



第14回 利用者情報に関するワーキンググループ

# NTT東日本における業務委託契約時の お客様情報の取り扱い等について

東日本電信電話株式会社

2024年11月12日

## 1. 電気通信事業と代表的な業務委託内容について

- (1) 電気通信事業の内容
- (2) 代表的な業務委託内容

## 2. お客様情報を取り扱う業務委託のルールについて

- (1) 情報セキュリティに係る社内規定
- (2) 業務委託を実施する場合の情報セキュリティルール



# 1. 電気通信事業と代表的な業務委託内容について(1/2)

## (1) 電気通信事業の内容

- NTT東日本の事業は、日本電信電話株式会社等に関する法律に基づく、東日本地域における地域電気通信業務、地域電気通信業務に附帯する業務、その他会社の目的を達成するために必要な業務及び東日本地域における地域電気通信業務とこれに附帯する業務を営むために保有する設備もしくは技術またはその社員を活用して行う電気通信業務その他の業務であり、主要な営業種目は次のとおりです

### <主要な営業種目>

種類		営業項目
電気通信業務 ※	音声伝送サービス	加入電話サービス、総合デジタル通信サービス、音声利用IP通信網サービス
	データ伝送サービス	LAN型通信網サービス、IP通信網サービス、データ伝送サービス 等
	専用サービス	一般専用サービス、高速デジタル伝送サービス、ATM専用サービス 等
	電報サービス	電報サービス
附帯業務・目的達成業務		電話機等の販売、情報料回収代行サービス、料金回収（請求・収納）代行サービス、電気通信コンサルティング、研修・セミナー 等

※ 電気通信業務の中に地域電気通信業務と活用業務を含む

# 1. 電気通信事業と代表的な業務委託内容について(2/2)

## (2) 代表的な業務委託内容

- 電気通信サービスの申込、解約受付手続きを行う者に、契約者の氏名、住所、電話番号等の取り扱いを連結子会社に委託
- 電気通信サービスの故障対応を行う者に、契約者の氏名、住所、電話番号等の取り扱いを連結子会社に委託
- 電報の配達を行う者に、電報本体及び配達先の氏名、住所、電話番号等の取り扱いを連結子会社に委託



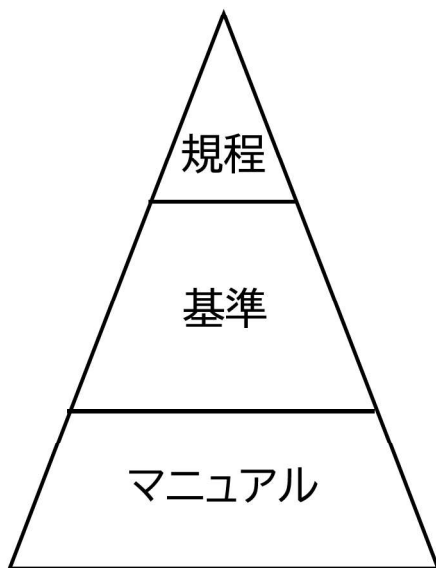
## 2. お客様情報を取り扱う業務委託のルールについて(1/6)

### (1) 情報セキュリティに係る社内規定

- 情報セキュリティの確保に係るマネジメントをより効果的に実践するため、基本的な事項を定めた規程のもと、具体的なルールを定めた基準、マニュアルを体系的に制定し、業務委託先の管理・監督についてもルールを定め、お客様情報をはじめとした各種情報の保護・管理、適正な取り扱い等、徹底・強化を図っています

