

(公印及び契印省略)

総基用第33号

令和6年2月9日

西日本電信電話株式会社

代表取締役社長 森林 正彰 殿

総務省総合通信基盤局長

今川 拓郎

個人データの取扱いの委託先の適切な監督について（指導）

## 1. 事案の概要

貴社は、貴社のテレマーケティング業務を株式会社NTTマーケティングアクトProCX（以下「ProCX社」という。）<sup>※1</sup>に委託していたところ<sup>※2</sup>、同社が当該委託業務を実施するに当たり利用していたコールセンタシステムを提供するNTTビジネスソリューションズ株式会社（以下「BS社」という。）<sup>※1</sup>の運用保守業務従事者が、システム管理者アカウントを悪用して貴社の顧客データが保管されているサーバへアクセスする手口で、2014年から約8年にわたって、当該顧客データを不正に持ち出し第三者へ漏えいさせていた。ProCX社は、2022年に貴社以外の委託元の一つから個人データの漏えいに関する調査依頼を受け、調査を実施したが、個人データの第三者への漏えいに関する事実を把握することができず、これを是正できなかった。その後、当該委託元からの捜査依頼を受けた警察により、BS社に対して捜査が実施されたことを発端として、顧客データの不正な持ち出しが発覚した。

漏えいした顧客データは、貴社からProCX社に交付された顧客データのうち約120万件であり、指定電気通信役務（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20条に規定する指定電気通信役務をいう。）に係る顧客データ（氏名／住所／電話番号等）であった。

※1 いずれも貴社の100%子会社。

※2 指定電気通信役務に係る顧客データ（氏名／住所／電話番号等）をProCX社に交付して、指定電気通信役務に係る新サービスやオプションサービスの勧奨に

係る業務を委託していたもの。

## 2. 事案発生の要因

電気通信事業における個人情報等の保護に関するガイドライン（令和4年個人情報保護委員会・総務省告示第4号。以下「個人情報保護ガイドライン」という。）第13条第3項において、電気通信事業者は、個人データの取扱いを委託する場合は、その取扱いを委託された個人データの安全管理が図られるよう、委託を受けた者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならないこととされている。

これを受け、貴社はProCX社との業務委託契約に当たり、「業務委託契約書」及び「お客様情報の管理に関する覚書」（以下「業務委託契約書等」という。）を締結しており、その中で業務の再委託の禁止や、委託先における再委託先での個人データの取扱い状況の検査、委託先における個人データの取扱いに係る安全管理措置の実施等の措置（以下「業務委託先の監督措置」という。）を規定していた（事業法第166条第1項の規定に基づく令和5年11月6日付けの報告徴収に対する同年12月8日付け報告書及び同年12月27日付け報告書）。

しかしながら、貴社は、BS社によるProCX社へのコールセンタシステムの提供が個人データの取扱いを伴う業務であり<sup>※3</sup>、ProCX社によるBS社の同システムの利用が、個人情報保護ガイドライン第13条第3項に規定する個人データの取扱いの委託に該当するにもかかわらず、その事実を認識することができず、業務委託契約書等にいう業務委託には含まれないとして運用してきており、業務委託先の監督措置の対象としていなかった。実際にも、貴社は、業務の再委託に当たらない場合には、個人データの取扱いの委託の有無や、委託が行われている場合の個人データの取扱い状況について「情報管理状況チェックシート」に基づく点検項目を設定しておらず、そもそも、ProCX社によるBS社のコールセンタシステムの利用に伴う個人データの取扱いの委託の事実を把握できていなかったとのことである（追加確認に対する令和6年1月19日付け貴社回答）。

※3 BS社は、ProCX社に対し、顧客データを管理するコールセンタシステムを提供し、さらに、BS社は、コールセンタシステムの保守運用や、コールセンタシステムの利用に関する技術的なサポート業務を行っており、その保守運用等の中で、ProCX社において個人データを適切にダウンロードできない場合等のトラブル対応の際、BS社が個人データを取り扱うことがあり、実際にProCX社からの指示に基づき個人データを取り扱う業務を行っていた。

また、貴社は、ProCX社と締結した業務委託契約において、個人情報の取扱いが発生する場合、貴社の事前の書面による承諾なく、第三者に開示等してはならないと規定していたが、ProCX社がBS社の提供するコールセンタシステムを利用するに当たり、個人データの取扱いの委託が行われていたにもかかわらず、ProCX社は貴社に対して、事前の承諾を得ていなかった。この理由について、令和6年1月19日付け貴社回答によれば、「(ProCX社は貴社に対して)業務の再委託を行っていない場合において、当社(貴社)に対し、個人情報の取扱いの再委託に係る事前の承諾を得る必要があることを適切に認識できていなかった(と回答している)」とのことであった。つまり、ProCX社によるBS社のコールセンタシステムの利用が個人情報保護ガイドライン上の個人データの取扱いの委託に該当するにもかかわらず、業務委託契約書等という業務委託には含まれていなかったことにより、こうした誤認が生じていたものと想定される。

