに債権譲渡する旨を、当社と同社との間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、上記の旨を当社の電気通信役務の契約約款等においても規定しています。

9. 債権額と利用者に対する請求額の関係

- ・ 当社がNTTファイナンスに譲渡する債権額により、同社は利用者へ請求する旨を、当社と同社との間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの四半期単位の報告等に基づき、当社が譲渡した債権額と同社が利用者へ請求した金額について、総額が同額であることを確認するとともに、利用者への個々の請求においても同額であることについて必要な確認を実施しています。

- 4 料金業務会社に対し、電気通信役務の販売業務等、他の業務を委託等しないこと。

10. 電気通信役務の販売等、他の業務の委託等

- ・ 当社からNTTファイナンスに電気通信役務の販売業務等、他の業務を委託等しないことを、当社と同社との間の契約書等に規定しています。

- ・ 当社は、社内組織に対して、当社からNTTファイナンスに電気通信役務の販売業務等、他の業務を委託等しないことについて、社内文書の発出等により指示・徹底しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの四半期単位の報告等に基づき、同社が同社の料金業務部門に対し、当社から料金業務以外の業務を受託等しないことについて、社内文書の発出、自己点検や研修等により指示・徹底しているとともに、令和4年4月1日から令和5年3月31日の間において当該業務の受託等がなかったことを確認しています。

5 料金業務会社に対して債権譲渡を行うことに伴い貴社から同社に顧客情報その他の情報（以下「顧客情報等」という。）を提供するときは、当該情報等を、同社が貴社から譲渡を受けた債権に係る料金業務の用に供する目的以外の目的のために取り扱うことがないように、同社に対し、次の措置を講ずること。

- ・ 料金業務の用に供するための室とその他の室とを区分させること。

11. 料金業務の用に供する室の分離

- ・ NTTファイナンスにおいて料金業務の用に供するための室とその他の業務の室を区分する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ NTTファイナンスにおいて料金業務の用に供するための室における入室管理は、電子的認証装置等により徹底する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの年1回の報告等に基づき、同社が料金業務の用に供するための室とその他の業務の室を区分するとともに、料金業務の用に供するための居室（ゲート数にして）の全てについて電子的認証装置等により入室管理を実施していることを確認しています。

- ・ 料金業務会社に独自の顧客情報等管理システムを構築させること。

12. NTTファイナンス独自のシステムの構築

- ・ NTTファイナンスにおいて独自の料金業務関連システム（以下、「当該システム」という。）を構築する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、平成24年6月時点において、NTTファイナンスが当該システムを構築済みであることを確認しています。
- ・ 当該システムは、13. に示す確定した債権の額等の料金業務に必要な情報のみを受領し、請求・回収に必要な情報処理・情報管理を行うためのシステムです。

- ・ 当該システムにおいて、貴社が譲渡した債権に係る料金業務の用に供する目的以外の目的のために貴社が提供する顧客情報等を取り扱うことができないようにさせるとともに、必要に応じて区分された貴社の顧客情報等ごとに適切なアクセス権限を設定させること。
また、当該システムを用いて貴社の顧客情報等を入手した者、入手した情報及び入手した日時を記録させること。

13. 当社からNTTファイナンスに提供する顧客情報等の限定

- ・ 当社からNTTファイナンスに提供する顧客情報等について、料金等の請求・回収に必要な情報（契約者名・住所、請求書送付先の宛名・住所、支払い方法、確定した債権の額等）に限定することを、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスが料金等の請求・回収に必要な情報に限定して取り扱う旨を、顧客情報等の取扱いに関する規程、マニュアルに定めていることを確認するとともに、同社からの半期単位の報告等に基づき、同社による社内研修及び自己点検等を通じて、同社が料金等の請求・回収に必要な情報に限定して料金業務を実施していることを確認しています。

14. 顧客情報等の目的以外の利用の禁止

- ・ 当社からNTTファイナンスに提供する顧客情報等について、同社は料金業務の目的以外の目的のために利用しないことを、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの四半期単位の報告等に基づき、同社が当該システムから顧客情報等を抽出する場合には、当該業務に従事する社員等に限定して抽出権限を付与するとともに抽出記録を管理することとし、同社が顧客情報等を居室から持出し等を行う場合には、当該情報の内容及び利用目的等についてビリング情報管理者の承認を得ることとしていることを確認しています。
- ・ ただし、別記1、別記2及び別記3に記載する事象については、当社と同社の間の契約書等の規定に反する不適切な業務運営にあたる事象であったと考えております。
- ・ 当社は、NTTファイナンスに対して必要な措置を講じるよう求め、同社において別記1、別記2及び別記3に記載する措置を講じ、再発防止を徹底していることを確認しています。

15. 顧客情報等のアクセス権限の設定

- ・ 当社からNTTファイナンスに提供する顧客情報等について、同社の料金業務に従事する社員の担当する業務内容や職責に応じて、当該システムに適切なアクセス権限を設定する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの四半期単位の報告等に基づき、同社が料金業務に従事する社員の担当する業務内容や職責に応じて、当該システムに適切なアクセス権限を設定しているとともに、その権限の付与状況について定期的に棚卸しを行っている等、顧客情報等の取扱いが適正になされていることを確認しています。

16. 顧客情報等の利用の記録

- ・ 当社からNTTファイナンスに提供する顧客情報等について、同社が当該システムを通じて利用した実績（誰が、どの情報に、いつアクセスしたのか）を記録し、記録時より最低10年間保存する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの四半期単位の報告等に基づき、同社による自己点検を通じて、当社から同社に提供する顧客情報等について、同社が当該システムを通じて利用した実績（アクセスログ）を記録していることを確認しています。

- | |
|--|
| ・ 顧客情報等の取扱いについて同社の従業員が遵守すべき規程を作成させるとともに、 |
|--|

当該規程を遵守させるために必要な研修を実施させること。

17. 顧客情報等の取扱いに関する規程の作成

- ・ 顧客情報等の取扱いについて、NTTファイナンスの社員が遵守すべき規程等を作成する旨を、当社と同社間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの年1回の報告等に基づき、NTTファイナンスが、顧客情報等の目的外利用の禁止、顧客情報等の管理責任者の設置、当該システムへの適切なアクセス権限の設定、顧客情報等の取扱いに関する研修の実施および顧客情報等の取扱いに関する点検等、顧客情報等の取扱いに関して同社の社員等が遵守すべき事項を定めた規程、マニュアル等を作成したことを確認しています。
- ・ ただし、別記1、別記2に記載する事象が発生していたことを踏まえ、NTTファイナンスにおいて別記1、別記2及び別記3に記載する措置を講じ、再発防止を徹底していることを確認しています。

18. 顧客情報等の取扱いに関する研修の実施

- ・ 前述の顧客情報等の取扱いに関する規程等を遵守するために必要な研修をNTTファイナンスが実施し、その実施状況について当社に報告する旨を、当社と同社間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの年1回の報告等に基づき、同社が顧客情報等の取扱いに関する規程等を遵守するために必要な研修を令和5年3月1日から令和5年3月31日までの間に実施し、研修受講対象となる全ての社員等が受講したことを確認しています。

