

## 利用者情報に関するワーキンググループ（第15回）

令和6年11月15日

【小玉利用環境課課長補佐】 それでは、定刻より早いですけれども、ただいまから利用者情報に関するワーキンググループ第15回会合を開始させていただきます。

事務局を務めます総務省利用環境課の小玉です。本日もお忙しい中、お集まりいただきましてありがとうございます。

前回に引き続きまして、電気通信事業者における利用者情報の取扱いに関するヒアリングのため、本日はNTTドコモから原田情報セキュリティ部長、ソフトバンクから佐々木常務執行役員兼CDOにお越しいただいています。また、個人情報保護委員会にオブザーバーとして御参加いただいています。

それでは、これ以降の議事進行は、山本主査をお願いしたいと存じます。

山本主査、どうぞよろしくお願いいたします。

【山本主査】 承知いたしました。どうぞよろしくお願いいたします。

電気通信事業者における利用者情報の取扱いに関するヒアリングを実施いたします。本日はNTTドコモ、ソフトバンクより順番に御発表いただきます。前回と同じく事業者のプレゼンにつきましては公開、その後の質疑応答は非公開で開催させていただきます。傍聴者の皆様におかれましては、御承知おきいただければと思います。

それでは、早速ですけれども、NTTドコモ、原田部長から御説明をお願いいたします。

【原田氏】 NTTドコモの情報セキュリティ部、原田と申します。

【山本主査】 よろしくお願いいたします。

【原田氏】 よろしくお願います。

では、NTTドコモから委託に関する情報管理について御説明させていただきます。

次をお願いします。我々は個人データの取扱いを委託するに当たってのルールをいろいろ決めておりますが、今日は主にその際の社内体制と全体の流れについて御紹介したいと思います。

次をお願いします。まず、委託にはいろいろ定義もあると思いましたので、一旦改めてここに書かせていただきました。青いところを見ていただくとおりで、個人情報保護法のガイドラインを踏まえまして、委託業務に加えてサービス利用の付帯業務契約、個人デ

一タを扱うサービス利用についても我々は委託という認識で、この後御紹介させていただきます委託の管理を実施しております。

次をお願いします。我々の業務で主な業務を3点挙げています。まず、我々はキャリアですのでキャリアショップや量販運営に係る代理店業務というのが一番大きいところなのですが、一番上です。こちらは当社システムを利用した業務の委託で、我々のシステムの端末を張り出して業務を行っていただくという形を取っております。

その下のコールセンター、サポートセンター業務も上の構成とほぼ一緒で、我々のシステムに対して端末を張り出し、業務を行っております。

一番下は少し違うパターンでして、例えば当社の契約者様に対してテレマーケティング業務をする場合のパターンを書いています。こちらは我々からお客様の必要最低限の情報を出して委託先にお渡しして、そちらをもって業務をしてもらうというパターンがありますので御紹介させていただきます。

次をお願いします。上の青の矢羽根のところを見ていただきたいのですが、横軸が委託の流れになりまして、大きく、委託契約を結ぶ前と、結んでいる業務を実施してもらっている契約中と終了時に対して、それぞれこういうリスク低減の中身ですとか契約、監督、終了、それぞれ手順があります。下側は体制になっていまして、ピンクのところは当社内の体制で、メインは委託元である発注者と委託先会社の方とのやり取りになっていますけれども、社内手続の間で、NTTドコモの社内の中で我々情報セキュリティ部のところが第三者目線で内容を確認するとか、ルールやマニュアル等を提供するという役割を担っております。委託先に対してもやり取りの中で監督というところを書かせていただきましたけれども、委託先に対しては委託元の組織が検査したり、再委託先に対しては委託先会社と同行させていただいて一緒に検査するというような体制を取っております。

次をお願いします。先ほど全体の流れを書かせていただきましたが、その詳細になります。まず、これは契約を締結する前です。ここで我々の特徴的なところとしては、我々委託元と委託先の会社様で、今回お願いする業務に対してどういう業務フローで、その業務フローの中にどういうリスクが存在していて、そのリスクに対してどう対応するかというところを契約の前に両者でしっかり詰めて、対策シートを作成しております。このシートに基づいて委託元が契約前に委託先に対して立入調査をして、実際にお互い意識合わせした対策がしっかりできているかというところを確認しています。青いところにポイントを書いています。なかなかリスク想定とかポイントを一律で見つかったり、あぶり出すとい

うことは難しいと思いますので、リスク想定の確認ポイント一覧ということで具体的な対策例、主に物理的・技術的安全管理措置の観点なのですが、こちらに対して具体的な事例をマニュアルで委託元に対して提供しています。これらを用いて委託先と両方で意識合わせをしてもらっています。

あとは、先ほども言いましたとおり2点目として、立入調査により、先ほどお互い意識合わせしたリスクに対する対処の具体的な確認とマネジメント体制、これは再委託先にも同じような取組をしています。委託元が立入調査していただいた結果は、先ほどの体制図でいうところの我々情報セキュリティ部側にもチェック結果を上げていただいて、我々の目線でも確認しております。

次をお願いします。その後は契約の直前でもう一つ、確認書の一式を取得しています。具体的には情報管理に関する確認書というものと、あとは情報管理受任者報告書と誓約書というものを一式頂くようにしています。この確認書は、我々が定めています遵守事項で例えば安全管理措置、秘密保持、再委託の条件、再委託先の監督等に関する事項を規定させていただきます。あと、やり取りする責任者というところで情報管理受任者を報告してもらうのですが、会社の代表者の社長の名前を書いてくださるところが結構多いのですが、こちらは実際に業務していただく上で内容を把握されている責任者の方を任命していただくようお願いしております。

あと、その下は研修です。実際にこの業務を始める前に研修してもらうというところで、こちらの青地の中のとおりで、我々ドコモ側からコンテンツを提供しております。

次をお願いします。先ほどの前段、契約前に確認した内容でしっかり対応できるということが確認できましたら契約させていただいて、実際業務に入っていただきます。実業務のところはこの1番目で、特に個人データの取扱いについてはしっかり記録と証跡を残していき、データを我々から渡したり、向こうで受け取っていただいたり、逆にそのデータを返却してもらって消去してもらうというところはしっかり管理簿でその都度把握し、記録として残してもらっています。この記録に対しても定期的な立入調査のタイミングで中身を確認してもらい、その結果を我々情報セキュリティ部にも報告してもらっています。

2番目に書いていますとおり、もし何かインシデントが発生した場合、これは委託先から速やかに委託元に情報連絡が来る体制にさせていただいていまして、その体制も事前に確認しています。その連絡が来ると委託元の組織から、我々情報セキュリティ部の中にCSIRT部隊もいますので、そちらと連携して対応策について委託先と一緒に対応していくとい

う形になっています。

次をお願いします。最後です。業務委託契約中も、データの返却・消去のやり取りの際は取扱管理簿に記録いただいておりますが、業務委託契約終了時に改めて全ての管理情報の消去・返却の確認を実施して、証明書を取得しております。また、委託先の作業者とか事業者の皆さんの最終的な確認のために終了時誓約書を取得して、これで委託を終了するという流れで業務委託に関しての社内手続の体制を整えていますというところです。