以上のとおり、貴社のテレマーケティング業務のProCX社への委託については、個人データの取扱いの委託先の必要かつ適切な監督が行われていなかったと考えられ、電気通信役務の利用者の利益の保護が適切に図られていないと認められる。

さらに、他の大口委託先について行われた緊急点検において、令和6年1月19日付け貴社回答によれば、「他の委託先においても、今回のProCXへの対応と同様」のことであり、個人データの取扱いを伴う外部サービスの利用において、現時点で、個人データの取扱いの委託先の必要かつ適切な監督が行われていない状況にあると考えられ、電気通信役務の利用者の利益の保護が適切に図られていないと考えられる。

また、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。以下「NTT法」という。)において、貴社は、地域電気通信事業を営営することを目的とする株式会社とされ、その運営に当たっては、常に経営が適正に行われるように配慮する責務が課されている。今回漏えいした個人データは、地域電気通信事業に係るものであり、業務委託先の必要かつ適切な監督が行われていなかったことにより、結果として、約120万件の個人データが漏えいしたことに鑑みれば、地域電気通信事業の経営の適正な実施への配慮が十分ではなかったと認められる。

以上のことは、事業法第1条並びにNTT法第1条第2項及び第3条の趣旨に鑑み、適切ではないと考えられる。

### 3. 電気通信役務の円滑な提供、利用者の利益の保護の必要性

今般、漏えいした個人データは指定電気通信役務かつ地域電気通信事業に係る顧客データであるところ、高い公共性のある指定電気通信役務かつ地域電気通信事業について、その顧客データの取扱いの委託先の監督が必要かつ適切に行われておらず、利用者からの指定電気通信役務への信頼を失墜させることとなった。以上のことは、事業法第1条並びにNTT法第1条第2項及び第3条の趣旨に鑑み、適切ではないと考えられる。貴社は、高い公共性のある指定電気通信役務の提供や地域電気通信事業の経営のみならず、極めて公共性の高い基礎的電気通信役務の提供を行う電気通信事業者として、その利用者の利益が確実に保護されるよう、ProCX社を含む委託先に対する適切な監督を徹底の上、再発防止に努める必要がある。

### 4. 指導事項

以上を踏まえて、下記の1及び2の事項について、令和5年12月27日付け報告書及び令和6年1月19日付け回答で報告のあった再発防止策<sup>※4</sup>を含む必要な措置を実施されたい。また、その実施状況について、令和6年3月29日までに報告するとともに、今後、このような事案が再発しないよう、同報告から少なくとも1年間は、四半期に一度、今後の取組状況について定期的に報告されたい。なお、今後新たな懸念が生じた場合等には、追加的な措置を実施する可能性がある旨を御承知おき願いたい。

※4 委託先の選定時における個人データの移転の有無の確認、委託契約等における外部サービス提供事業者を管理するために必要な内容の規定、委託先の定期点検の項目への外部サービス利用に伴う個人データの移転の有無等の追加、委託先から外部サービス提供事業者に対する定期点検を通じた適切な安全管理措置の確保等。

## 記

### 1 本事案を踏まえた委託先の監督の見直し及び対策の強化について

個人データの取扱いを委託する場合には、委託先において当該個人データについて適切に安全管理措置が講ぜられるよう、委託先に対する適切な監督を行うことが、電気通信役務の利用者の利益の保護の観点から必要である。こ

の点を踏まえ、適切な委託先の選定、適切な委託契約の締結及び委託先における個人データの取扱状況の適切な把握が行えるよう、業務委託契約の内容の見直しや、定期点検の確保、適切な安全管理措置の確保、経営層を含めた適切な委託先監督の責任体制の構築等、必要な措置について検討を行い、再発を確実に防止するよう、実効的な対策を講じること。

特に、個人データの取扱いを伴う外部サービスの利用について留意し、契約内容の見直し及び定期点検等、必要な措置について検討を行い、再発を確実に防止するよう、実効的な対策を講じること。

## 2 利用者対応の徹底について

本事案において、貴社の利用者のうち約120万件の個人データが漏えいした又はそのおそれがあることを踏まえ、利用者の利益の保護の観点から、今後も利用者に対する本事案に関する適切な情報提供を継続するとともに、二次被害が発覚した場合等には適切な支援、対応を実施すること。

以上