(1) 集合研修（対象は料金業務を行う管理者等）

当社に関する対象者：■■■■人（他の事業会社との共通の業務を実施する者を含む）

（実施率：100%）

(2) eラーニング（対象は契約社員・派遣社員等を含む全社員）

当社に関する対象者：■■■■人（他の事業会社との共通の業務を実施する者を含む）

（実施率：100%）

・ 顧客情報等の管理責任者を設置させ、当該情報の取扱いを管理させること。

19. 顧客情報等の管理責任者の設置

- ・ NTTファイナンスに顧客情報等の管理責任者を設置すること、および顧客情報等の管理責任者が顧客情報等を適正に管理する旨を、当社と同社間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの年1回の報告等に基づき、同社が、顧客情報等の管理及び利用に関する責任者として「ビリング情報管理責任者」を置いていることを確認するとともに、同社が定めた顧客情報等の取扱いに関する規程において、「ビリング情報管理者」および「ビリング情報管理補助者」を各組織等に置くこととしていることを確認しています。
- ・ 当社は、当該責任者等の責任・役割が顧客情報等の取扱いに関する規程等に適切に

規定されていること、ならびに当該責任者により当該情報等が適正に管理されていることを確認しています。

- ・ その他料金業務会社が顧客情報等を貴社から譲渡を受けた債権に係る料金業務の用に供する目的以外の目的のために取り扱うことがないようにするために必要な措置を講じさせること。

20. 顧客情報等の取扱いに関する点検

- ・ NTTファイナンスは、顧客情報等の管理体制・ルールを整備するとともに、運用状況について点検ルールを定め、定期的に確認する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、当社から提供した顧客情報等の取扱い状況について、NTTファイナンスに四半期単位の報告を求めること、および必要に応じて立ち入り点検等を行うことができる旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ ただし、別記1、別記2に記載する事象が発生していたことを踏まえ、NTTファイナンスにおいて別記1、別記2及び別記3に記載する措置を講じ、再発防止を徹底していることを確認しています。

- 6 料金業務会社に対し電気通信役務の料金等に係る債権の譲渡を行うときは、事業法第29条の趣旨を引き続き確保するために必要な措置を講じ、又は同社に講じさせること。

21. 事業法 第29条の趣旨の確保

- ・ 当社からNTTファイナンスに譲渡する債権の請求・回収にあたり、同社は事業法第29条の趣旨を確保する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 上記を遵守するため、NTTファイナンスが必要な社員研修を実施する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの半期単位の報告等に基づき、同社が必要な社員研修を実施していることを確認しています。社員研修の実施時期、受講者数は18.のとおりです。
- ・ 当社は研修教材の作成支援等、NTTファイナンスの社員教育に必要な支援を実施しています。

- 7 料金業務会社に対し料金業務の移管等を行うときは、事業法第6条、第26条及び第27条の趣旨を引き続き確保するために必要な措置を講じ、又は同社に講じさせること。

22. 事業法 第6条、第26条及び第27条の趣旨の確保

- ・ 当社からNTTファイナンスに譲渡する債権の請求・回収にあたり、同社は事業法第6条、第26条及び第27条の趣旨を確保する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 上記を遵守するため、NTTファイナンスが必要な社員研修を実施する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの年1回の報告等に基づき、同社が必要な社員研

修を実施していることを確認しています。社員研修の実施時期、受講者数は18. のとおりです。

- ・ 当社は研修教材の作成支援等、NTTファイナンスの社員教育に必要な支援を実施しています。
- ・ また、NTTファイナンスにおいて、以下のとおり問い合わせ窓口を設置・運用することにより、債権譲渡を受けた電気通信役務の料金等に関する利用者からの問い合わせ等に対応していることを確認しています。

当社に関する問い合わせセンター数 ■■■■ 着台数：■■■■台

8 料金業務会社に対し、貴社の顧客情報等について個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等の関係法令等を遵守させること。

23. 個人情報の保護に関する法律等の関係法令等の遵守

- ・ NTTファイナンスは、個人情報の保護に関する法律等の関係法令等を遵守することとし、顧客情報等の取扱いに関する規程等を作成する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ NTTファイナンスは、個人情報の取扱いについてプライバシーポリシーを定め、公表することを当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 上記を遵守するため、NTTファイナンスが必要な社員研修を実施する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの年1回の報告等に基づき、同社が必要な社員研修を実施していることを確認しています。社員研修の実施時期、受講者数は18. のとおりです。
- ・ 当社は研修教材の作成支援等、NTTファイナンスの社員教育に必要な支援を実施しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスが顧客情報等の取扱いに関する規程等を作成したこと、プライバシーポリシーを作成・公表したこと、ならびに規程等の内容が適切であることを確認しています。

その他 全般的事項

24. 料金業務の用に供する室以外の居室における業務（リモートワーク）の実施

- ・ NTTファイナンスは令和5年2月より、料金業務部門の社員を対象に、11. に示す料金業務の用に供する室のほか、同社が認めた居室において料金業務を実施しております。
- ・ 同社が認めた居室とは、顧客情報等の取扱いに関する規程に従い、事前に料金業務部門の社員が誓約書により申請し上長及び顧客情報等の管理責任者が認めた、業務を実施する自宅等の個室であり、当該居室において業務を行う際には、携帯電話等による画面撮影や第三者によるなりすまし行為等を行った際にログ（以下、検知ログ）が残る仕組みを導入し、多要素認証、外部記録媒体等による情報の持出しが制限された会社指定の端末（以下、会社指定端末）を用いることで料金業務の用に供する室と同等の環境を確保しています。

- ・ 上記環境による業務（以下、リモートワーク）の運用開始に際し、同社は17. に示した顧客情報等の取扱いに関する規程を改定し、上述の誓約書で誓約する要件（業務を実施する居室、会社指定端末の利用等）について規定するとともに、顧客情報等の管理責任者の業務として、料金業務部門のリモートワークを実施する社員（以下、リモートワーク実施者）がリモートワーク開始の事前に申請する誓約書を確認し、承認を実施すること、検知ログを基に不適切な行為の有無を判断することを規定しています。顧客情報等の管理責任者は、同社の料金業務部門が実施する点検結果及び同社の監視部門が実施する実査結果の報告を受け、運用状況の確認を実施しています。
- ・ また、同社は、リモートワーク実施者に対し、上述の誓約書に基づく要件の内容及び情報セキュリティ要件（外部記憶媒体の使用禁止、顧客情報ダウンロードの禁止、個人使用端末利用の禁止）について事前研修を実施することとしており、令和4年12月23日以降、令和5年3月31日までの間に、 名が受講し、リモートワークを開始しております。
- ・ リモートワークにおける料金業務関連システムへのアクセスは会社指定端末からのみ許容され、そのアクセス権限の設定や利用実績の記録については、15. および16. に示した内容に含まれております。
- ・ さらに、リモートワークの実施状況に関しては、同社からの年1回の報告に基づき、同社において四半期に料金業務部門が実施した点検の結果の確認、及び年1回の監視部門が実施した実査結果により、業務を行う居室に関する上長及び個人情報等の管理責任者による事前の承認有無の確認、会社指定端末の導入状況及び管理状況の確認、検知ログの確認を通じて不適切な事象が認められていないことを確認しています。なお、同社による点検は令和4年度第4四半期から実施しています。