簡単ですけど、以上です。

【山本主査】 ありがとうございます。

続きまして、ソフトバンク、佐々木常務より御説明をお願いいたします。

【佐々木氏】 よろしくお願ひいたします。ただいま資料を投影しますので、少々お待ちください。

改めまして、ソフトバンクの佐々木でございます。当社の委託先管理等に関する取組の御説明をさせていただきます。

本日は大きく3つの視点で御説明させていただきます。1つは、当社の業務委託情報管理についての体制とルールの概要、それから具体的に委託先の監督としてやっていることの御説明、あとは1件、2件の管理事例を御説明したいと思います。

まず、全体の情報管理のガバナンス体制です。要約しますと、セキュリティというカットとデータというカットで独立して組織が2つあると御理解ください。さらにこの2つの組織が連携しながら全体のガバナンスを形成しているということになると思います。

上段の部分に目を置いていただき、左のほうへ行けば当然近い距離のところはCIO、ITというのがありますが、当社の考えでは当然のことながらここは統制を受ける側になっておりますが、いろいろな形で社内の各部署との連携という意味では連携しております。他方、右のほうに目をやっていただきますと外部のコンサルとか弁護士さんとか、監督省庁との連携というのもやりながら全体のガバナンスの道筋を決めているということになります。

一方、社内で行きますと、中段に目をやっていただきまして、各事業部門、各組織のところにDMO（データマネジメントオフィス）という組織体をつくっており、ここが各事業組織内でのガバナンスを我々と連携しながら保っていくというような構造になっております。各事業担当、サービス担当等々がいまして、その先に委託先がつながるといったような形で全体のガバナンスを形成しております。

次のページをお願いします。具体的に委託先の管理に入る前に、当社の情報管理の基本的な考え方ということで、代表的なことを何点か事前情報として御説明させていただきます。まず、取扱いに関しては、情報に対して重要度、機密度でラベルを貼っています。ざっくり言いますと、まずA区分にしていますのが通信の秘密とか個人情報の中でも特に重要なもの、例えて言うならクレジットカード情報、要配慮情報等々というのはAということでございます。これに関しては原則使わない、使うとしても限られた人、限られた用途のみだけが使う。それから、原則論としては持ち出し不可です。例外的に、どうしてもやむを得ないシチュエーションで高セキュリティエリアから持ち出す場合には、審査を受けた上でないと持ち出せない。こういうような形で取り扱うというのがまずベースルールでございます。

これに対応してBという区分もございます。これは相対的にはAよりも一段リスクが低いという情報群ではございますが、取扱いには留意しなくてはいけない情報というのがBでございます。Aで指定した個人情報以外の個人情報、それから、本日のお題目とは関係ないですが事業上の重要な情報等々に関してはBということで、これは適正な範囲に限り利用持ち出しは許可していますが、いずれにしてもAとBに関しては機密度ありという情報区分であり、保管している高セキュリティエリアからの持ち出しは全て承認制ということになっております。

次のページをお願いします。一方、機密情報を取り扱う環境、高セキュリティエリアでどんな運用をされているかという、これも基本的なところの御紹介です。当然のことながら高セキュリティで監視していますと、全ては書いておりませんがカメラとか入退室等々を一通り全てやっております。

それから、原則論の使途としてはインターネットには接続しない。ただ、昨今ネットに全く接続しないということは厳しい、あり得ないので、限られたサーバー、限られた者だけが限られた特定サイトのみ接続できるというようなホワイトリストの形で隔離されているということになります。当然システムログ、アクセス管理等々の24時間・365日の監視体制もしいております。

一方、業務でこの環境にアクセスする一般に利用する持ち出し以外の、例えば開発エンジニアがモジュールを入れ替えるというような業務等々に関しては、原則はVDI等々によるもの経由でのアクセスになっており、構造的にデータの持ち出しがこちらは逆にできないという環境からのアクセス制限をかけております。当然部署とか人の制限もかけており

ます。

それから、原則は作業単位でアクセス権を出しており、かつ時間単位、例えば半日ぐら  
いだったら3時間のアクセス権を申請して、それが認められると3時間だけアクセス可能  
であるというようなセキュリティを施しております。

次のページをお願いします。ここまでの基本的な我々の情報管理の共通の考え方で、具  
体的に本件の委託先の監督という点で御紹介いたします。

次のページをお願いします。まず、委託先の選定ということで、次ページで委託先と契  
約時という項目を御説明させていただきますが、冒頭で申しますのは、契約で結ぶような  
内容は選定時に全て条件としてやれるという判定があった会社のみ締結に行くという考え  
方しております。したがって、選定条件のことでお話しする話と、契約時にお話し  
する話が類似して聞こえるかもしれませんが、そういう構造でやっているということ  
を御承知おきください。

その上で、選定という意味では、まず情報管理に対する管理体制、意識、形があるかど  
うかという視点があります。社内規程、組織体制の確認、それから、マストにしているわ  
けではないですが、そもそも第三者認証をきちんと取れている会社なのかどうか、それか  
ら個人情報に関する取扱いに関する個別な契約、当社が用意した条項・個別な契約を締結  
できるかどうか等々に関しての確認を事前に行うということになります。

漏えい対策という視点でいきますと、当然のことながら取扱者を限定し、教育してくだ  
さいと、場合によってはちゃんと届け出た上で許可した人だけがアクセスするというよう  
なフローをしいております。データの暗号化、監視ログ等々ができるかどうか、脆弱性対  
応がやれるかどうか、こういうことを確認しております。

それから、当然のことながら、インシデントがあったときには速やかに当社に報告しな  
さいということで、それをやれる事業者かどうか選定条件になってきます。

それから、後ほど出てくるかとは思いますが、基本は当社の設備環境でのみの取扱い  
を強く推奨しておりますが、案件に応じては業務委託先の環境で取り扱わざるを得ない  
ケースも実際はございます。そういう場合に関しましては入退室ですとか持ち出し・アク  
セス制限等々の設備がしっかりしているかどうか、これも実査も含めて事前に確認した方  
とのみ締結するというような形になっています。

視点をもう一つ変えて海外というキーワードでいきますと、原則は国内と、どうしても  
海外にならざるを得ないときはやっぴまして海外も一部ございますが、原則は国内保管、

国内の業務委託をベースにしております。

次のページをお願いします。これらをそもそもやれるねという事前の協議、確認の上で最終的な契約に至るわけですが、当たり前ですけど、契約書上には安全管理措置、秘密保持、それから承認なき再委託は禁止ですということが我々の契約時のデフォルトになっています。

それから、再委託に関しましては、当社の承諾を事前に得た場合にのみ再委託先を指定、利用できるということになっております。その際には、我々と委託先、再委託から見たら委託元、我々とその会社さんで結んでいる条項と同等以上の条項、現実的にはその条項とほぼ同じ内容を再委託先にも締結させることを条件としております。

それから、再委託の委託先も含めてですが、状態の確認という意味では取扱方法を委託先に書面で提出させていただいております。

右の列に移りまして教育という観点でいきますと、基本的には当社のセキュリティの考え方も含めて当社のマニュアルに沿って教育を実施した上で、年1回以上の教育実施を義務づけていますし、その教育をしているかどうかの状況報告も併せて義務づけているということになります。

先ほどと説明が重複しますが、仮に先方の環境で扱う場合にはオンサイト、現地確認等々も含めて、あとは管理責任者とセキュリティ管理状況に対してどういう形でやっているのかという面談等々も含めて確認しております。

