（公印・契印省略）

総 基 用 第 74号

令和７年８月19日

楽天モバイル株式会社

代表取締役社長 矢澤 俊介　殿

総務省総合通信基盤局長

湯本　博信

通信の秘密の保護、漏えい報告書の提出及びコンプライアンス・リスク管理体制構築の徹底について（指導）

１．本事案の概要

（１）貴社から提出のあった令和７年７月15日付け通信の秘密の漏えいに関する報告書（以下「本漏えい報告書」という。）によれば、令和５年11月から令和７年２月にかけて、複数の少年らで構成される犯行グループ（以下「犯行グループ」という。）が、貴社の回線契約を行ったユーザに対して発行するIDと各IDに対応すると思われるパスワードの組合せ（以下「有効ID・パスワード」という。）少なくとも7,002回線（4,609人）分[1]を、何らかの方法で不正に入手の上、eSIM回線を不正に契約する事案が発生した（以下「本不正契約事案」という。）。

貴社では、IDの発行を受けた既存ユーザは、回線契約申込みページの画面上で有効ID・パスワードを入力することで、本人確認書類を提出することなく、２回線目以降のeSIM回線を申し込むことが可能となっているところ、犯行グループは、このような貴社の回線契約の仕組みを悪用することで、不正

[1] 本漏えい報告書及び貴社からのヒアリングによれば、貴社においては、実際に犯行グループが入手したID及びパスワードの総数の把握はできていないが、貴社が把握する限りにおいて、少なくとも7,002回線（4,609人）分のユーザIDが、犯行グループによって不正に入手されていたとのことである。これら7,002回線（4,609人）分のID全てについて、対応するパスワード個々が真正なもの（当該ID及びパスワードを入力することで、my楽天モバイルにログインすること等を可能とするものをいう。）であるか否かは、貴社において確認ができないとのことである。

に入手した有効ID・パスワードを利用して、既存ユーザ本人であると偽り不正に回線契約を行ったとのことである。

（２）本不正契約事案において悪用された各有効ID・パスワードは、貴社の回線契約ユーザの本人専用ユーザページである「my楽天モバイル」（以下単に「my楽天モバイル」という。）にもログイン可能なものであった。my楽天モバイルでは、各ユーザが自身のユーザページで、通話先電話番号、SMS送受信先、通信時間といった通信の秘密に係る情報を閲覧することが可能であったことから、犯行グループによってこれらの情報が閲覧可能な状態にあったといえ、これは、電気通信事業法（昭和59年法律第86号。以下「法」という。）第４条第１項に規定する通信の秘密の漏えいであると認められる（以下「本漏えい事案」といい、本不正契約事案と併せて「本事案」という。）。

（３）また、電気通信事業者は、通信の秘密の漏えいがあった場合、「遅滞なく」これを総務大臣に報告する必要があるところ（法第28条第１項第２号イ）、本漏えい報告書によれば、貴社は、令和７年２月27日時点で通信の秘密に係る情報が漏えいしたことについて既に知得していたにもかかわらず、当省に対して漏えい報告の第一報が行われたのは同年６月17日であり、「遅滞なく」報告が行われたとは認められない。これは、通信の秘密の漏えいがあった場合の報告義務を定める法第28条第１項第２号イへの違反があったものと認められる。

２．本事案を踏まえた対応

（１）本漏えい報告書記載の再発防止策（通信の秘密の漏えいの有無に係る確認ステップの導入）

上記のとおり、通信の秘密の漏えいに係る報告書の提出が３か月以上も遅滞した事態については、本漏えい報告書において貴社が再発防止策として、今後「弊社のインシデント対応フローに…通秘情報に関しても漏洩の可能性を社内で確認するステップを導入」することとしているほか、貴社からの資料提出、書面回答及びヒアリングを踏まえると、（ⅰ）通信の秘密の漏えいに係るインシデント対応フローの未整備及び（ⅱ）本不正契約事案を受けて社内で通信の秘密の漏えいの有無に係る検討が行われなかったことが直接的な原因の一つと考えられる。