25. 罰則・契約解除の規定

- ・ 当社とNTTファイナンスの間の契約書等に規定した措置内容に当社が違反した場合、違反内容や原因について当社に報告するとともに、同社の責任において再発防止や原状回復等のための必要な措置を講じ、当社に所定の違約金を払う旨や、違反内容が重大な違反であり今後契約を継続することができないと当社が判断した場合、最終的には当社は契約解除できる旨を当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスによる自己点検を通じた報告と当社による立ち入り点検を通じて、別記1、別記2に記載する事象が発生していたことが確認されたことを踏まえ、当社と同社の間の契約書等の罰則規定に則って令和元年度に必要な対処を行いました。

（別記1）平成30年度報告から抜粋（令和元年度報告にて一部加筆、次年度以降同様）

NTTグループカードの勧奨について確認した事象

- ・ NTTファイナンスは、請求書・口座振替利用者からの問い合わせ時や、当該利用者への支払い方法の変更の勧奨時等において、必要なお説明を実施した後、回収率の向上等を通じて料金業務の効率化を図る観点から、クレジットカード払いの勧奨も実施しています。
- ・ その際、新たにクレジットカードに導入意向または興味を示されたときには、利用

者の同意を取得した上で、NTTグループカードを案内しています。

- ・ しかしながら、NTTファイナンスによる自己点検を通じた報告と当社による立ち入り点検を通じて、一部の問い合わせセンター（以下、センター）において以下の事象が発生していたことが判明しました。
 - － 利用者に対して、クレジットカード払いの勧奨を省略し、利用者の同意を得た上で、NTTグループカードの勧奨を実施
 - － 既にクレジットカード払いとなっている利用者に対し、利用者の同意を得た上で、NTTグループカードの勧奨を実施
- ・ それを受けて、NTTファイナンスに対して必要な措置を講じるよう求め、NTTファイナンスにおいて、NTTグループカードの勧奨について、対応スクリプトを見直し、以下のとおり適切な勧奨方法で実施することを周知徹底しました。
 - － 利用者に対して、クレジットカード払いの勧奨を実施した後、利用者の同意を得た上で、NTTグループカードの勧奨を実施する
 - － 既にクレジットカード払いとなっている利用者に対しては、NTTグループカードの勧奨は行わない

加えて、対応スクリプトの内容を各センターで修正する際は、NTTファイナンスの本社の承認を事前に得ることを義務付けています。

- ・ なお、NTTファイナンスの自主的な取り組みとして、令和元年12月以降は、お客様からNTTグループカードについて問い合わせがあった場合のみご案内するよう、運用を変更しました。

※上記、「問い合わせセンター」は、同社の料金業務部門を指す

（別記2）平成30年度報告から抜粋（令和元年度報告にて一部加筆、次年度以降同様） 電話料金合算サービスの勧奨について確認した事象

- ・ NTTファイナンスは、当社から移管した料金業務とは別に、電話料金合算サービスを提供しており、当該サービスは、サービス利用者である加盟店が、利用者に提供した商品・サービスの利用料金を、NTTファイナンスから請求している各事業会社の料金と合算請求することにより、NTTファイナンスが加盟店に代わって請求・回収代行するものです。
- ・ また、NTTファイナンスは、加盟店から受領したお客様リストにもとづき、加盟店の利用者へ架電し、電話料金合算サービスを勧奨する業務を、一部の加盟店から受託しております。
- ・ しかしながら、NTTファイナンスによる自己点検を通じた報告を通じて、一部で以下の事象が発生していたことが判明しました。
 - － 上記受託業務において、電話料金合算サービスを勧奨する際、NTTファイナンスから各事業会社の料金の請求実績が無い利用者を対象とした場合、勧奨を行ったにもかかわらず、電話料金合算サービスを提供できないことから、NTTファイナンスからの請求実績の有無を当該システムで予め確認し、請求実績がある利用者を対象に架電し、勧奨を実施
- ・ それを受けて、NTTファイナンスに対して必要な措置を講じるよう求め、NTTファイナンスにおいて、電話料金合算サービスの勧奨について、対応スクリプトを見直し、以下のとおり適切な勧奨方法で実施することを周知徹底しました。
 - － 加盟店から受領したお客様リストにもとづき、加盟店の利用者へ架電等する前

- に、当該利用者に係る情報を当該システムで確認しない
- － 加盟店の利用者に対して架電等する際に、当該利用者の同意を得た上で、当該システムでNTTファイナンスからの請求の有無を確認する
- ・ なお、NTTファイナンスの自主的な取り組みとして、令和元年11月以降、料金業務部門における電話料金合算サービスの勧奨の加盟店からの受託をとりやめています。

（別記3）料金業務の適正な業務運営に向けた取り組み

別記1、別記2の事象に限らず、今後、料金業務において措置要請に違反する事案を発生させることのないよう、NTTファイナンスにおいて、研修や点検を強化することとしました。

NTTファイナンスからの報告に基づき、以下のとおり実施されていることを確認しています。

- － 別記1、別記2の不適切事案を、措置要請に対する違反行為の実例として取り上げた公正競争研修（料金業務に従事する全管理者を対象としたWeb研修、料金業務に従事する全従業員を対象としたeラーニングを、18.の研修にあわせて実施。研修の実施時期、受講者数は18.のとおりです。
- － 別記1、別記2の不適切事案を、措置要請に対する違反行為の実例として取り上げた公正競争マニュアル（冊子）を作成し、料金業務に従事する管理者に配布
- － NTTファイナンスの自己点検に加え、同社の料金業務部門以外の内部監査担当による監査（令和4年9月1日～令和5年2月21日、料金業務部門（全国の問い合わせセンター及び企画総括担当）を対象）を通じ、料金業務部門においてNTTグループカード勧奨及び電話料金合算サービスの勧奨（加盟店からの委託勧奨）が行われていないことを確認するとともに、改めて、料金業務部門において料金業務以外の業務の受託有無、居室分離、料金業務システムのアクセス権限管理等、措置要請事項を遵守していることについて確認を実施

以上

別添 役員兼任状況（NTTコミュニケーションズ）

（令和4年4月1日～令和4年6月16日）

役職名	氏名	NTTファイナンスとの役員兼任の有無
代表取締役社長	丸岡 亨	無
代表取締役副社長	菅原 英宗	無
代表取締役副社長	栗山 浩樹	無
取締役	金井 俊夫	無
取締役（非常勤）	新宅 正明	無
取締役（非常勤）	大平 高史	無
監査役	荒本 和彦	無
監査役	阪本 作郎	無
監査役	太田 修司	無

別添 役員兼任状況（NTTコミュニケーションズ）

（令和4年6月17日～令和5年3月31日）

役職名	氏名	NTTファイナンスとの役員兼任の有無
代表取締役社長	丸岡 亨	無
代表取締役副社長	菅原 英宗	無
代表取締役副社長	梶村 啓吾	無
取締役	藤嶋 久	無
取締役（非常勤）	新宅 正明	無
取締役（非常勤）	横内 禎明	無
取締役（非常勤）	爪長 美菜子	無
監査役	荒本 和彦	無
監査役	阪本 作郎	無
監査役	太田 修司	無

