

電気通信事業紛争処理委員会（第103回）議事録

1 日時

平成22年1月28日（木）午前10時40分から午前11時35分まで

2 場所

第3特別会議室（総務省11階）

3 出席者

(1) 委員

龍岡 資晃（委員長）、坂庭 好一（委員長代理）、尾畑 裕、富沢 木実、
淵上 玲子（以上5名）

(2) 事務局

田口 和也 事務局長、井上 知義 参事官、福田 雅樹 上席調査専門官、
植松 利紗 上席調査専門官、幾田 祐司 上席調査専門官

(3) 総合通信基盤局

桜井 俊 総合通信基盤局長、福岡 徹 電気通信事業部長、山田 真貴子 総務課長、
淵江 淳 事業政策課長、大塚 康裕 事業政策課課長補佐

4 議題及び議事概要

(1) 西日本電信電話株式会社に対する業務改善命令に係る総務大臣からの諮問【公開】

西日本電信電話株式会社に対する業務改善命令に係る総務大臣からの諮問について、総合通信基盤局から説明を受けた。

(2) 西日本電信電話株式会社に対する業務改善命令に係る審議【非公開】

西日本電信電話株式会社に対する業務改善命令について、審議を行った。

(3) その他【非公開】

議題2の審議を踏まえ、次回会合の確認を行った。

議題2については、不利益処分の名あて人となる者から提出された証拠資料等に基づき審議を行う必要があるため、電気通信事業紛争処理委員会運営規程第16条第1項の規定に基づき議題3までを含め非公開で開催した。

また、同様の理由により、電気通信事業紛争処理委員会運営規程第17条第1項及び第18条第1項の規定に基づき、議題2及び議題3についての会議の議事録並びに会議で使用した資料を非公開とする。

5 議事内容

<開会【公開】>

【龍岡委員長】 おはようございます。ただいまから電気通信事業紛争処理委員会の第103回会議を開催いたします。

本日は5名の委員が出席しておられます。途中尾畑委員は所用のため退席されますが、なお4名の委員が出席しておられますので、定足数を満たしております。

議事に入る前に、電気通信事業紛争処理委員会運営規程の第2条第2項の規定に基づき文書により行った審議の結果について、まず御報告させていただきます。

第99回委員会においてあっせん委員の指名について、第100回委員会においてあっせん委員の追加指名について、第101回委員会において電気通信事業紛争処理委員会令第16条の規定に基づく決定について、第102回委員会において電気通信事業紛争処理委員会平成21年（争）第3号により申請されたあっせんの取扱いについて、それぞれ審議していただき、原案どおり議決されております。

なお、以上の審議は電気通信事業紛争処理委員会運営規程第16条第1項の規定に基づき、すべて非公開で開催しております。

御報告は以上です。

それでは、お手元の議事次第にしたがい議事を進めてまいります。議題1の「西日本電信電話株式会社に対する業務改善命令に係る総務大臣からの諮問」については、公開で開催いたします。議題2の「西日本電信電話株式会社に対する業務改善命令に係る審議」については、不利益処分の名あて人となる者から提出された証拠書類等に基づき審議を行う必要があるため、電気通信事業紛争処理委員会運営規程第16条第1項の規定に基づき非公開での開催といたします。

したがいまして、傍聴者の皆様方には非公開とする審議が始まる前に退室していただくこととなりますので、よろしく願いいたします。

<議題(1) 西日本電信電話株式会社に対する業務改善命令に係る総務大臣からの諮問【公開】>

【龍岡委員長】 では、審議1に入ります。

まず事務局から本件について説明をお願いいたします。

【幾田上席調査専門官】 御説明いたします。

総務大臣より電気通信事業紛争処理委員会に対し、本日付で電気通信事業法第29条第1項の規定に基づく西日本電信電話株式会社への業務改善命令について諮問が行われました。電気通信事業法第29条第1項の規定による業務改善命令については同法第160条の規定により当委員会に諮問がなされることとなっており、本件はこれに基づくものです。