一方、社内に常駐する形で情報を取り扱う業務委託の方というのも当然ございますが、原則は、その際には我々の社内のルール、取扱い環境でのみデータが取り扱われるということで、社内規程に従った教育等々も含めて全て社員と同等のガバナンスを、規制を受けてもらおうというような形でやっております。

次のページをお願いします。取扱い状況の把握ということですけども、監査／点検というのは再委託先も含めて行っております。年1回以上、書面調査は実施していますし、その中で、サンプルにはなりますが情報の取扱いの環境重要度等々を加味しまして、一部の委託先に関しては実査・面談を実施するというような形を取っております。

当然のことですが、是正対応に関しては、何かしらよくないことがあったら、その場で即時に是正対応しているということになります。

主な点検内容は右のほうに書いておりますが、一件一件は恐らく御理解いただけるものと思いますので、目で追っていただければと思います。

このページで、今回の御質問の回答にも当然書かせていただいておりますが、ここに社数の規模を書かせていただいております。内訳の補足をこの場を借りてさせていただくと、これらの社数の全体の9割以上は主に販売ショップ等々も含めた販売代理店、これは釈迦に説法ではございますが、販売代理を行っているような会社さんも個人情報保護上は委託という概念の解釈だということなので、今回は二次代理店等々含めて全て対象として報告させていただきます。

同じく工事関連では、今度はネットワークの基地局などで各種いろいろな工事をやっていますが、これも工事業界というのは元請がいて、その下の下請がいてという構造になっていますので、それらも全部委託と再委託ということで、それらも全部底辺まで社数をカウントさせていただいている、これらを中心に全体で9割方がそういう委託会社になっているということを補足させていただきます。

なお、工事会社に関しましては、情報の取扱いは我々の提供サービスのエンドユーザーさんというよりは工事をする人そのものの名前、これも個人情報の取扱い対象ということなので、工事人の名前という観点でこちらには併せて記載させていただいているということになります。補足までです。

次のページをお願いします。最後に事例を2つほど御紹介いたします。まず、定型的な例のコールセンターですが、左の絵で描いてあるように、通常の執務エリアとお客様の電話を受けるコールセンターエリアは明確に分離しております。当然執務エリアは通常のオフィス環境のようなものと想像していただければいいかと思えます。インターネットに接続できますし、いろいろな業務ができるようになっています。一方で、コールセンター業務に関してはエリア・区画を分けた上で、まず入退室のチェック、原則は警備員配置等々をやっています。入退室時にはポケットの中身とか私物の持込みは全て厳禁と、反対に退室するときも一切ものは持ち出さないというチェックをやっているという形になります。

それから、スタッフの教育管理という意味では、当然セキュリティ教育というのはコールセンターに初めて従事する人、ないしは定期的に特別にセキュリティの講習というのが教育プログラムに組み込まれていますし、四半期ごとにルール遵守状況の確認という自主点検のようなものも四半期に1回やっております。

それから、このエリアの中というのは専用のPC、専用アプリに限定して情報が取り扱えると、さらにその専用のPCは専用配付したセキュリティーカードがないとPCをそもそも触ることができないというような形を取っており、かつお客様の情報が仮に見られる環境

であっても、問合せがあった1件、そのお客様の、かつ問合せ内容に類する内容の範囲だけが専用ソフトウェアで閲覧できるようになっており、お客様全体の閲覧等々ができるような環境は提供してない、それから原則インターネット等々にはここからは出ていけない、そういうような環境でやっているということになります。

次のページをお願いします。視点を変えまして、ソフトウェア、システム開発する環境はどうかというところがございます。左の絵に目を配っていただきたいのですが、大きく開発に関しては開発環境と本番環境と2種類あり、本番環境にしかデータは存在していません。開発時におけるデータアクセスの確認等々は、原則はダミーデータでのみ行っているというようになります。そこに開発者だけがアクセスできるという環境でございます。

一方、開発者とは別に本番環境に流し込むとか、どうしても本番環境に入らなきゃいけないというような形のところは、またそれをやる者は権限の分離ということで、運用者ということで別な組織体が担うことになっており、先ほど高セキュリティエリアでの御紹介をしたものと同水準の環境、監視の中で本番サーバーに入れる。作業単位、時間単位でのアクセス、VDIを介したデータの持ち出しが絶対できない構造での作業、このようなことで開発を行って、データ保護をやっていますという事例の御紹介です。

少し長くなりましたが、ソフトバンクからは以上とさせていただきます。ありがとうございました。

**【山本主査】**      ありがとうございました。

それでは、ただいまプレゼンいただきました2社につきまして、質疑応答に移りたいと思います。まずは、NTTドコモ様の御説明につきまして質疑を行います。先ほど御案内させていただきましてとおり、質疑応答は非公開で実施いたします。傍聴者の皆様におかれましては、本日の傍聴は以上で終了となります。

それでは、事務局は非公開設定に切り替えていただければと思います。よろしく願いいたします。

**【事務局】**      了解しました。

**【小玉利用環境課課長補佐】**      大丈夫でございます。お願いいたします。

**【山本主査】**      ありがとうございます。

それでは、NTTドコモ様からの御説明につきまして、構成員の皆様から御意見、御質問がありましたら御発言いただきますようお願いいたします。いつものように、チャット欄に御発言されたい旨を書き込んでいただければ、私から指名させていただきます。大体30分

ぐらいお時間を取れると思います。よろしく願いいたします。

ありがとうございます。それでは、呂さん、お願いいたします。

**【呂構成員】** 大変丁寧に御説明いただきまして、誠にありがとうございました。私からは、どれも細かいのですが、4つほど御質問がございます。

まず、資料15-1の3ページについて、個人データの委託に当たる場合と委託ではない場合を分けるというのは非常に重要な分かれ目と認識しておりまして、ここに関して2点お伺いしたいと思います。上の方の青いボックスの「サービス利用の付帯業務契約」に該当すると、全て個人データの取扱いありに分類されると理解したのですが、こちらと「サービス利用契約」との違いを教えてください。また、「サービス利用契約」のうち委託と委託ではないもの、つまり青いボックスに分類するものと緑のボックスに分類するものを分ける際、要件はありますが、現場での御判断は難しい場合もあるのかと思いましたので、何か基準や工夫があればお伺いしたいです。

3つ目の御質問は資料15-1の4ページについて、上2つの、ドコモ様の環境を委託先に使わせるパターンと、一番下の、個人データを抽出して環境を分けて委託される場合という、上2つと下1つのスキームに振り分ける基準はありますか。例えば、グループとしての一体性のあるなしや、あとは単純にサービス内容としていずれの方が使い勝手が良いとか、なにかあれば教えてください。

最後は資料15-1の6ページについてです。この箇所と、資料15-2のヒアリングシートにも、再委託先への立入調査にもドコモ様が同行されると記載されていて、これは非常に手間もコストもかかることです、素晴らしいと思いましたが、再委託先へ立入調査を行う場合には、委託先に任せることはなく、全件同行されているのか、確認したいです。

私からは以上です。

**【山本主査】** ありがとうございます。

それでは、NTTドコモ様、御回答いただければと思います。

**【原田氏】** 御質問ありがとうございます。

まず、3ページ目のところの御質問で、すみません、2つ目が聞こえず、私どもの環境が悪くて質問の内容が分からなかったもので、後で2つ目だけは、もう一度お願いします。

まず、1つ目ですけれども、サービス利用付帯業務契約というのは、サービス利用契約というメニューがあって、そこから選ぶことに加え、そこにさらに我々の特別な業務をお願いするというパターンを分けて記載したのが付帯業務契約です。ただ、これは約款とか申