別添 役員兼任状況（NTTファイナンス）

（令和4年4月1日～令和4年6月16日）

役職名	氏名	当社との役員兼任の有無
代表取締役社長	伊藤 正三	無
常務取締役	三津島 貴寛	無
常務取締役	原田 清志	無
常務取締役	中村 卓司	無
取締役	伊勢 拓央	無
取締役	藤原 篤	無
取締役	藤澤 浩幸	無
取締役	粟田 修身	無
取締役	緒方 暁	無
取締役	渡邊 知男	無
取締役	百瀬 真也	無
取締役	前田 克哉	無
監査役	北田 祐幸	無
監査役	木野 雅志	無
監査役	清水石 和男	無

別添 役員兼任状況（NTTファイナンス）

（令和4年6月17日～令和4年6月21日）

役職名	氏名	当社との役員兼任の有無
代表取締役社長	伊藤 正三	無
代表取締役副社長	原田 清志	無
代表取締役副社長	中村 卓司	無
取締役	藤本 昌也	無
取締役	藤澤 浩幸	無
取締役	榎本 佳一	無
取締役	粟田 修身	無
取締役	磯村 勝之	無
取締役	前田 克哉	無
取締役	池田 円	無
監査役	木野 雅志	無
監査役	清水石 和男	無

別添 役員兼任状況（NTTファイナンス）

（令和4年6月22日～令和4年6月24日）

役職名	氏名	当社との役員兼任の有無
代表取締役社長	伊藤 正三	無
代表取締役副社長	原田 清志	無
代表取締役副社長	中村 卓司	無
取締役	藤本 昌也	無
取締役	藤澤 浩幸	無
取締役	榎本 佳一	無
取締役	栗田 修身	無
取締役	磯村 勝之	無
取締役	前田 克哉	無
取締役	池田 円	無
監査役	木野 雅志	無
監査役	清水石 和男	無
監査役	新井 豊	無

別添 役員兼任状況（NTTファイナンス）

（令和4年6月25日～令和4年6月29日）

役職名	氏名	当社との役員兼任の有無
代表取締役社長	伊藤 正三	無
代表取締役副社長	原田 清志	無
代表取締役副社長	中村 卓司	無
取締役	藤本 昌也	無
取締役	藤澤 浩幸	無
取締役	橋本 誠一	無
取締役	榎本 佳一	無
取締役	粟田 修身	無
取締役	磯村 勝之	無
取締役	前田 克哉	無
取締役	池田 円	無
監査役	木野 雅志	無
監査役	清水石 和男	無
監査役	新井 豊	無

別添 役員兼任状況（NTTファイナンス）

（令和4年6月30日～令和4年7月31日）

役職名	氏名	当社との役員兼任の有無
代表取締役社長	伊藤 正三	無
代表取締役副社長	原田 清志	無
代表取締役副社長	中村 卓司	無
取締役	藤本 昌也	無
取締役	藤澤 浩幸	無
取締役	橋本 誠一	無
取締役	榎本 佳一	無
取締役	粟田 修身	無
取締役	磯村 勝之	無
取締役	前田 克哉	無
取締役	池田 円	無
監査役	木野 雅志	無
監査役	新井 豊	無

別添 役員兼任状況（NTTファイナンス）

（令和4年8月1日～令和5年3月31日）

役職名	氏名	当社との役員兼任の有無
代表取締役社長	伊藤 正三	無
代表取締役副社長	原田 清志	無
代表取締役副社長	中村 卓司	無
取締役	藤本 昌也	無
取締役	藤澤 浩幸	無
取締役	橋本 誠一	無
取締役	榎本 佳一	無
取締役	粟田 修身	無
取締役	磯村 勝之	無
取締役	前田 克哉	無
取締役	池田 円	無
監査役	木野 雅志	無
監査役	新井 豊	無
監査役	澄田 修一	無

経 企 第 1 2 7 6 号
令 和 5 年 7 月 5 日

総務省 総合通信基盤局長
竹 村 晃 一 殿

株 式 会 社 N T T ド コ モ
代 表 取 締 役 社 長 井 伊 基 之

電気通信役務の料金等に係る業務をNTTファイナンス株式会社へ
移管すること等に関して講ずる措置の報告について

貴省からの「貴社が提供する電気通信役務の料金等に係る業務をNTTファイナンス株式会社へ移管すること等に関して講ずべき措置について（要請）」（総基事第32号 平成24年3月23日）を受けて、講ずる措置について別紙のとおり報告いたします。

【別紙】

貴社、東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社及びエヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社（以下「各事業会社」という。）、日本電信電話株式会社並びにNTTファイナンス株式会社は、平成24年2月2日に、各事業会社が提供する電気通信役務の料金等について、同年7月以降、各事業会社がNTTファイナンス株式会社へこれらの債権を譲渡し同社から請求すること、各事業会社の料金等に係る業務を同社に集約すること、利用者からの求めに応じ各事業会社等に係る請求をまとめることを可能とすること等を内容とする施策の発表を行った。

当該施策の内容については、電気通信事業者等66社・団体から総務大臣に対し連名の要望書が提出され、公正競争上の懸念が示されるとともに、総務省においても日本電信電話株式会社を通じその事実関係等につき確認を行った。

当該確認の結果、当該施策の内容を実施することは、日本電信電話株式会社等に関する法律（昭和59年法律第85号）により各事業会社に課した累次の公正競争確保のための措置、電気通信事業法（昭和59年法律第86号。以下「事業法」という。）により各事業会社に課されている料金規制及び消費者保護ルール、並びに市場支配的な電気通信事業者に課されている行為規制等の趣旨を引き続き確保する観点からの課題が認められる。

ついては、貴社及び他の各事業会社がそれぞれ提供する電気通信役務の料金等に係る業務（以下「料金業務」という。）を一の者へ移管する場合、当該移管を受ける者（以下「料金業務会社」という。）及び貴社により上述の規制等の趣旨が引き続き確保されるよう、貴社において、下記の事項に関して適切な措置を講じ、又は料金業務会社に対し講じさせるとともに、当該措置の内容を毎年度報告することを要請する。

1. 措置内容の報告

- ・ 本要請に基づいて、令和4年度の措置状況を以下のとおり報告します。

- 1 他の各事業会社との間の実質的な一体経営による営業情報の流用等が行われないうにするため、料金業務会社との間における役員兼任及び在籍出向を行わないこと。
なお、本年7月以降の初期段階においてやむを得ず在籍出向を行う場合には、できる限り速やかにその状態を解消すること。

2. 役員兼任

- ・ 当社と料金業務会社（以下、NTTファイナンス）との間における役員兼任は行っておりません。
- ・ 今後も役員兼任を行わないこととし、令和4年4月1日から令和5年3月31日の間における当社およびNTTファイナンスの役員一覧は別添のとおりです。

3. 当社からNTTファイナンスへの在籍出向

- ・ 料金業務を円滑に実施する必要性等から行っていた在籍出向は、平成27年10月1日に解消しました。

2 料金業務会社との間で行われる料金業務に係る取引について、当該取引を通じた同社への実質的な補助又は各事業会社相互間の実質的な補助が行われないようにするため、同社に対し、次の措置を講ずること。

- ・ 電気通信役務の料金等に係る債権の譲渡を行うときは、貴社が同社に譲渡した債権の額と同額の対価を貴社に支払わせるとともに、譲渡手数料その他貴社が当該取引に関し同社との間で授受を行う金銭の額について、貴社に対し不当な差別的取扱いを行わせないこと。