なお、本件に関する資料のうち非公開とすべきものについては委員会限りの扱いとさせていただきます。

事務局からは以上でございます。

【龍岡委員長】 それでは、総合通信基盤局から説明をお願いいたします。

【淵江事業政策課長】 総合通信基盤局事業政策課長の淵江でございます。よろしくお願いたします。

すみません。座って御説明させていただきます。

早速御説明に入らせていただきます。本件は、先ほどございましたように、西日本電信電話株式会社——以下NTT西日本と言わせていただきますが——に対する業務改善命令に関する諮問でございます。

資料の一番上でございます紙を1枚おめくりいただきますと、資料の一覧がございます。資料の全体について御説明させていただきます。

資料1は諮問書でございます。

資料2は事案の概要をまとめたものでございます。

資料3は電気通信事業法の規定に基づく審査の結果をまとめたものでございます。

資料4は、本件が認められた場合におきまして、NTT西日本に対する業務改善命令の案でございます。

資料5及び資料6は先日行われました聴聞の調書と報告書でございます。資料5と資料6は業務改善命令を発するに当たって、電気通信事業法第161条第1項の規定に基づき開催された聴聞でございまして、主宰者であります渕上委員から御提出いただいた聴聞調書及び報告書でございます。なお、聴聞は行政手続法の規定に基づき非公開で開催された

ものでございますので、資料5と資料6につきましては委員会限りとさせていただきます。

資料7は電気通信事業法第166条第1項の規定に基づき、NTT西日本から提出された報告書でございます。なお、資料7につきましても法人に関する情報でございます、公にすることにより当事者の権利もしくは利益を害するおそれがあることから、委員会限りということにさせていただいているところでございます。

それでは、資料に基づいて御説明させていただきます。

資料1でございます。総務省といたしまして、電気通信事業法第29条第1項第12号の規定に基づきましてNTT西日本に対し、業務改善命令を発することといたしたいと考えてございます。ついては、電気通信事業法第160条第2号の規定に基づき、諮問させていただきます。

なお、諮問書に記載しております事項につきましては、資料2の事案の概要で説明してございますので、そこであわせて御説明させていただき、資料1での説明は省略させていただきます。

続きまして、資料2、事案の概要につきまして御説明させていただきます。1、事案に関する事実。平成21年11月18日、NTT西日本が、営業及び設備保守等の業務を委託する株式会社NTT西日本—兵庫—以下NTT西日本—兵庫とさせていただきます—において利用者情報を販売代理店に不適切に提供したとの報道発表がなされました。これを受けまして、総務省はNTT西日本に対し、電気通信事業法第166条第1項の規定に基づきまして、当該事案の事実関係、原因及び再発防止措置等について報告させたところでございます。

同年12月17日にNTT西日本から提出された報告によれば、同年8月から10月にかけて、NTT西日本の従業員が、NTT西日本が他の電気通信事業者の電気通信設備との接続の業務に関して入手した他社への電話番号移転に関する情報をNTT西日本—兵庫の従業員に提供し、次いでNTT西日本—兵庫の従業員が、同情報を、NTT西日本が他の電気通信事業者の電気通信設備との接続の業務に関して入手した他社のDSL役務利用に関する情報とともに、販売代理店に提供した事実が判明いたしました。

また、NTT西日本が同様に業務を委託する株式会社NTT西日本—北陸—以下NTT西日本—北陸と言わせていただきますが—におきましても、同年4月から11月にかけてNTT西日本—北陸の従業員が、NTT西日本が他の電気通信事業者の電気通信設備

との接続の業務に関して入手した他社のDSL役務利用に関する情報を販売代理店に提供した事実が判明いたしました。

2、総務省の考え方。今般、NTT西日本の従業員が他社への電話番号移転に関する情報をNTT西日本一兵庫の従業員に提供した行為は、電気通信事業法第30条第3項第1号に抵触するものと認められます。