貴社においては、インシデント対応フロー全般について、通信の秘密に係る情報の漏えいの有無に関する検討が確実に行われるよう、インシデント対応発生時のフロー全般について通信の秘密の漏えいの有無に係る確認ステ

ップの導入に係る見直しが行われるよう、強く要請する。

（２）追加の再発防止策（コンプライアンス・リスク管理体制の全般の見直し）

上記（１）に記載の再発防止策に加え、貴社においては、コンプライアンス・リスク管理体制の全般的な見直しが必要であると考えられる。

企業におけるコンプライアンス・リスク管理体制は、各社が健全な会社経営を行うために、その営む事業の規模や特性等に応じて適切な体制を構築するべきと考えられるところ、貴社は、有限な電波の割当てを受け、多くの利用者に通信サービスを提供する有数の通信キャリアとして、通信インフラを支える立場にあり、電気通信役務の円滑な提供の確保及び利用者等の利益を保護すべき重要な責務を負っていると考えられることから、当該責務を全うするため高度のコンプライアンス・リスク管理体制を構築することが求められている。しかしながら、当省が貴社から提出を受けた各資料、書面回答及びヒアリングによれば、本事案の対応に当たって、貴社のコンプライアンス・リスク管理体制が適切に機能しておらず、結果として報告書の提出が３か月以上も遅滞するに至ったものと考えられる。

また、貴社は令和５年11月22日にも、携帯音声通信事業者による契約者等の本人確認等及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止に関する法律（平成17年法律第31号）に規定する本人確認義務の違反があったとして、当省より行政指導を受けている。当該行政指導に先立ち貴社が提出した令和５年10月27日付報告書によれば、「法令違反を生じさせないことを主眼とする業務フローの再定義、社内における情報共有体制・チェック体制の整備、法令遵守の徹底施策、スキルを有する人材の適正配置、採用、育成強化等、実効性のある施策を実施」するとの方針が記載されているが、本事案の対応に当たって貴社のコンプライアンス・リスク管理体制が適切に機能しなかったことは誠に遺憾である。

これらを踏まえ、貴社においては、以下の点を参考にコンプライアンス・リスク管理体制の全社的・抜本的な見直しを検討されたい。

①　社内規程及びマニュアルの整備

当省は、本漏えい事案に係る第一報を受けて以降、貴社からの資料提出、書面回答及びヒアリングに基づき、（ア）貴社において、平常時からどのようなコンプライアンス・リスク管理体制が整備されていたか及び（イ）貴社が本不正契約事案の存在を認知した後、本漏えい報告書を提出するに至るまで、貴社においてどのような内部報告・検討が行われたかについて確認を行

った。しかしながら、今回、貴社からの書面回答及びヒアリングにおいて説明を受けた実際のインシデント対応の運用を正確に示した社内規程、社内マニュアル等（以下「社内規程等」という。）の資料の開示を受けることはできなかった。実際に、本事案の対応においても、貴社内で実際に行われた報告伝達経路は社内規程等に沿ったものではなかった。

このような社内規程等の未整備は、貴社において、仮にインシデントが発生した場合、貴社内で必要な検討体制・報告体制が定式化されておらず、個々の担当者個人の経験等に対応方針が大きく依拠することとなり、一貫性のあるインシデント対応が保障されていない可能性が高いことを意味すると考えられる。

貴社においては、法務部門等、適切な専門知識を有する人材の関与の下、（ⅰ）社内規程等につき、貴社に適用のある法令を遵守するため必要となる改訂を行う等の内容を整備の上、かつ、（ⅱ）インシデント発生時に各社員が必要な社内規程等に迅速にアクセスし、これを参照の上適切な対応がとれるよう、文書管理体制・運用体制の見直しを行うことが望ましい。