4. 債権額と譲渡対価

- ・ NTTファイナンスから当社に、債権の額と同額を債権の譲渡対価として支払う旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、当社が譲渡した債権額とNTTファイナンスにより当社に支払われた譲渡対価額が同額であったことについて、同社からの四半期単位の定期的な報告等に基づき確認しています。

5. 譲渡手数料等の妥当性の確認

- ・ 当社は、NTTファイナンスから当社に請求する譲渡手数料等の額について、同社から提示された譲渡手数料等の内訳・根拠等の提示を求め、受領するとともに、当社の料金業務に係る過去の費用実績や新たな費用項目と請求件数等の推移等に基づき妥当性を確認しています。

- ・ 貴社の電気通信役務の利用者に対する請求に当たり貴社の料金等と他の各事業会社の料金等とを区別して示すようにさせ、また、貴社が移管した料金業務について会計を分計させるとともに、当該業務に係る収支の状況を貴社に報告させること。

6. 利用者に対する料金等の提示

- ・ NTTファイナンスから当社の電気通信役務の利用者に対して料金等を請求する場合、当社の電気通信役務提供に係る料金等と他の料金等を区別して示す旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの報告等に基づき、同社の請求書において、当社の料金等と他の各事業会社の料金等とを区別して示されていることを確認しています。

7. 料金業務に係る会計の分計及び収支の報告

- ・ 当社がNTTファイナンスに移管する料金業務について、同社は会計を分計する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社がNTTファイナンスに移管する料金業務について、当社に関する分計された収支状況を年度ごとに同社が当社に報告する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しているとともに、当社は同社からの報告等に基づき、当該料金業務に係る必要な費用とそれに見合った適正な収入で料金業務を実施していることを確認しています。

- ・ 令和4年度の当該収支状況については、以下のとおりです。

収入	費用	収支
■■■■億円	■■■■億円	■■■■億円

- 3 料金業務会社に対し電気通信役務の料金等に係る債権の譲渡を行うときは、当該債権の額はその提供する役務に係る約款や利用者との同意に基づく料金額と同額とするとともに、同社をして、譲渡した債権の額により貴社が提供する役務の利用者に対し請求を行わせること。

8. 料金額と債権額の関係

- ・ 当社は、契約約款や利用者との同意に基づく電気通信役務の料金額と同額を債権額とし、NTTファイナンスに債権譲渡する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、上記の旨を当社の電気通信役務の契約約款等においても規定しています。

9. 債権額と利用者に対する請求額の関係

- ・ 当社がNTTファイナンスに譲渡する債権額により、同社は利用者に対し請求する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの四半期単位の報告等に基づき、当社が譲渡した債権額と同社が利用者に対し請求した金額について、総額が同額であることを確認するとともに、利用者への個々の請求においても同額であることについて必要な確認を実施しています。

- 4 料金業務会社に対し、電気通信役務の販売業務等、他の業務を委託等しないこと。

10. 電気通信役務の販売等、他の業務の委託等

- ・ 当社からNTTファイナンスに電気通信役務の販売業務等、他の業務を委託等しないことを、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、社内組織に対して、当社からNTTファイナンスに電気通信役務の販売業務等、他の業務を委託等しないことについて、社内文書の発出、自己点検や研修等により指示・徹底しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの四半期単位の報告等に基づき、同社が同社の料金業務部門に対し、当社から料金業務以外の業務を受託等しないことについて、社内文書の発出、自己点検や研修等により指示・徹底しているとともに、令和4年4月1日から令和5年3月31日の間において当該業務の受託等がなかったことを確認しています。

- 5 料金業務会社に対して債権譲渡を行うことに伴い貴社から同社に顧客情報その他の情報（以下「顧客情報等」という。）を提供するときは、当該情報等を、同社が貴社から譲渡を受けた債権に係る料金業務の用に供する目的以外の目的のために取り扱うことがないよう、同社に対し、次の措置を講ずること。

- ・ 料金業務の用に供するための室とその他の室とを区分させること。

1 1. 料金業務の用に供する室の分離

- ・ N T Tファイナンスにおいて料金業務の用に供するための室とその他の業務の室を区分する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ N T Tファイナンスにおいて料金業務の用に供するための室における入室管理は、電子的認証装置等により徹底する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、N T Tファイナンスからの年 1 回の報告等に基づき、同社が料金業務の用に供するための室とその他の業務の室を区分するとともに、料金業務の用に供するための居室（ゲート数にして）の全てについて電子的認証装置等により入室管理を実施していることを確認しています。

- ・ 料金業務会社に独自の顧客情報等管理システムを構築させること。

1 2. N T Tファイナンス独自のシステムの構築

- ・ N T Tファイナンスにおいて独自の料金業務関連システム（以下、「当該システム」という。）を構築する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、平成 2 4 年 6 月時点において、N T Tファイナンスが当該システムを構築済みであることを確認しています。
- ・ 当該システムは、1 3. に示す確定した債権の額等の料金業務に必要な情報のみを受領し、請求・回収に必要な情報処理・情報管理を行うためのシステムです。

- ・ 当該システムにおいて、貴社が譲渡した債権に係る料金業務の用に供する目的以外の目的のために貴社が提供する顧客情報等を取り扱うことができないようにさせるとともに、必要に応じて区分された貴社の顧客情報等ごとに適切なアクセス権限を設定させること。
また、当該システムを用いて貴社の顧客情報等を入手した者、入手した情報及び入手した日時を記録させること。

1 3. 当社からN T Tファイナンスに提供する顧客情報等の限定

- ・ 当社からN T Tファイナンスに提供する顧客情報等について、料金等の請求・回収に必要な情報（契約者名・住所、請求書送付先の宛名・住所、支払い方法、確定した債権の額等）に限定することを、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、N T Tファイナンスが料金等の請求・回収に必要な情報に限定して取り扱う旨を、顧客情報等の取扱いに関する規程、マニュアルに定めていることを確認するとともに、同社からの半期単位の報告等に基づき、同社による社内研修及び自己点検等を通じて、同社が料金等の請求・回収に必要な情報に限定して料金業務を実施していることを確認しています。

14. 顧客情報等の目的以外の利用の禁止

- ・ 当社からNTTファイナンスに提供する顧客情報等について、同社は料金業務の目的以外の目的のために利用しないことを、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの四半期単位の報告等に基づき、当社が当該システムから顧客情報等を抽出する場合には、当該業務に従事する社員等に限定して抽出権限を付与するとともに抽出記録を管理することとし、当社が顧客情報等を居室から持出し等を行う場合には、当該情報の内容及び利用目的等についてビリング情報管理者の承認を得ることとしていることを確認しています。
- ・ ただし、別記1、別記2に記載する事象については、当社と同社の間の契約書等の規定に反する不適切な業務運営にあたる事象であったと考えております。
- ・ 当社は、NTTファイナンスに対して必要な措置を講じるよう求め、当社において別記1、別記2及び別記3に記載する措置を講じ、再発防止を徹底していることを確認しています。

