

1 不利益処分の名あて人

西日本電信電話株式会社 代表取締役社長 大竹 伸一

2 聴聞の期日及び場所

平成22年1月22日（金）午前11時から

総務省第1会議室（10階）

3 聴聞に関する事務を所掌する組織の名称及び所在地

総務省総合通信基盤局電気通信事業部事業政策課

東京都千代田区霞が関2丁目1番2号

4 不利益処分の原因となる事実

平成21年11月18日、西日本電信電話株式会社（以下「NTT西日本」という。）が営業及び設備保守等の業務を委託する株式会社NTT西日本一兵庫（以下「NTT西日本一兵庫」という。）において、利用者情報を販売代理店に不適切に提供したとの報道発表がなされたことを受け、総務省は、同日、NTT西日本に対して、電気通信事業法（昭和59年法律第86号。以下「事業法」という。）第166条第1項の規定に基づき、当該事案の事実関係、原因及び再発防止措置等について報告をさせた。

同年12月17日にNTT西日本から提出された報告によれば、同年8月から10月にかけて、NTT西日本の従業員が、同社が他の電気通信事業者の電気通信設備との接続の業務に関して入手した他社への電話番号移転に関する情報をNTT西日本一兵庫の従業員に提供し、次いで、NTT西日本一兵庫の従業員が、同情報を、NTT西日本が他の電気通信事業者の電気通信設備との接続の業務に関して入手した他社のDSL役務利用に関する情報とともに、販売代理店に提供した事実が判明した。

また、NTT西日本が同様に業務を委託する株式会社NTT西日本一北陸（以下「NTT西日本一北陸」という。）においても、同年4月から11月にかけて、同社の従業員が、NTT西日本が他の電気通信事業者の電気通信設備との接続の業務に関して入手した他社のDSL役務利用に関する情報を販売代理店に提供した事実が判明した。

今般、NTT西日本の従業員が他社への電話番号移転に関する情報をNTT西日本一兵庫の従業員に提供した行為は、事業法第30条第3項第1号に抵触するものと認められる。また、NTT西日本一兵庫の従業員が他社への電話番号移転に関する情報及び他社のDSL役務利用に関する情報を、NTT西日本一北陸の従業員が他社のDSL役務利用に関する情報をそれぞれ販売代理店に提供した行為は、NTT西日本が接続の業務に関して入手した他の電気通信事業者の利用者に関する情報を接続の業務の目的以外の目的のために提供するものであり、電気通信事業者間の

公正な競争を阻害するおそれがあるものであると認められる。

報告によれば、NTT西日本、NTT西日本一兵庫及びNTT西日本一北陸において、他の電気通信事業者の電気通信設備との接続の業務に関して知り得た当該他の電気通信事業者及びその利用者に関する情報（以下「他の事業者等に関する情報」という。）を提供した行為は、顧客情報管理システムにおいて、他の事業者等に関する情報を取り出す権限の付与が業務上当該情報を必要とする者に限定されておらず、また、自社が提供する役務の営業活動を行う部署において、他の事業者等に関する情報が取り扱われる等の要因によるものと認められる。

今回事案の発生を受け、NTT西日本からは、顧客情報管理システム上で他の事業者等に関する情報を取り出すことを不可能とするなどの措置を講じる旨報告がなされているが、他の事業者等に関する情報の閲覧が当該情報を必要とする業務以外の業務においても可能なままとなっていること、自社が提供する役務の営業活動を行う部署において、他の事業者等に関する情報が取り扱われる体制となっていること等により、依然として、上記事案と同様の事案が発生し、電気通信事業者間の公正な競争が阻害され、電気通信の健全な発達に支障を生ずるおそれがあり、事業法第29条第1項第12号に抵触するものと認められる。

以上より、事業法第29条第1項第12号に基づき、NTT西日本に対して、他の事業者等に関する情報の管理体制の改善等を求める。

## 5 予定される不利益処分内容及び根拠となる法令の条項

事業法第29条第1項第12号の規定に基づき、業務の方法の改善その他の措置をとることを命ずる。

## 6 聴聞への参加手続

当該不利益処分の根拠となる法令に照らし当該不利益処分につき利害関係を有すると認められ、当該聴聞に参加することを希望する関係人（以下「利害関係人」という。）は平成22年1月20日（水）までに、総務省聴聞手続規則（平成12年総理府・郵政省・自治省令第3号）第4条の規定に基づき、その氏名、住所及び当該聴聞に係る不利益処分につき利害関係を有することの疎明を記載した書面を主宰者に提出しなければならない。主宰者が参加することを許可したときは、当該申請者に対し通知する。

なお、主宰者は、必要があると認めるときは、利害関係人に対し、当該聴聞に関する手続に参加することを求めることがある。

## 7 聴聞の公開・非公開の別 非公開