込みだけではなく、プラスアルファで契約書とか注文書が必要なパターンだと認識しています。

すみません。2つ目だけ、また後でお願いします。

その次に、4ページ目でどういうパターンで分けていますかということですが、正直原則、本当は当社のシステムを使ってほしいので、我々のシステムでできる業務は基本的に上のような形でやっています。ただし、例えば委託先側で特殊なシステムがあって、そちらでやったほうがより良い業務ができるとか、例えば印刷とかそういう業務は直接当社の顧客情報をお渡しするパターンもあるのですが、基本は上のパターンでやろうと考えています。

再委託先も、個人データを扱う委託に対しては、再委託先も我々が委託先と一緒にしていくというルールにしております。

では、すみません、3ページ目の2つの質問をもう一度お願いしてよろしいですか。

**【呂構成員】** ありがとうございます。お答えいただいたところは大変よく分かりました。

資料15-1の3ページ目に関する2つ目の御質問ですが、「サービス利用契約」について、個人データの取扱いのありなしを現場での御判断するのは結構難しい部分もありそうところ、要件を具体的な基準に落とし込むなど、何か工夫がありましたら御教示いただければと思った次第です。

**【原田氏】** ありがとうございます。実は、ここは我々も悩んでいるところでして、委託もそうですけど、サービス利用のところで個人情報扱わないパターンでも、一旦我々情報セキュリティ部に相談してもらうようなルールになっています。だから、入り口を1か所にしてあって、そこから内容とかを確認して、「それだと委託のこのルールに則ってくださいね」というような形のフローになっています。

**【呂構成員】** ありがとうございます。幅広く拾われて御判断されているということで、よく理解できました。

**【山本主査】** ありがとうございます。

それでは、木村さん、お願いいたします。

**【木村構成員】** 木村です。御説明ありがとうございます。セキュリティについて、いろいろ工夫されていることがよく分かりました。

3つ質問させてください。1点目は確認です。この資料の9ページ目の最後のところな

のですが、委託終了時の対応というところで「管理情報の返却・消去の確認を行い」ということで、この確認というのは現地確認を行うのか、それとも報告なのかというところを教えてください。

2点目は、この資料ではなくてもう一つの質問の回答の資料のほうの内容になるのですが、利用者への説明というところでプライバシーポリシーですとかそういうところに書いてあるという御説明だったのですけれども、利用者に何か別の手段で積極的に周知するというような活動を行っていただければ教えてください。

3つ目は、その資料の最後になるのですが、漏えい発生後の対応についてです。漏えい後のパブリックモニタリングという表現があるのですが、それが具体的にどのようなのか教えてください。よろしく願いいたします。

【山本主査】 ありがとうございます。

それでは、NTTドコモ様、またよろしく願いいたします。

【原田氏】 質問ありがとうございます。

まず、委託終了時ですが、こちらは現地ではなくて書面と、あとはコミュニケーションでの確認をしています。これは立入調査でどういうところに顧客情報を置いているのか、一番最初の契約前に業務フロー上でどういうデータをどこにどう置いているかというところを意識合わせさせていただいていますので、最後は証跡の確認をさせていただくことと、管理簿で日々具体的にどういうデータを受け渡してというところも見ていますので、そこと併せて書面としての確認をさせていただいています。

当社プライバシーポリシーはホームページに掲載しております。ユーザーのお客様が見やすいように、ホームページ上で「知ってナットク！ドコモのパーソナルデータ活用」というページがあるので、もしよければ後で映そうと思います。

【木村構成員】 分かりました。

【原田氏】 パブリックモニタリングは、インターネットを検索するツールを用いて実施しています。

【木村構成員】 これは漏えい後の対応ということなのですが、期間として例えばどのぐらいを想定していますか。

【原田氏】 期間をある程度最初に決めてやっているのですが、もし対応中のところが長引けばこの期間も長くしているというような対応をしています。

【木村構成員】 分かりました。例えば、漏えいしてなくても、ふだんからこういうモニタリングというのはされているのですか。

【原田氏】 普段もモニタリングは実施しています。

【木村構成員】 分かりました。ありがとうございます。

【原田氏】 先ほどご質問いただいたプライバシーポリシーについて、ホームページ上にパーソナルデータ活用ということで、こういうアプローチでも皆さんに見ていただけるような取組をしています。

【木村構成員】 それは、例えば利用者の人に見てくださいねという、何かお知らせするタイミングはあるのですか。

作っているのはとても素晴らしいと思うのですが、そこに行き着くかなというのはちょっと、どうでしょう。

【原田氏】 お客様から問合せとかがあったときの促しはできているのですが、広くあまねくというところはまだできておりません。でも、参考意見をいただきましたので検討したいと思います。ありがとうございます。

【木村構成員】 例えば、こういうものを作りましたということが利用者に分かるようにしていただけるといいのではないかと思います。ありがとうございました。

【原田氏】 ありがとうございます。

【山本主査】 ありがとうございました。

それでは、寺田さん、お願いいたします。

【寺田構成員】 よろしくお願ひします。JIPDECの寺田と申します。非常に丁寧に御説明いただきありがとうございます。

その上で、問題を起こさないようにいろいろな手当てをされていることがよく分かったのですが、その一方で、どんなにリスクマネジメントを強化しても問題というのは起こり得るということを前提にした考え方というの必要なのかなと思っています。

その上で、2点ほどお聞きしたいと思います。1点目は委託先の責任についてです。当然委託先に書面だけではなくて本当に真摯に対応してもらうためには、何らかの責任というのをしっかりと彼らにも与えなければいけないのかなと思っています。委託先との契約で恐らく損害賠償というのは入っているかと思うのですが、それ以外に何らかの責任を負わせるようなことがあるのでしょうか。また、これまでにインシデント等の問題を起こした委託先に責任を負わせたことがありましたでしょうか。もしあったとしたら、どういっ

た責任を負わせたのかということについて教えてください。

2点目は、インシデントが起きた場合、被害をいかに最小化するか、二次被害をどこまで抑えるかといったようなことが重要になってくるかと思いますが、こういったところは、多くは委託先の責任だよねというような話になってしまうことが多いと思うのですが、なかなかそれだけでは対応できない場合もあると思いますので、そういった場合に関して、委託先と協働してどういった対応とか、そういったものへの対策というのをつくっていらっしゃるかどうかということに関しても教えてください。

以上、2点になります。よろしく申し上げます。

【山本主査】 ありがとうございます。

それでは、NTTドコモ様、またお願いいたします。

【原田氏】 御質問ありがとうございます。

まず、1つ目ですけれども、こういうところを守れないと契約解除しますとか、賠償金を請求しますというところは契約書なり、先ほど御説明した情報管理に関する確認書には明確にしています。

実際に賠償を求めたことはあります。実際に何かしら漏えいがあったときのそこにかかった費用ですとか、そういうところを賠償請求したことはあります。

もう一つ、被害最小化のところは、一番最初の業務の中なり、データの受渡しなりのフローをお互い確認し合って、そこでどんなリスクが想定されて、それにどう対処しますかというところをかなり綿密に合わせますので、ここが一番の被害最小化につながるかなと思っています。過去にも事例がありましたので、リスク想定というところも最新化してまして、最近では内部不正についての対処を委託先の方と一緒に立てるというところが未然に防いでいく体制かなと考えております。