15. 顧客情報等のアクセス権限の設定

- ・ 当社からNTTファイナンスに提供する顧客情報等について、同社の料金業務に従事する社員の担当する業務内容や職責に応じて、当該システムに適切なアクセス権限を設定する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの四半期単位の報告等に基づき、当社が料金業務に従事する社員の担当する業務内容や職責に応じて、当該システムに適切なアクセス権限を設定しているとともに、その権限の付与状況について定期的に棚卸しを行っている等、顧客情報等の取扱いが適正になされていることを確認しています。

16. 顧客情報等の利用の記録

- ・ 当社からNTTファイナンスに提供する顧客情報等について、当社が当該システムを通じて利用した実績（誰が、どの情報に、いつアクセスしたのか）を記録し、記録時より最低10年間保存する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの四半期単位の報告等に基づき、当社による自己点検を通じて、当社から同社に提供する顧客情報等について、当社が当該システムを通じて利用した実績（アクセスログ）を記録していることを確認しています。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">・ 顧客情報等の取扱いについて同社の従業員が遵守すべき規程を作成させるとともに、当該規程を遵守させるために必要な研修を実施させること。 |
|---|

17. 顧客情報等の取扱いに関する規程の作成

- ・ 顧客情報等の取扱いについて、NTTファイナンスの社員が遵守すべき規程等を作成する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの年1回の報告等に基づき、NTTファイナンスが、顧客情報等の目的外利用の禁止、顧客情報等の管理責任者の設置、当該システムへの適切なアクセス権限の設定、顧客情報等の取扱いに関する研修の実施および顧客情報等の取扱いに関する点検等、顧客情報等の取扱いに関して同社の社員等が

遵守すべき事項を定めた規程、マニュアル等を作成したことを確認しています。

- ・ ただし、別記1、別記2に記載する事象が発生していたことを踏まえ、NTTファイナンスにおいて別記1、別記2及び別記3に記載する措置を講じ、再発防止を徹底していることを確認しています。

18. 顧客情報等の取扱いに関する研修の実施

- ・ 前述の顧客情報等の取扱いに関する規程等を遵守するために必要な研修をNTTファイナンスが実施し、その実施状況について当社に報告する旨を、当社と同社間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの年1回の報告等に基づき、同社が顧客情報等の取扱いに関する規程等を遵守するために必要な研修を令和5年3月1日から令和5年3月31日までの間に実施し、研修受講対象となる全ての社員等が受講したことを確認しています。

(1) 集合研修（対象は料金業務を行う管理者等）

当社に関する対象者：■■■■人

（他の事業会社との共通の業務を実施する者を含む）
（実施率：100%）

(2) eラーニング（対象は契約社員・派遣社員等を含む全社員）

当社に関する対象者：■■■■人

（他の事業会社との共通の業務を実施する者を含む）
（実施率：100%）

・ 顧客情報等の管理責任者を設置させ、当該情報の取扱いを管理させること。

19. 顧客情報等の管理責任者の設置

- ・ NTTファイナンスに顧客情報等の管理責任者を設置すること、および顧客情報等の管理責任者が顧客情報等を適正に管理する旨を、当社と同社間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの年1回の報告等に基づき、同社が、顧客情報等の管理及び利用に関する責任者として「ビリング情報管理責任者」を置いていることを確認するとともに、同社が定めた顧客情報等の取扱いに関する規程において、「ビリング情報管理者」および「ビリング情報管理補助者」を各組織等に置くこととしていることを確認しています。
- ・ 当社は、当該責任者等の責任・役割が顧客情報等の取扱いに関する規程等に適切に規定されていること、ならびに当該責任者により当該情報等が適正に管理されていることを確認しています。

- ・ その他料金業務会社が顧客情報等を貴社から譲渡を受けた債権に係る料金業務の用に供する目的以外の目的のために取り扱うことがないようにするために必要な措置を講じさせること。

20. 顧客情報等の取扱いに関する点検

- ・ NTTファイナンスは、顧客情報等の管理体制・ルールを整備するとともに、運用状況について点検ルールを定め、定期的に確認する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、当社から提供した顧客情報等の取扱い状況について、NTTファイナンスに四半期単位の報告を求めること、および必要に応じて立ち入り点検等を行うことができる旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ ただし、別記1、別記2に記載する事象が発生していたことを踏まえ、NTTファイナンスにおいて別記1、別記2及び別記3に記載する措置を講じ、再発防止を徹底していることを確認しています。

- 6 料金業務会社に対し電気通信役務の料金等に係る債権の譲渡を行うときは、事業法第29条の趣旨を引き続き確保するために必要な措置を講じ、又は同社に講じさせること。

21. 事業法 第29条の趣旨の確保

- ・ 当社からNTTファイナンスに譲渡する債権の請求・回収にあたり、同社は事業法第29条の趣旨を確保する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 上記を遵守するため、NTTファイナンスが必要な社員研修を実施する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの年1回の報告等に基づき、同社が必要な社員研修を実施していることを確認しています。社員研修の実施時期、受講者数は18.のとおりです。
- ・ 当社は研修教材の作成支援等、NTTファイナンスの社員教育に必要な支援を実施しています。

- 7 料金業務会社が行う料金業務について、事業法第30条の趣旨を引き続き確保するために必要な措置を講じ、又は同社に講じさせること。

22. 事業法 第30条の趣旨の確保

- ・ 当社からNTTファイナンスに譲渡する債権の請求・回収にあたり、同社は事業法第30条の趣旨を確保する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 上記を遵守するため、NTTファイナンスが必要な社員研修を実施する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの年1回の報告等に基づき、同社が必要な社員研修を実施していることを確認しています。社員研修の実施時期、受講者数は18.のとおりです。
- ・ 当社は研修教材の作成支援等、NTTファイナンスの社員教育に必要な支援を実施しています。

8 料金業務会社に対し料金業務の移管等を行うときは、事業法第6条、第26条及び第27条の趣旨を引き続き確保するために必要な措置を講じ、又は同社に講じさせること。

23. 事業法 第6条、第26条及び第27条の趣旨の確保

- ・ 当社からNTTファイナンスに譲渡する債権の請求・回収にあたり、同社は事業法第6条、第26条及び第27条の趣旨を確保する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 上記を遵守するため、NTTファイナンスが必要な社員研修を実施する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの年1回の報告等に基づき、当社が必要な社員研修を実施していることを確認しています。社員研修の実施時期、受講者数は18.のとおりです。
- ・ 当社は研修教材の作成支援等、NTTファイナンスの社員教育に必要な支援を実施しています。
- ・ また、NTTファイナンスにおいて、以下のとおり問い合わせ窓口を設置・運用することにより、債権譲渡を受けた電気通信役務の料金等に関する利用者からの問い合わせ等に対応していることを確認しています。

当社に関する問い合わせセンター数： ■■■■■
着台数： ■■■ 台

9 料金業務会社に対し、貴社の顧客情報等について個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等の関係法令等を遵守させること。

