（公印・契印省略）

総基用第105号

令和８年11月６日

株式会社NTTドコモ

代表取締役社長　前田　義晃　殿

総務省総合通信基盤局長

荻原　直彦

特定利用者情報の保護に向けた措置について（指導）

１　事案の概要

貴社から提出のあった特定利用者情報の漏えいに関する報告書によれば、貴社が提供するドコモMAX等の料金プランに係るオンライン契約時の申込手続導線の見直しが行われた際、重要事項説明等の注意事項において、ドコモMAX等の契約者向けの特典サービスを提供するアマゾンジャパン合同会社（以下「アマゾン社」という。）に対する利用者情報の第三者提供に係る記載が欠落していたことを作業担当部門が認識しないまま申込手続導線が確定され、該当する契約者から有効な同意を取得することなく、アマゾン社へ34万4,213人分の電話番号及び利用者識別子を送付したことにより、電気通信事業法（昭和59年法律第86号。以下「法」という。）第27条の５等で適正な取扱いを求めている特定利用者情報を提供し、当該特定利用者情報を漏えいしていたとのことである。

また、同報告書によれば、アマゾン社へ提供した当該特定利用者情報は、アマゾン社が特典サービスの未利用者に対する案内を行うために活用が予定されていたもので、報告時点で未使用の状態であり、本事象を受けて削除されていることから、二次被害はないとのことであった。しかしながら、第三者提供された電話番号及び利用者識別子は、アマゾン社においてアマゾン社のアカウント情報と照合し利用者個人を特定するために用いる情報であり、貴社が該当する契約者から有効な同意を取得することなく、約４か月間にわたり当該特定利用者情報を提供し続けた点は、利用者利益を損ねるおそれが生じ得る重大な過失があったと認められる。

２　発生要因

本事案の発生要因は、申込手続導線の見直し作業において、利用者情報の第三者提供に伴う同意取得に係る記載が欠落していたことを確認する十分なプロセスが確保されていなかったことにあり、作業担当部門における確認不足や関係部門間での連携不足といった人為的ミス及び管理体制面の不備に起因するものと認められるほか、特定利用者情報の保護について、作業担当部門及びサービス担当部門における規範意識が十分でなかったおそれも推察される。

貴社は、法第27条の５の規定に基づき指定を受けた特定利用者情報を適正に取り扱うべき電気通信事業者として、特定利用者情報の適正管理が求められている。特定利用者情報に係る規律対象として指定された貴社の電気通信役務は、日本国内で多くの利用者が日常的に利用するサービスであるところ、今般の漏えいは、法に抵触し、遺憾である。

３　指導事項

以上を踏まえ、オンライン手続に限らず、契約者からの同意の未取得による第三者提供及び法令遵守の不徹底に起因する特定利用者情報の漏えいの再発防止策の徹底に努めるよう、厳重に注意する。

貴社においては、本事案を受けて、本事案に係る申込手続導線の適正化及び他の申込手続導線の総点検を実施した上で、今後申込手続導線を見直す際は、更新プロセスの改善として規約ごとの更新責任者の選定、関係する従業員への周知・教育などの再発防止を予定しているとのことである。

これらの再発防止策の確実な実施及び従業員に対する特定利用者情報の保護に係る法令遵守の再徹底により、特定利用者情報の適正な取扱いの確保に努めていただきたい。また、必要に応じ、特定利用者情報に係る情報取扱規程等の見直しを行っていただきたい。

再発防止策の実施状況については、本年12月末までに文書にて報告されたい。

（以上）