【寺田構成員】 ありがとうございます。よく分かりました。

【山本主査】 ありがとうございます。

それでは、太田さん、お願いいたします。

【太田構成員】 DataSignの太田です。御説明ありがとうございました。私からは3点質問させていただきます。

1点目は呂さんと似ているのですけれども、3ページ目のところで、委託ではないとしているところで、これは事業者が個人データにアクセスしないという説明が書かれているのですけれども、その事業者が個人データにアクセスしないということはどうやって確認

して担保しているのかというところが気になりました。

2点目なのですが、4ページのテレマーケティング業務のところから左に個人データの貸与という矢印が出ているのですが、これは委託による提供のことを貸与と表現しているだけなのか、何か特別な処理を施していたりするのでしょうかというのが2点目の質問です。

3点目はそこに関連するのですが、テレマーケティング以外のマーケティング、例えばフェイスブックのカスタムオーディエンスなどを利用する場合もこのテレマーケティングの業務と同じように整理されているのでしょうかというのが3点目です。

以上です。よろしくをお願いします。

**【山本主査】** ありがとうございます。

それでは、NTTドコモ様、お願いいたします。

**【原田氏】** 御質問ありがとうございます。

まず、サービス利用のところで個人データを扱う、扱わないというところは、ここも我々は悩みながらやっていますが、まず我々が見られる情報で約款とかメニュー、あとは、もしここで対応していただける法人の営業の方がいらっしゃったら、そちらの方にも確認して、これは取り扱わないでという判断をしております。

2つ目は、すみません、これは深い意味はありませんでした。データを渡すというのを貸与と書いておりますが、委託に必要なデータを提供するという意味で書かせていただきました。

3つ目は、その他の委託のところでいろいろなパターンがあるのですが、業務の種類によってこの一番下のデータを渡すパターンと、そうではなくて、我々の中の、例えば基盤とかシステムとかを使えて実現できれば上のパターンというような分け方で実現しております。

**【太田構成員】** では、パターンはこの2種類しかないということなのですか。

**【原田氏】** この2パターンだと思います。

**【太田構成員】** 了解です。あくまで委託として判断した場合のパターンはこの2パターンで、委託と整理されないものに関してはいろいろあるというようなイメージですね。ありがとうございます。

**【山本主査】** ありがとうございます。

それでは、森さん、お願いいたします。

【森構成員】 御説明ありがとうございました。よく分かりました。いろいろ既にお聞きいただいたので、私からは1点お尋ねしたいと思います。

御説明にあったかもしれませんが、委託の最初のところ、委託先選定のところで、これからこと契約しようというのを決めるときの要件をいろいろ決めていらっしゃいましたが、その要件の確認については自己申告なのか、それとも、物によっては実査のようなことをして御確認されるのか、それとも、契約の中で、紙でもらっただけではちょっとなみたいなことがあったら確認させてもらうとか、そういう契約締結時における委託先として要件を満たしているかどうかの確認をどのようにされているかというのを具体的に御説明いただければと思います。よろしくをお願いします。

【山本主査】 それでは、NTTドコモ様、お願いいたします。

【原田氏】 ありがとうございます。委託契約前に業務フローを確認して対策等を一緒に立てているという説明をさせていただきましたけども、その内容は委託契約する前に立入りで確認させてもらっています。立入りで確認させてもらうときには、先ほど言いましたリスク対策の中身もそうなのですが委託先の管理体制や従業員教育、あとはインシデント体制の有無とか、そういうところを立入検査の中で併せて確認して、これで大丈夫だなとなれば契約に移るという手順を踏んで実施しています。

【森構成員】 ありがとうございます。よく分かりました。

【山本主査】 ありがとうございます。

それでは、江藤さん、お願いいたします。

【江藤構成員】 どうもありがとうございます。江藤と申します。私からは4点、お伺いさせていただければと思います。

まず、1点目は委託件数についてです。事前にいただいたアンケートでは、委託件数として2024年契約開始分ということでこの数字をいただいておりますが、実際、契約開始分だけでこれだけあるということは、現実にはさらにかなり多くの数があると認識しております。差し支えなければ、どのぐらいの数なのか、把握されている限りで、大体で結構ですので御教示ください。また、外部サービス件数について御社のほうでは外部サービスは基本的に委託する機会というのはあまりないという認識でよろしいか、その点も併せて御確認をお願いします。

2点目は、途中で研修内容についての御説明をいただいたのですが、委託先にコンテンツをドコモから提供することがあるという御説明をいただきました。再委託先の研

修内容について、委託元である御社のほうがどのぐらい把握されているのかということについて、もし可能でしたら御教示ください。よろしくお願いします。

3点目ですけれども、再委託を委託先から御社のほうに求められた場合は事前の承諾で審査されるということなのですが、これは実務上、ノーと言うことがあるのかということをお教えください。あるいは、ノーと言わずに、こういうところを改善すれば再委託を認めますというように再び相手方に働きかける形になっているのか、それとも実際にノーということが形式業務として何件も生じているのかということをお教えいただければと思います。

最後の点は、先ほど寺田構成員からもあったインシデント事案が起きたときの契約違反についての処理状況です。損害賠償があったということは把握したのですが、例えばその後の運用として、そういった契約違反があった企業については今後契約しないというような運用など、確立したものがあるようでしたら御教示いただければと思います。

以上4点、よろしくお願いいたします。

【山本主査】      ありがとうございます。

それでは、NTTドコモ様、よろしくお願いいたします。

【原田氏】      ありがとうございます。

委託件数について2024年度開始の件数としていますが、1年単位で契約する委託業務が太宗を占め、それらの契約は年度当初の4月に契約するものが多いことからこの数字とそこまで大きくは乖離していないですというのが1つ目のご質問へのご回答です。

外部サービスの立ち入り検査については今後考えていくべき課題になるのかなど、今日のお話を聞いて認識しました。

それから、研修ですが、再委託先の研修のコンテンツは、委託先の方が何か提供したり、独自のものがあれば確認で見せてもらうのですが、大体我々が提供しているコンテンツを利用されるパターンが多いです。

3つ目がノーと言っているかということですが、曖昧なところの対策がちゃんと本当にできていますかというところで確認の差戻しをすることはあります。

4つ目が、損害賠償請求した委託先に対して、問題があった部分に対して対策を講じましたという御報告をいただいて、その中身が確認できればまた再開する、そういう運用は現実として実施しています。

すみません。御回答になっていますでしょうか。

【山本主査】 江藤さん、いかがでしょうか、よろしいでしょうか。

【江藤構成員】 ありがとうございます。1件目の委託件数ですけども、これは我々がよく目にするドコモショップというのにも含まれてのこの数字ということになりますか。

【原田氏】 入っています。

【江藤構成員】 ドコモショップというのはもっとたくさんあるように思っていたんですけど、これぐらいの数でよろしいのですか。

【原田氏】 ショップの数は多いのですが、例えば代理店で複数のショップを運営されているという形になるので、そういう意味で多分イメージの数と合っていないのかなと思いました。