また、NTT西日本一兵庫の従業員が他社への電話番号移転に関する情報及び他社のDSL役務利用に関する情報をNTT西日本一北陸の従業員が他社のDSL役務利用に関する情報をそれぞれ販売代理店に提供したという行為は、NTT西日本が接続の業務に関して入手した他の電気通信事業者の利用者に関する情報を接続の業務の目的以外の目的のために提供するものであり、電気通信事業者間の公正な競争を阻害するおそれがあると認められるものでございます。

次のページでございますが、報告によれば、NTT西日本、NTT西日本一兵庫及びNTT西日本一北陸において、他の電気通信事業者の電気通信設備との接続の業務に関して知り得た当該他の電気通信事業者及びその利用者に関する情報——以下他の事業者等に関する情報とさせていただきます——を提供した行為は、顧客情報管理システムにおいて他の事業者等に関する情報を取り出す権限の付与が、業務上当該情報を必要とする者に限定されておらず、また、自社が提供する役務の営業活動を行う部署において、他の事業者等に関する情報が取り扱われる等の要因によるものと認められます。

今回の事案の発生を受け、NTT西日本からは、顧客情報管理システム端末から他の事業者等に関する情報を取り出すことを不可能とするなどの措置を講ずる旨報告されておりますが、他の事業者等に関する情報の閲覧が当該情報を必要とする業務以外の業務においても可能なままになっていること、自社が提供する役務の営業活動を行う部署において他の事業者等に関する情報が取り扱われる体制になっていること等により、依然として今回の事案と同様の事案が発生し、電気通信事業者間の公正な競争が阻害され、電気通信の健全な発達に支障を生ずるおそれがあり、電気通信事業法第29条第1項第12号に抵触するものと認められます。

以上により、電気通信事業法第29条第1項第12号の規定に基づき、以下のとおり、業務の方法の改善、そのほかの措置をとることを命ずることといたしたい。

1、他の事業者等に関する情報について、閲覧及び取出しの対象となる情報が業務上必要な範囲にとどまるよう顧客情報管理システムを見直すこと。

2、顧客からの問い合わせ、注文対応など、他の事業者等に関する情報を個別に取り扱うものであって、当該情報を取り扱うことについて合理的な理由が認められる場合を除き、他の事業者等に関する情報を自社が提供する役務の営業に係る一切の行為から隔絶させるために必要な措置を講ずることとし、特に、自社が提供する役務の営業に携わる部門において他の事業者等に関する情報が取り扱われない体制を構築すること。

3、他の事業者等に関する情報の適正な取扱いを確保するための社内規程等について検証し、規程の再整備等、所要の措置を講ずるなど、法令等の遵守が徹底される体制をNTT西日本において構築し、また、NTT西日本が他の事業者等に関する情報の取り扱いにかかわる業務を委託する会社——以下地域子会社等と言わせていただきます——において構築させること。

4、他の事業者等に関する情報の不適切な取扱いがあった場合に、これを迅速に把握し、是正するため、NTT西日本及び地域子会社等による自主点検の拡充、NTT西日本による地域子会社等への監査の実施を含む実効的な監査・監督体制を構築すること。

5、以上につきまして具体策及び実施時期を明記した業務改善計画を業務の改善命令を行った1カ月後までに総務省に提出し、以後業務改善計画の実施及び改善状況を取りまとめ、平成24年3月までの間、3箇月ごとに総務省に報告すること。

続きまして、業務改善命令を発することが適当と判断させていただきました考え方につきまして、資料3に基づいて御説明させていただきます。

資料3を御覧いただければと思います。電気通信事業法第29条第1項では、総務大臣は、同条同項第1号から第12号のいずれかに該当すると認められるときには、電気通信事業者に対し、利用者の利益又は公共の利益を確保するために必要な限度において業務の方法の改善その他の措置をとるべきことを命ずることができると規定しているところでございます。