② 実効的なコンプライアンス・リスク管理体制の構築

貴社からの書面回答及びヒアリングによれば、貴社においては、社内規程で「インシデント」をカテゴリーごとに分類し、各分類に対応する部門においてインシデント対応を行うこととされていたが、本不正契約事案は、そもそも社内規程上の「インシデント」に分類されるものではなかったため、インシデント全般の管理を所管するコンプライアンス部門及び情報セキュリティインシデントを特に所管する部門のいずれにおいても主体的な対応が行われていなかった。

上記のとおり、事案の初期的なカテゴライズが適切でなかったことが、本事案について情報漏えい事案として必要な対応が行われなかった原因の一つであることがうかがわれるため、本事案を契機として、現状のインシデント分類手法及び分類後の対応フローの全体的な見直しを検討されたい。

また、本事案のように、複数のカテゴリーに重複して分類されるインシデントも発生することも多分に想定されるところである。このような分野横断的なインシデント発生時の対応においては、法務部門、渉外部門、顧客対応部門、セキュリティ部門等の各コンプライアンス関連部門の特性を活かした専門的な対応が求められるが、これに加えて、分野横断的・複合的な見地から事案を検討して各対応部門の意見を統括するなど、インシデント対応を主

導するコンプライアンス統括部門の役割が期待される。このようなコンプライアンス統括部門がその役割を最大限発揮するためには、各コンプライアンス関連部門との連携体制が必須であると考えられるため、各部門間の適切な連携体制を確立することが望ましいと考えられる。

③　経営層への報告体制等

貴社からの資料提出、書面回答及びヒアリングによれば、インシデント発生後、貴社の取締役ないし取締役会への報告体制が確立されていなかった。本事案の対応に当たっても、不正契約事案として初期的に取締役社長に一報が入ったものの、これは社内規程等に基づく報告伝達経路に沿ったものではなく、その後、取締役会への報告や、情報インシデント対応を所管する取締役への報告は行われていない。

重要性が高く、かつ、緊急の対応を要する事案については、迅速、かつ、確実に経営層に報告される体制が必要となる一方で、各事案についての実質的・重点的な議論の場として、取締役ないし取締役会への報告を確保する体制を検討することが望ましいと考えられる。経営層による意思決定機能及び監督機能の双方を十分に発揮する体制を構築すべく、緊急対応が求められる局面において各チーフオフィサーから代表取締役社長に直結する報告伝達経路を設けることや、各チーフオフィサーによる定期的な取締役会における報告の機会を保障する等、インシデントの性質に応じた経営層への報告伝達経路を整備するとともに、中長期的なコンプライアンス機能の強化へ向けた取組の一環として、会社法（平成17年法律第86号）上の責任を直接負う取締役が、コンプライアンス機能を個別に担当することも含め、コンプライアンス・リスク管理体制の構築・運用の最終的な責任の所在を明確にすることも選択肢として考えられる。

（３）コンプライアンス・リスク管理体制に係る今後の施策、取組状況等の報告

このような事案が発生したことは当省としては極めて遺憾であり、本事案個別の対応として顧客対応や情報漏えいによる更なる被害拡大の防止に努める等、適切に本事案の事後処理を行うことに加え、将来に向けた取組として、上記のとおり貴社のコンプライアンス・リスク管理体制全般を抜本的に見直す等、再び同様の事案が発生しないよう、再発防止を徹底するよう厳重に注意するとともに、以下のとおり対応することを求める。なお、今後新たな懸念が生じた場合等には、追加的な措置を求める可能性がある旨を申し添

える。

① 貴社のコンプライアンス・リスク管理体制の根本的な見直しに向けた施策について、令和７年10月31日（金）までに、書面により報告すること。

② 上記①の施策の取組状況及び実施状況について、令和８年１月30日（金）までに書面により報告するとともに、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すること。

以上