【江藤構成員】 なるほど。分かりました。どうもありがとうございました。

【山本主査】 ありがとうございます。

一応1周目は終わったように思いますけれども、もう一度、御質問あるいはコメントがあればと思います。いかがでしょうか、よろしいでしょうか。

それでは、NTTドコモ様、どうもありがとうございました。NTTドコモ様はこちらで御退出となります。改めて御礼申し上げます。ありがとうございました。

【原田氏】 ありがとうございました。

【NTTドコモ同席者】 ありがとうございます。

【山本主査】 ありがとうございます。

それでは、NTTドコモさんの御退出が完了次第、ソフトバンク様の質疑応答を行います。事務局のほうで設定をお願いいたします。

【小玉利用環境課課長補佐】 承知いたしました。

山本主査、大丈夫でございます。

【山本主査】 ありがとうございます。

それでは、ソフトバンク様の質疑応答に移ります。先ほどと同じように御質問、コメントがありましたらチャットのほうでお知らせください。よろしくをお願いいたします。

早速、太田さん、お願いいたします。

【太田構成員】 ありがとうございます。DataSignの太田です。私からは3点質問させていただきます。

まず、説明資料の4ページ目におきまして機密A、機密Bとあって、機密Bのほうに個人を特定できない個人情報と書いてあるのですけれども、これが具体的にどういうものなのか

というのを教えてほしいなと思ったのが1点です。

このルールのところに機密A、機密Bで今の個人を特定できない個人情報って何だろうというのがあるのですが、その個人データを取り扱っている、取り扱っていないの判断基準というのはこの中にも出てきてないので、そういう判断基準はなく、単に機密A、機密B、それ以外というような判断基準で行っているのかというのが2点目です。

3点目が、機密A、機密B両方に対して7ページ目の選定条件というのを課していて、AとBにおいて委託先の選定条件というのは特に変わりがないということによいのかということをお聞きしたいです。

以上です。

【山本主査】 ありがとうございます。

すみません。事務局のほうで、先ほどのドコモ様と同じように、ソフトバンク様の資料を共有できるのであれば、今御質問いただいたページを共有いただきながらと思うのですが、いかがでしょうか。大丈夫でしょうか。

【小玉利用環境課課長補佐】 申し訳ございません。対応いたします。ありがとうございます。

【山本主査】 よろしくお願ひします。

それでは、ソフトバンク様、お願いいたします。

【佐々木氏】 まず、当社における情報ラベリングの機密B、個人を特定できない、いろいろあると思うのですが、我々のシステムの内部コードと呼んでいるのですが、キーインデックスを持った個人に関わる情報、例えばサービス加入タイプとか支払い区分というような情報、これは個人情報保護法上、照合性の問題から個人情報として同一に規律を受ける情報だと思っておりますので、例えて言うならそういうものがBのラベルにある個人情報の一例でございます。これが1つ目の御質問に対する答えです。

2つ目、もし質問の意図を取り違えていたら御指摘いただきたいのですが、3番も含めてお答えすると、AかBかで業務委託の方々との向き合いは原則変わりません。すなわち、B相当のものだけであったとしてもやることはAと一緒にですというように御理解ください。1点あるとしたら、正式なスキームではないですが、原則Aを委託先に使わせるということは、委託先の審査の段階では当然クローズアップされて審査はされております。そもそもそれを委託しなきゃいけないのかという議論から始まるということは、唯一Aを委託するのか、Bを委託するのかという観点でありますし、原則は我々のファシリティからの持ち出

しは極力しないようにする、仮にそうなったときには現地の確認等々も含めてかなり重点的にやっていると、そのように御理解いただければと思います。

以上で答えになっていますでしょうか。

【太田構成員】 ありがとうございます。要するに、取り扱っている、取り扱っていないというところは特に判断基準はなく、全体として同じルートをたどるのだけれども、そこでAかBかによってその深さが違うというか、どこまでやるかというのが変わってくるという理解で合っていますでしょうか。

【佐々木氏】 ちょっと訂正すると、やることは全く一緒だと思ってください。ただ、審査するときに、Aをやるというときの審査はかなり重点的にやる、その違いがあるということでございます。

【太田構成員】 了解です。ありがとうございます。

【山本主査】 よろしいでしょうか。ありがとうございます。

それでは、寺田さん、お願いいたします。

【寺田構成員】 よろしくお願いいたします。JIPDECの寺田と申します。丁寧に御説明いただき、本当にありがとうございます。問題を起こさないように様々な対策をされているということは理解いたしました。一方で、どんなにリスクマネジメントを強化しても問題は起こり得るという考えを前提にすることも重要なことと思っています。その上で、2点お聞きしたいと思います。

1点目は委託先の責任についてです。委託先に真摯に対応してもらうためには、委託先にも何らかの責任をしっかりと負わせることが必要であると思っています。その上で、委託先が問題を起こしたときに、一般的に契約では損害賠償といったものが入れられていると思いますが、それ以外に何らかの責任を負わせるようなことというのがありますでしょうか。それから、これまでに問題を起こした委託先に責任を負わせたことというのは実際にありましたでしょうか。その場合、どういった責任を取らせたのかということについて教えてください。

2点目は実際にインシデントが起こった場合についてです。そういった場合は被害の最小化であったり、二次被害を抑えるということが重要になるかと思いますが、この点について委託先に全て負わせるというのは、なかなか現実的に難しいことがあるのかなと思います。こういったものに関しても、委託先とソフトバンク様との間で何らかの対策というのを事前につくられていますでしょうか。

3点目ですが、委託先への一定程度の立入調査というのはされているようですが、再委託先については立入調査というのはされていないのでしょうか。

以上になります。よろしくお願いいたします。

【山本主査】 それでは、ソフトバンク様、よろしくお願いいたします。

【佐々木氏】 まず、1点目の委託先の責任ですが、端的に言うと、金銭的な損害賠償も含めた条項を定めているかという質問と理解しました。結論は定めております。過去にそれを発動したケースがあるか、ないかという意味では、ございます。これが1つ目のお答えになります。

それから、2つ目の二次被害が起こらないように何か対策をしているか。これは起きた問題が二次被害を起こさないように何か取り組んでいるかという意味という理解でも正しいのであれば、まず、起きたときは当然速やかに報告をいただくとともに、まずもって例えば漏えいしたデータを押さえに行くというのは、業務委託さんと一緒になって我々も参加してやっております。ただ、細かいことを言うと、実際は仮に当人とか人のレベルになると我々が単独で動くわけにはいかないもので、我々独自で、例えば漏えいしたデータということで行くと、業務委託さんと常に一緒になってそれを早期に押さえて二次利用、二次被害にならないような対策をするという取組はしております。もし御質問の意図が異なっていたら御指摘ください。大丈夫でございますか。

【寺田構成員】 大丈夫です。

【佐々木氏】 それから、委託先への立入調査、再委託はどうなのだとということで行くと、原則は再委託先の立入りは、我々が委託元にするのと同等のことを委託した1次の委託先から再委託先にしていただき、その報告をもらうというのが基本形でございます。ただ、先ほども言ったように、物すごく重要な情報が未来においてももし再委託先まで行くような場合には、我々のほうが再委託先に直接介入するということも想定しております。ただ、先ほど説明しましたように、本当にリスクがある情報はそもそも委託を極力しないようにしているのと、さらに再委託先ということになると、原則はどうしてもということでない限りは再委託しないということで、過去にはAレベル相当の再委託先まで出すというのはそこまでは多くないということで再委託先まではやった実績はないと、そのように御理解いただければと思います。