まず本事案につきまして、第1号から第11号のいずれかに該当するものとは認められてないと考えております。したがって、資料3においては省略させていただきます。

本事案につきましては、第12号の「前各号に掲げるもののほか、電気通信事業者の事業の運営が適正かつ合理的でないため、電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生ずるおそれがあるとき」に該当すると考えております。これにつきまして、NTT西日本の事業の運営が適正かつ合理的でない点、電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生ずるおそれがある点に分けて御説明したいと思います。

NTT西日本の事業の運営が適正かつ合理的でない点でございますが、西日本電信電話株式会社——NTT西日本でございます——が、株式会社NTT西日本一兵庫及び株式会社NTT西日本一北陸において、他の電気通信事業者の電気通信設備との接続の業務に関して知り得た当該他の電気通信事業者及びその利用者に関する情報——他の事業者等に関する情報とさせていただきます——を提供した行為は、顧客情報管理システムにおいて、他の事業者等に関する情報を取り出す権限の付与が、業務上当該情報を必要とする者に限定されておらず、また、自社が提供する役務の営業活動を行う部署において、他の事業者等に関する情報が取り扱われる等の要因によるものと認められる。

今回の事案の発生を受け、NTT西日本からは、顧客情報管理システム端末から他の事業者等に関する情報を取り出すことを不可能とするなどの措置を講ずる旨報告されているが、他の事業者等に関する情報の閲覧が当該情報を必要とする業務以外の業務においても可能なままになっていること、自社が提供する役務の営業活動を行う部署において、他の事業者等に関する情報が取り扱われる体制となっていること等により、依然として、今回の事案と同様の事案が発生するおそれがあると認められます。

以上により、NTT西日本における他の事業者等に関する情報の管理体制の整備が十分でなく、その事業の運営が適正かつ合理的でないと認められるものでございます。

1 ページめくっていただきまして、電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生ずるおそれがある点につきましてでございますが、NTT西日本において他の事業者情報等に関する管理体制の整備が十分でなく、その業務の運営が適正かつ合理的でないため、今回の事案と同様の事案が発生し、電気通信事業者間の公正な競争を阻害させるおそれがあることから、電気通信の健全な発達に支障が生ずるおそれがあると認められると考えているところでございます。

次に、利用者の利益又は公共の利益を確保するために必要な限度のものかでございますが、他の事業者等に関する情報について、閲覧及び取出しの対象となる情報が業務上必要な範囲にとどまるよう顧客情報管理システムを見直すことなどの命令は、今回の事案と同様の事案が発生し、電気通信事業者間の公正な競争が阻害され、電気通信の健全な発達に支障を生ずることを回避するために行うものであり、公共の利益を確保するために行うものと認められると考えます。

また、命令は、この目的に照らし、電気通信事業者に過度の負担を強いるものではなく、必要な限度のものというふうに認められます。

次に、諮問のとおりにNTT西日本に対する業務改善命令を発することが適当であると御答申いただいた場合につきましては、これまで御説明しました内容につきまして、資料4のとおりNTT西日本に対し業務改善命令を発することといたしたいと思っております。中身は同じでございますので、省略させていただきます。

続きまして、資料5でございますが、委員会限りとなっております。2ページめくっていただきまして、本年、平成22年1月22日に午前11時から電気通信事業紛争処理委員会、淵上委員を主宰者といたしまして、西日本電信電話株式会社に対する業務改善命令に関する聴聞を行いました。その資料でございます。それと報告書がございますが、これにつきましては委員会限りでございますので、説明は省略させていただきます。

最初に御説明したとおり、資料7につきましてもNTT西日本から出されました報告書でございますが、これにつきましても委員会限りとなっておりますので、説明は省略させていただきます。

以上でございます。どうぞ御審議のほどよろしくお願いいたします。

【龍岡委員長】 御説明どうもありがとうございました。

では、以上をもちまして公開の会議は終了といたします。

傍聴者の皆様は御退室ください。

(傍聴者退室)

<議題(2) 西日本電信電話株式会社に対する業務改善命令に係る審議【非公開】>

※この部分については、非公開にて開催した。

<議題(3) その他【非公開】>

※この部分については、非公開にて開催した。

—以上—