24. 個人情報の保護に関する法律等の関係法令等の遵守

- ・ NTTファイナンスは、個人情報の保護に関する法律等の関係法令等を遵守することとし、顧客情報等の取扱いに関する規程等を作成する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ NTTファイナンスは、個人情報の取扱いについてプライバシーポリシーを定め、公表することを当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 上記を遵守するため、NTTファイナンスが必要な社員研修を実施する旨を、当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスからの年1回の報告等に基づき、当社が必要な社員研修を実施していることを確認しています。社員研修の実施時期、受講者数は18.のとおりです。
- ・ 当社は研修教材の作成支援等、NTTファイナンスの社員教育に必要な支援を実施しています。
- ・ 当社は、NTTファイナンスが顧客情報等の取扱いに関する規程等を作成したこと、プライバシーポリシーを作成・公表したこと、ならびに規程等の内容が適切であることを確認しています。

25. 料金業務の用に供する室以外の居室における業務（リモートワーク）の実施

- ・ N T Tファイナンスは令和5年2月より、料金業務部門の社員を対象に、11. に示す料金業務の用に供する室のほか、同社が認めた居室において料金業務を実施しております。
- ・ 同社が認めた居室とは、顧客情報等の取扱いに関する規程に従い、事前に料金業務部門の社員が誓約書により申請し上長及び顧客情報等の管理責任者が認めた、業務を実施する自宅等の個室であり、当該居室において業務を行う際には、携帯電話等による画面撮影や第三者によるなりすまし行為等を行った際にログ（以下、検知ログ）が残る仕組みを導入し、多要素認証、外部記録媒体等による情報の持出しが制限された会社指定の端末（以下、会社指定端末）を用いることで料金業務の用に供する室と同等の環境を確保しています。
- ・ 上記環境による業務（以下、リモートワーク）の運用開始に際し、同社は17. に示した顧客情報等の取扱いに関する規程を改定し、上述の誓約書で誓約する要件（業務を実施する居室、会社指定端末の利用等）について規定するとともに、顧客情報等の管理責任者の業務として、料金業務部門のリモートワークを実施する社員（以下、リモートワーク実施者）がリモートワーク開始の事前に申請する誓約書を確認し、承認を実施すること、検知ログを基に不適切な行為の有無を判断することを規定しています。顧客情報等の管理責任者は、同社の料金業務部門が実施する点検結果及び同社の監視部門が実施する実査結果の報告を受け、運用状況の確認を実施しています。
- ・ また、同社は、リモートワーク実施者に対し、上述の誓約書に基づく要件の内容及び情報セキュリティ要件（外部記憶媒体の使用禁止、顧客情報ダウンロードの禁止、個人使用端末利用の禁止）について事前研修を実施することとしており、令和4年12月23日以降、令和5年3月31日までの間に、 名が受講し、リモートワークを開始しております。
- ・ リモートワークにおける料金業務関連システムへのアクセスは会社指定端末からのみ許容され、そのアクセス権限の設定や利用実績の記録については、15. および16. に示した内容に含まれております。
- ・ さらに、リモートワークの実施状況に関しては、同社からの年1回の報告に基づき、同社において四半期に料金業務部門が実施した点検の結果の確認、及び年1回の監視部門が実施した実査結果により、業務を行う居室に関する上長及び個人情報等の管理責任者による事前の承認有無の確認、会社指定端末の導入状況及び管理状況の確認、検知ログの確認を通じて不適切な事象が認められていないことを確認しています。なお、同社による点検は令和4年度第4四半期から実施しています。

26. 罰則・契約解除の規定

- ・ 当社とN T Tファイナンスの間の契約書等に規定した措置内容に同社が違反した場合、違反内容や原因について当社に報告するとともに、同社の責任において再発防止や原状回復等のための必要な措置を講じ、当社に所定の違約金を払う旨や、違反内容が重大な違反であり今後契約を継続することができないと当社が判断した場合、最終的には当社は契約解除できる旨を当社と同社の間の契約書等に規定しています。
- ・ 当社は、N T Tファイナンスによる自己点検を通じた報告と当社による立ち入り点

検を通じて、別記1、別記2に記載する事象が発生していたことが確認されたことを踏まえ、当社と同社の間での契約書等の罰則規定に則って令和元年度に必要な対応を行いました。

(別記1) 平成30年度報告から抜粋(令和元年度報告にて一部加筆、次年度以降同様)

NTTグループカードの勧奨について確認した事象

- ・ NTTファイナンスは、請求書・口座振替利用者からの問い合わせ時や、当該利用者への支払い方法の変更の勧奨時等において、必要なお説明を実施した後、回収率の向上等を通じて料金業務の効率化を図る観点から、クレジットカード払いの勧奨も実施しています。
 - ・ その際、新たにクレジットカードに導入意向または興味を示されたときには、利用者の同意を取得した上で、NTTグループカードを案内しています。
 - ・ しかしながら、NTTファイナンスによる自己点検を通じた報告と当社による立ち入り点検を通じて、一部の問い合わせセンター(以下、センター)において以下の事象が発生していたことが判明しました。
 - － 利用者に対して、クレジットカード払いの勧奨を省略し、利用者の同意を得た上で、NTTグループカードの勧奨を実施
 - － 既にクレジットカード払いとなっている利用者に対し、利用者の同意を得た上で、NTTグループカードの勧奨を実施
 - ・ それを受けて、NTTファイナンスに対して必要な措置を講じるよう求め、NTTファイナンスにおいて、NTTグループカードの勧奨について、対応スクリプトを見直し、以下のとおり適切な勧奨方法で実施することを周知徹底しました。
 - － 利用者に対して、クレジットカード払いの勧奨を実施した後、利用者の同意を得た上で、NTTグループカードの勧奨を実施する
 - － 既にクレジットカード払いとなっている利用者に対しては、NTTグループカードの勧奨は行わない
- 加えて、対応スクリプトの内容を各センターで修正する際は、NTTファイナンスの本社の承認を事前に得ることを義務付けています。
- ・ なお、NTTファイナンスの自主的な取り組みとして、令和元年12月以降は、お客様からNTTグループカードについて問い合わせがあった場合のみご案内するよう、運用を変更しました。

※上記、「問い合わせセンター」は、同社の料金業務部門を指す

(別記2) 平成30年度報告から抜粋(令和元年度報告にて一部加筆、次年度以降同様)

電話料金合算サービスの勧奨について確認した事象

- ・ NTTファイナンスは、当社から移管した料金業務とは別に、電話料金合算サービスを提供しており、当該サービスは、サービス利用者である加盟店が、利用者に提供した商品・サービスの利用料金を、NTTファイナンスから請求している各事業会社の料金と合算請求することにより、NTTファイナンスが加盟店に代わって請求・回収代行するものです。
- ・ また、NTTファイナンスは、加盟店から受領したお客様リストにもとづき、加盟

店の利用者へ架電し、電話料金合算サービスを勧奨する業務を、一部の加盟店から受託しております。

- ・ しかしながら、NTTファイナンスによる自己点検を通じた報告を通じて、一部で以下の事象が発生していたことが判明しました。
 - － 上記受託業務において、電話料金合算サービスを勧奨する際、NTTファイナンスから各事業会社の料金の請求実績が無い利用者を対象とした場合、勧奨を行ったにもかかわらず、電話料金合算サービスを提供できないことから、NTTファイナンスからの請求実績の有無を当該システムで予め確認し、請求実績がある利用者を対象に架電し、勧奨を実施
- ・ それを受けて、NTTファイナンスに対して必要な措置を講じるよう求め、NTTファイナンスにおいて、電話料金合算サービスの勧奨について、対応スクリプトを見直し、以下のとおり適切な勧奨方法で実施することを周知徹底しました。
 - － 加盟店から受領したお客様リストにもとづき、加盟店の利用者へ架電等する前に、当該利用者に係る情報を当該システムで確認しない
 - － 加盟店の利用者に対して架電等する際に、当該利用者の同意を得た上で、当該システムでNTTファイナンスからの請求の有無を確認する
- ・ なお、NTTファイナンスの自主的な取り組みとして、令和元年11月以降、料金業務部門における電話料金合算サービスの勧奨の加盟店からの受託をとりやめています。