最後にもう一点付け加えますと、問題が起きたときに委託先をどうするかということで行きますと、当然、委託先様の判断もありますが、少なくとも問題を起こした当人は二度

と我々の業務には携われないような対応は当然しますし、シチュエーションによっては委託先との取引は即座に停止ということもオペレーションではやっております。

以上でございます。

【寺田構成員】 ありがとうございます。

【山本主査】 ありがとうございます。

それでは、木村さん、お願いいたします。

【木村構成員】 主婦連合会の木村です。説明ありがとうございます。私からは3点質問させていただきます。

1点目は、先ほどの御説明でデータなどを契約終了時に削除の現地確認をされるということなのですが、現場に行って削除されたという確認をして書類を交換するという理解でよろしいでしょうかという質問です。

2点目は利用者への説明というところで、プライバシーセンターとかポリシーとかにお書きになっていると思うのですが、それ以外に利用者に対して何か周知するような方法をお取りでしょうか。

3点目としましては情報漏えい発生後の対応についてのところなのですが、インターネット上に情報が漏えいしていないかというところでいろいろ対策されているのですが、これは漏えいされていないときもきちんと確認しているという理解でよろしいでしょうか。

以上、3点お願いいたします。

【山本主査】 それでは、ソフトバンク様、お願いいたします。

【佐々木氏】 まず、1点目に関しましては御理解のとおりでございます。

2点目の御質問に関しましては、実質的には、御認識いただいたとおり、利用者への説明という観点では、契約時のプライバシーポリシーの提示、重要項目の御説明に加えて、インターネット上でのプライバシーポリシーの公開というところが主になっております。ちょっと御質問の趣旨とは異なるかもしれないのですが、そういうような内容の変更等々があったときには、当然メール等々での変更の通知等々も行う場合もございます。これが2点目の回答でございます。

もし漏えいがあった場合の対応ということでは、インターネット上も含めて常に我々に関連する情報がインターネット上に漏れてないかどうかというのは、そういうような企業、業者さんとも連携しつつ、常に我々のほうで日頃から定常的に監視していると御理解いた

だければと思います。

以上です。

**【木村構成員】** ありがとうございます。プライバシーポリシーなどについては契約のときには説明していただくとは思いますが、なかなか理解することは難しいですし、できるだけ分かりやすい形で適宜、情報提供していただければと思います。ありがとうございました。

**【佐々木氏】** ありがとうございます。

**【山本主査】** ありがとうございます。

それでは、生貝さん、お願いいたします。

**【生貝主査代理】** 御説明ありがとうございました。

私からは1点だけ、スペシフィックのところなのですが、7ページ目のところで委託先の選定条件として個人データは原則国内保管と書いていただいて、補足資料でも関連のことを書いていただいています。このことは、恐らくは個人情報保護法等の求めを超えてになりましようか、ポリシーとして明確に持っていらっしゃるの比較的身しいかなという気もするのですが、こういったポリシーを特に明確に定めた背景というのと、それから、例外的に国外での保管等を認めるケースといったようなものは、例えばどういったことが必要になってくるかということについて、教えていただける範囲で教えていただければと思います。

**【山本主査】** それでは、ソフトバンク様、お願いいたします。

**【佐々木氏】** まず、率直に申しまして、個人情報保護法で別に海外が駄目だとは書いているわけではないです。一方で、併せて我々、今日の本題とは異なる部分もありますが、電気通信事業法ということで日本国のインフラサービスを提供しているというミッションを背負った事業をやっており、その法令の規制も受けている。この2つの観点から、ちょっとうまく説明が難しいところなのですが、駄目か、いいかというよりも、原則国内でやるのが我々のミッションだという考え方から原則国内になっているというように御理解いただければと思います。国内でできることはファーストプライオリティで国内で考えましようというのがわりわいの性分の根底にもうしみついているから、情報の取扱いルールに關してもこの原則論を打ち出しているというような形でございます。ちょっとうまく説明できてないかもしれませんが。

それから、例外的に海外保管を認めるのはどのようなケースか、平たく言うとビジネス、

サービスの目的が海外を使わざるを得ないときです。具体的に言いますと、例えば構造でいけますと、どうしても海外のベンダー、ソフトウェアを使わないとできないような業務、1つの具体的例でいけますと、我々の社内ではG社さんのプラットフォームサービスとか、SaaSサービスを用いたメールシステム使っているのですが、これなんかは当然その仕組み、成り立ちの構造上、海外ということはどうしても除外できないと。ただ、その社内ツールを使いましょうということを、目的を達成するためにはもうそうせざるを得ないので、そういうことは例外的に許容している一例でございます。

【生貝主査代理】 大変丁寧にありがとうございました。

【山本主査】 ありがとうございます。

それでは、森さん、お願いいたします。

【森構成員】 御説明ありがとうございました。よく分かりました。

委託先に対して実査を折に触れてされているという御説明だったのですけれども、委託先を選定するとき、決めるとき、契約する前に選定条件について確認のために実査されるということはあるでしょうか。それとも契約時は書面で確認して、何かあったら実査するということになっていきますでしょうか。選定時、委託契約締結のときといいますか、委託契約締結前における実査について教えていただければと思います。よろしくお願いします。

【山本主査】 それでは、ソフトバンク様、お願いいたします。

【佐々木氏】 まず、結論から申しますと、大きく委託選定時に実査を行うケースはございます。正確に言うと、まずその会社さんと取引をするという事柄が決まり、そうすると、同時並行で契約の条文の細かい整理を進めると同時に、実際に取り扱う環境をまた別の部隊が同時並行で平行で実査に行きます。なので、実査が完了したタイミングが締結前になっているか、後になっているかは、正直そこまでは明確に定めてはいませんが、選定時といいますか、契約締結時にはほぼ同時に実査が完了するという形になります。仮に実査でアウトになったら、契約はされないと理解していただければよろしいかなと思っております。

【森構成員】 ありがとうございました。大変よく分かりました。

【山本主査】 ありがとうございます。

それでは、江藤さん、お願いいたします。

【江藤構成員】 どうもありがとうございました。私からは2点お伺いできればと思います。

1点目は事業者の監督の項目についてです。こちらの委託先における教育内容というものを御社がどのように把握されているかというのをお聞かせいただければと思います。具体的には、例えば御社のほうから教育コンテンツなどを提供することなどがあるのか、また、それを受講する際にも、ただ受講するだけでなく理解度を確認するチェックテストのようなものを設けることまで求めておられるのか、その辺りを具体的にお聞かせいただければと思います。

2つ目は、委託先から再委託の委託を求められた場合に事前の同意を要件としていることですが、この点については、もし再委託先のほうで何か御社の要件に満たないものがあつた場合にはその時点で再委託は認めないという判断を下すのか、それともこういう事項が要件を満たさないことで事態を改善してくださいということで、結局は再委託を最終的に認める運用をされておられるのか、この2点についてお伺いできればと思います。よろしく願いいたします。

**【山本主査】** それでは、ソフトバンク様、お願いいたします。

**【佐々木氏】** まず、委託先の教育に関してコンテンツは、結論としては提供しております。我々自身のセキュリティの考え方に準じて委託先でもそういう考えで取り扱ってくださいますので、コンテンツも、もちろんケース・バイ・ケースでそのコンテンツを基に少しアレンジが入ったりというのはありますが、ベースの骨子の部分は我々からこういう教育でこういう考え方でやってくださいというのは供給して、それに従ってやっていただいている。そういうコンテンツ、教育も含めて、委託先の情報を取り扱う方から、「私はそのコンテンツを理解しました」というあかしといいますか、念書というところちょっと重苦しいのですが、「私はこの取扱いを理解しました」ということで、それを書面で提出させるということもしております。これが1番のお答えになります。