#### <業務委託先の管理・監督に係る規律>

情報セキュリティに係る規程類体系

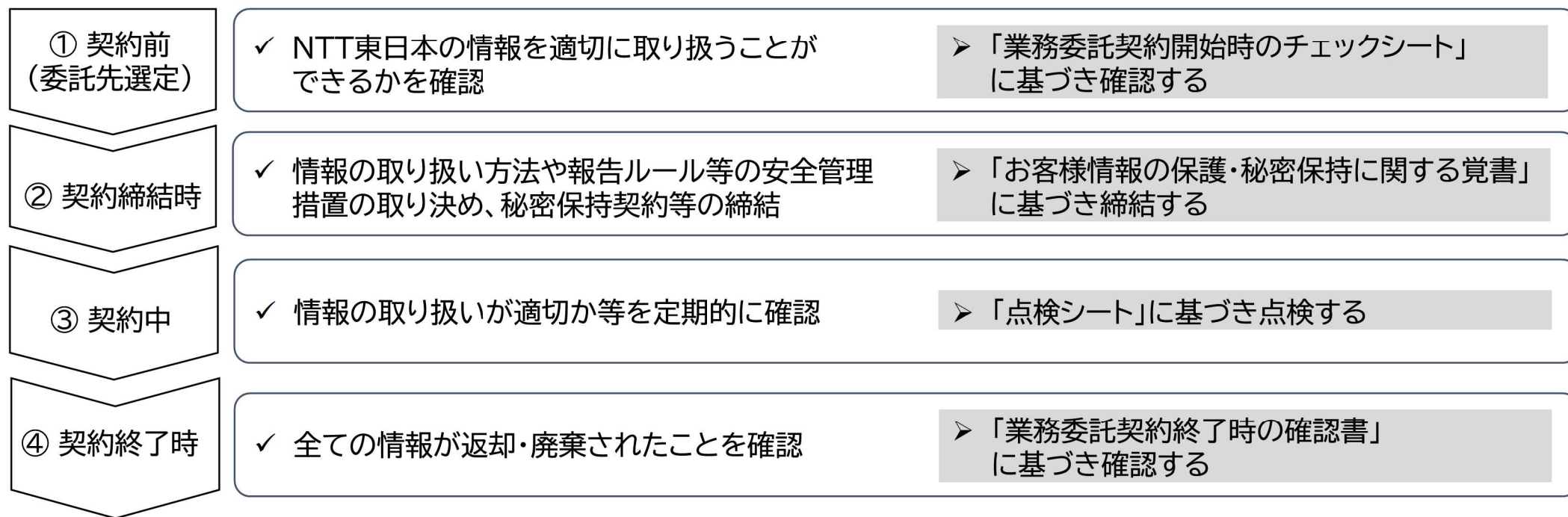


- 業務委託先の管理・監督の基本方針を規定
- 業務委託を実施する場合の情報セキュリティ確保において実施すべき事項を規定
  - 業務委託先の選定、遵守事項
  - 情報セキュリティに関する契約要件
  - 情報の取り扱い管理
  - マネジメント状況の確認など
- 業務委託を実施する場合の情報セキュリティルールや利用する様式類を規定
  - 契約締結前、締結時、契約中、終了時など各フェーズ毎の実施事項など

## 2. お客様情報を取り扱う業務委託のルールについて(2/6)

### (2) 業務委託を実施する場合の情報セキュリティルール

- 業務委託を実施する場合、信頼できる委託先の選定、お客様情報の保護・秘密保持に関する覚書締結と、覚書に準じた適正な履行状況確認、契約終了時の確認など、各フェーズ毎に定めたルールに基づき、委託先管理・監督を実施しています



## 2. お客様情報を取り扱う業務委託のルールについて(3/6)

### ① 契約前(委託先選定)

- 業務委託先を選定する際は、企業としての信頼性や継続性、安定性等を事前に評価し、お客様情報を適正に取り扱えると認められる事業者を選定しています
- 契約締結までに、業務委託先におけるお客様情報の取り扱いに係る項目を定めた、「業務委託契約開始時のチェックシート」により確認しています

【主な確認項目】 管理体制、情報管理、教育、アクセス権管理、外部脅威対策、事故対応 等



## 2. お客様情報を取り扱う業務委託のルールについて(4/6)

### ② 契約締結時

- お客様情報を取り扱う業務を委託する際は、以下の情報セキュリティに関する契約要件等を定めた「お客様情報の保護・秘密保持に関する覚書」を締結し、自社でお客様情報を取り扱う場合と同等の適正な取り扱いを担保しています

**<安全管理措置※に関する情報保護対策に関する事項(例)>** ※ 組織的/人的/物理的/技術的/外的環境把握

- ✓ お客様情報の管理責任者及び情報を取り扱う社員等の特定による管理体制の明確化や、お客様情報の取り扱い方法等の情報管理に係るルールの制定、取り扱い状況の点検など、情報セキュリティマネジメントを実施
- ✓ お客様情報を取り扱うすべての社員等に対し少なくとも年に1回、及び、新たに当該業務へ従事する社員等に対して従事前には必ず情報セキュリティに関する研修を実施
- ✓ お客様情報を取り扱う事務室は入室者を制限し、入退室管理を実施
- ✓ お客様情報を取り扱う情報システムのアクセス権は、業務遂行上必要最小限の人員に対して付与し、必要最低限の権限をそれぞれに付与することを実施
- ✓ 自社の許可なく外国におけるお客様情報の取り扱い制限を実施



## 2. お客様情報を取り扱う業務委託のルールについて(5/6)

### ② 契約締結時

#### ■ 秘密保持に関する事項

- 業務遂行にあたり委託先が知り得たお客様情報の守秘義務
- 業務上必要のない積極的知得、限度を超えた知得、自己もしくは第三者のための使用などの禁止

#### ■ 再委託の条件に関する事項

- 再委託先の適切な選定
- 委託元による委託先への書面による許可に限定

#### ■ 再委託先の監督に関する事項

- 提供・取得情報の目的外利用の禁止
- 秘密保持
- 点検に応じる義務

## 2. お客様情報を取り扱う業務委託のルールについて(6/6)

### ③ 契約中

- 委託先による自主点検の履行状況確認を行うことで、お客様情報の取り扱い状況の把握、監督をしています
  - ✓ 「点検シート」に基づく点検結果を委託先から受領し、履行状況を把握、監督
  - ✓ 委託先に対して年1回の立入調査による履行状況を確認
  - ✓ 再委託先に対しては、委託先への履行状況確認の中で、再委託先におけるお客様情報の取り扱い状況を把握、監督

### ④ 契約終了時

- 業務委託契約の終了に際し、委託先に「業務委託契約終了時の確認書」を提出させ、委託先に提供したお客様情報が返却・廃棄されていることを確認しています