（別記3）料金業務の適正な業務運営に向けた取り組み

別記1、別記2の事象に限らず、今後、料金業務において措置要請に違反する事案を発生させることのないよう、NTTファイナンスにおいて、研修や点検を強化することとしました。

NTTファイナンスからの報告に基づき、以下のとおり実施されていることを確認しています。

- － 別記1、別記2の不適切事案を、措置要請に対する違反行為の実例として取り上げた公正競争研修（料金業務に従事する全管理者を対象としたWeb研修、料金業務に従事する全従業員を対象としたeラーニングを、18.の研修にあわせて実施。研修の実施時期、受講者数は18.のとおりに実施）
- － 別記1、別記2の不適切事案を、措置要請に対する違反行為の実例として取り上げた公正競争マニュアル（冊子）を作成し、料金業務に従事する管理者に配布
- － NTTファイナンスの自己点検に加え、同社の料金業務部門以外の内部監査担当による監査（令和4年9月1日～令和5年2月21日、料金業務部門（全国の間い合わせセンター及び企画総括担当）を対象）を通じ、料金業務部門においてNTTグループカード勧奨及び電話料金合算サービスの勧奨（加盟店からの委託勧奨）が行われていないことを確認するとともに、改めて、料金業務部門において料金業務以外の業務の受託有無、居室分離、料金業務システムのアクセス権限管理等、措置要請事項を遵守していることについて確認を実施

以上

別添 役員兼任状況（NTTドコモ）

（令和4年4月1日～令和4年6月20日）

役職名	氏名	NTTファイナンスとの役員兼任の有無
代表取締役社長	井伊 基之	無
代表取締役副社長	田村 穂積	無
代表取締役副社長	丸山 誠治	無
代表取締役副社長	廣井 孝史	無
取締役	新宅 正明	無
取締役	菊地 伸	無
取締役	遠藤 典子	無
取締役	丸岡 亨	無
取締役	黒岩 真人	無
取締役	黒田 勝己	無
取締役	須藤 章二	無
取締役	中田 勝己	無
取締役	寒河江 弘信	無
取締役	梶川 幹夫	無
取締役	辻山 栄子	無

別添 役員兼任状況（NTTドコモ）

（令和4年6月21日～令和5年3月31日）

役職名	氏名	NTTファイナンスとの役員兼任の有無
代表取締役社長	井伊 基之	無
代表取締役副社長	田村 穂積	無
代表取締役副社長	栗山 浩樹	無
代表取締役副社長	前田 義晃	無
取締役	新宅 正明	無
取締役	菊地 伸	無
取締役	石渡 明美	無
取締役	丸岡 亨	無
取締役	黒岩 真人	無
取締役	藤城 夏子	無
取締役	川崎 博子	無
取締役	齋藤 謙二郎	無
取締役	寒河江 弘信	無
取締役	池田 佳隆	無
取締役	千葉 通子	無

別添 役員兼任状況（NTTファイナンス）

（令和4年4月1日～令和4年6月16日）

役職名	氏名	当社との役員兼任の有無
代表取締役社長	伊藤 正三	無
常務取締役	三津島 貴寛	無
常務取締役	原田 清志	無
常務取締役	中村 卓司	無
取締役	伊勢 拓央	無
取締役	藤原 篤	無
取締役	藤澤 浩幸	無
取締役	栗田 修身	無
取締役	緒方 暁	無
取締役	渡邊 知男	無
取締役	百瀬 真也	無
取締役	前田 克哉	無
監査役	北田 祐幸	無
監査役	木野 雅志	無
監査役	清水石 和男	無

別添 役員兼任状況（NTTファイナンス）

（令和4年6月17日～令和4年6月21日）

役職名	氏名	当社との役員兼任の有無
代表取締役社長	伊藤 正三	無
代表取締役副社長	原田 清志	無
代表取締役副社長	中村 卓司	無
取締役	藤本 昌也	無
取締役	藤澤 浩幸	無
取締役	榎本 佳一	無
取締役	栗田 修身	無
取締役	磯村 勝之	無
取締役	前田 克哉	無
取締役	池田 円	無
監査役	木野 雅志	無
監査役	清水石 和男	無

別添 役員兼任状況（NTTファイナンス）

（令和4年6月22日～令和4年6月24日）

役職名	氏名	当社との役員兼任の有無
代表取締役社長	伊藤 正三	無
代表取締役副社長	原田 清志	無
代表取締役副社長	中村 卓司	無
取締役	藤本 昌也	無
取締役	藤澤 浩幸	無
取締役	榎本 佳一	無
取締役	栗田 修身	無
取締役	磯村 勝之	無
取締役	前田 克哉	無
取締役	池田 円	無
監査役	木野 雅志	無
監査役	清水石 和男	無
監査役	新井 豊	無

別添 役員兼任状況（NTTファイナンス）

（令和4年6月25日～令和4年6月29日）

役職名	氏名	当社との役員兼任の有無
代表取締役社長	伊藤 正三	無
代表取締役副社長	原田 清志	無
代表取締役副社長	中村 卓司	無
取締役	藤本 昌也	無
取締役	藤澤 浩幸	無
取締役	橋本 誠一	無
取締役	榎本 佳一	無
取締役	栗田 修身	無
取締役	磯村 勝之	無
取締役	前田 克哉	無
取締役	池田 円	無
監査役	木野 雅志	無
監査役	清水石 和男	無
監査役	新井 豊	無

別添 役員兼任状況（NTTファイナンス）

（令和4年6月30日～令和4年7月31日）

役職名	氏名	当社との役員兼任の有無
代表取締役社長	伊藤 正三	無
代表取締役副社長	原田 清志	無
代表取締役副社長	中村 卓司	無
取締役	藤本 昌也	無
取締役	藤澤 浩幸	無
取締役	橋本 誠一	無
取締役	榎本 佳一	無
取締役	栗田 修身	無
取締役	磯村 勝之	無
取締役	前田 克哉	無
取締役	池田 円	無
監査役	木野 雅志	無
監査役	新井 豊	無

別添 役員兼任状況（NTTファイナンス）

（令和4年8月1日～令和5年3月31日）

役職名	氏名	当社との役員兼任の有無
代表取締役社長	伊藤 正三	無
代表取締役副社長	原田 清志	無
代表取締役副社長	中村 卓司	無
取締役	藤本 昌也	無
取締役	藤澤 浩幸	無
取締役	橋本 誠一	無
取締役	榎本 佳一	無
取締役	栗田 修身	無
取締役	磯村 勝之	無
取締役	前田 克哉	無
取締役	池田 円	無
監査役	木野 雅志	無
監査役	新井 豊	無
監査役	澄田 修一	無