それから、事前の再委託の要求は、読んで字のごとく事前の確認制になっておりますので、その再委託先が我々の目線でふさわしくないということであれば、原則再委託先が締結されるということはありません。なので、契約しておきながら直してねという構造があり得るかというのと、ないと御理解ください。

余談までに、仮に再委託先が契約した後に何かしら要件を満たしてない事実が発覚したという場合には、その内容の程度にもよりますが、締結後に発覚したものにつきましては、即座に適正な期間内に是正していただくことを条件に再委託先が継続されることもあり得ます。ただし、長期にわたって改善できないような色合いが強い場合には、再委託先の締

結を破棄していただくというようなオペレーションになっております。

【江藤構成員】 どうもありがとうございました。

【山本主査】 その他、いかがでしょうか。

私から1点、ちょうど今開かれている8ページのところです。従業者の監督というところの個人データ取扱者の教育なのですけれども、この辺りの実効的な啓発なり教育というのは非常に重要なと思うのですけれども、この教育マニュアルというのはいかほどモデルにされたものがあるのかどうか。また、どれぐらいの頻度でこの教育マニュアルというのはいかほど改定されているのかどうか。それから、この教育マニュアルをつくれる際の理念と申しますか、例えば利用者の権利とか、そういう権利ベースを重視しているのか、法令ベースというのですか、法令がこうなっていますよというような形で書かれているのか、それともインシデントベースというか、過去にこういうことがありましたよというような、もちろんこれは排他的なものじゃなくてこれを組み合わせてマニュアルをつくっていくのでしょうけれども、何かここで重要とされている方針であるとか理念みたいなことがあれば教えていただきたいなと思いました。いかがでしょうか。

【佐々木氏】 すみません。3つ目の質問の意図がキャッチアップできていないのでもう一度確認してしまうかもしれないのですが、まず、マニュアルは原則、当社独自です。この話をこの場で言うべきかどうか、ちょっと悩むところはあるのですが、10年、20年前にその当時の当社の原形であるところで大規模な漏えい事故を起こしたという、我々にとっては全くもって不本意な歴史があり、その当時、根っこからセキュリティの話をしてゼロベースで、既存の業務の都合なんかは一切考えずに根っこから設計した経緯が歴史的にもございます。なので、結果論、いろいろな証跡等々と共通するようなことはかなりかぶってやっておりますが、原則は我々自身がその当時も含めてラベリングする、区画を分ける、区画から出すときは厳格にチェックするということも含めてずっと培ってきたところから、独自にマニュアルをつくっているということになります。かつ、このマニュアルは年次ベースで基本的に見直していますし、やり方としては、何かしら大きい問題があったような場合には即座に改定も行うと、そういうようなオペレーションでやっております。

3点目の理念のところは、すみません、趣旨を私、正しく理解できて……。

【山本主査】 いやいや、私の説明の仕方が悪いのだと思います。いろいろヒアリングをしていく中で、委託先ですとか、まさにデータを触る方を性善説で捉えるのか、性悪説で捉えるのかとかといった話があったりするわけなのですけれども、例えばこういうマニ

マニュアルも、過去にこんなことがあって、何かを起こせばこんな責任を負うかもしれませんよと、ある種脅しじゃないですけども、要するにこんな問題が起きちゃうので気をつけなきゃいけないという書き方をするのか、それとも利用者の権利ってこんなに大事なものであるのですよ、個人情報、個人データってこういう大事なものですよという、ある種、聞く側が性善説だという考えに立って教育マニュアルをつくったほうが効果的なのか、我々としてとしてよく分からないところがあるので、教育マニュアルをつくれる際に、聞く側、受ける側の人間像をどのような前提で捉えて構成されているのかをお伺いしたかった、というところでした。すみません。私の聞き方がさらに悪いのかもしれませんが。

【佐々木氏】 お手間をおかけしまして、非常によく分かりました。

まず、今の御質問でいくと、恐らく前者に近いのが実態だと思います。別な表現をさせていただきますと、「こうしなさい」というトーンに近いものかなと思っております。「べきである」というよりも「当社と取引するにはこれを守りなさい」と、悪い言い方をするとちょっと命令口調というほうがイメージに合っているかなと思います。これが1つの回答です。

もう一つは、おっしゃっていただいたような話も逆に確かにあるなと思って、世の中のためにこういう考え方をしなきゃいけないよねというところから出発するというやり方が効果的かどうかは、残念ながら過去に試したことがないので、我々も何かの折にやってみようかなとは思いましたが、ただ、お答えのほうに戻りますと、原則、我々はどちらかといえば誰かは何かしでかすという前提でやっていることと、これは会社のいろいろなところでも同じような考え方をするのですが、社員を例にとっても、社員一人一人が自発的に守りましょうというのは、やっぱりN分の1の確率でエラーが出る。数千人、数万人の単位、業務委託でも、業務委託全体を見ればそれなりの人数になっていきますから、それらが均等な誠意ある対応で行うということを前提に置くのは現実的には難しいというように今現在思っています。なので、何かやろうとしても持ち出せないようにしようとか、そういう発想でデータの保護を求めるといような、なので、むしろ「こういうときは絶対審査を受けてからやれよ」みたいな感じのことを教育で教えていくというようなトーンになっているということになります。お答えになっていますでしょうか。

【山本主査】 大変勉強になりました。参考になりました。確かに効果的なガバナンスというところと言えば、「何々しなさい」というトーンでマニュアルをつくったほうがいいかなと思ったところがあります。

他方で、委託先、再委託先も含めてカルチャーをつくっていくためには理念というか、個人データの保護がなぜ重要なのかとか、そういうところを教育していくことは重要で、逆に「何々しなさい」ということだとなかなかカルチャーや意識変化が生まれにくいとか、そういうところもあるかなど。だから、その両面をどのように組み合わせて教育を組んでいくかというのは重要な視点かなと思ったのでお聞きしたところでした。しかし、大変勉強になりましたし、今後、機会があればぜひいろいろとチャレンジというかトライしていただいて、またその結果等々をお聞かせいただければありがたいなと思いました。ありがとうございました。

【佐々木氏】      かしこまりました。こちらこそありがとうございます。

【山本主査】      その他はいかがでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、これ以上特に御意見、御質問がないようですので、この辺りでソフトバンク様との意見交換は終わらせていただきます。

ソフトバンク様、お忙しい中、どうもありがとうございました。

【佐々木氏】      こちらこそありがとうございました。失礼いたします。

【山本主査】      それでは、事務局から連絡事項をお願いいたします。

【小玉利用環境課課長補佐】      事務局でございます。本日もありがとうございました。

次回会合は、11月25日月曜日、同じく13時からの開始でございます。KDDI、楽天モバイルのヒアリングを予定しております。

本日の議事録につきましては、事務局で作成の上、皆様に御確認いただいた後、公表することを予定しています。

また、12月のワーキンググループでございますが、こちらも開催を予定させていただくことになろうかと思っております。具体的な日時等につきましては、改めて私のほうから山本主査をはじめ先生方に別途、御連絡を差し上げます。どうぞよろしくをお願いいたします。

【山本主査】      ありがとうございます。

それでは、以上で、利用者情報に関するワーキンググループ第15回会合を終了とさせていただきます。本日もお忙しい中、御出席いただきましてありがとうございました。

以上