

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

平成 22 年 3 月
総合通信基盤局
事業政策課

NTT西日本に対する業務改善命令の概要等

1. 経緯

平成21年11月18日	NTT西日本において、利用者情報を地域子会社に不適切に提供した事件が発覚
同日	電気通信事業法第166条第1項の規定により、報告の徴収
12月17日	NTT西日本より報告
平成22年1月28日	電気通信事業紛争処理委員会に諮問
2月4日	同委員会より答申
同日	業務改善命令を发出

2. 業務改善命令の概要

- 平成22年2月4日、電気通信事業紛争処理委員会からの答申を受け、NTT西日本に対し、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他の措置をとることを命じた。
 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・注文対応等、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扱いに係る業務の委託を行う会社（地域子会社等）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、具体策及び実施時期を明記した業務改善計画を平成22年3月4日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カ月ごとに総務省に報告すること

事案の概要等(参考)

1. 事案の概要

平成21年8月から10月にかけて、NTT西日本の従業員が、同社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の電気通信事業者への電話番号移転に関する情報を(株)NTT西日本一兵庫の従業員に提供し、次いで、(株)NTT西日本一兵庫の従業員が販売代理店に提供した。

2. 諮問の概要

NTT西日本の従業員による提供行為は、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る。当該提供行為等は、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。

NTT西日本からは、改善措置を講ずる旨報告がなされているが、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ることから、NTT西日本に対し、業務の方法の改善その他の措置を講ずることを命ずることとしたい(平成22年1月28日諮問)。

3. 答申の概要

電気通信事業紛争処理委員会における審議の結果、諮問の趣旨により業務の改善を命ずることは、適当である(平成22年2月4日答申)。

ただし、命令に当たっては、以下の点に留意されたい。

- 1 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が利用者の利便の向上及び電気通信の総合的かつ合理的な発達に欠くことのできない電気通信設備を設置する電気通信事業者であることにかんがみ、NTT西日本がその立場を十分に認識しつつ命令を確実に履行するよう注視すべきこと。
- 2 NTT西日本及び地域子会社等における「法令等の遵守が徹底される体制の構築」として講じさせる措置については、次のとおりとされるべきこと。
 - ① 社内における業務分掌等の観点からも必要かつ十分な措置であること。
 - ② 客観的な検証可能性に配慮しつつ講じられること。

NTT西日本から提出された業務改善計画の概要①

■ 平成22年2月26日、NTT西日本より、下記の業務改善計画が報告された。

1. 顧客情報管理システムの見直しについて

- すべての顧客情報管理システム端末からの他事業者サービス情報の抽出を不可とする(平成22年1月実施済み)。
- 顧客情報管理システム端末における他事業者サービス情報については、営業部門における閲覧を不可とする(同年5月実施予定)。
- 顧客情報管理システムの閲覧の監査ログチェックを四半期ごとから毎月実施へ強化する(同年1月より実施)。

2. 業務体制の見直しについて

- 営業部門において他事業者サービス情報を取り扱わない体制を構築するため、現在、営業部門で実施している受注等処理業務を設備部門へ移管する(同年5月実施予定)。
- 上記の措置に伴い、営業部門における他事業者サービス情報の閲覧を不可とする(他事業者との協議後、速やかに実施)。

NTT西日本から提出された業務改善計画の概要②

3. 法令遵守体制の構築について

- 他事業者情報・個人情報の目的外利用禁止など、法令等の遵守が徹底される体制の構築を目的として、社長直轄組織の「情報セキュリティ推進部(仮称)」を設置する(同年4月実施予定)。
- 他事業者情報の適正利用に関する研修内容の充実を図り、法令等の遵守を再度徹底する取組を強化する(同年1月実施済み(Web研修)、今後も随時実施予定)。
- 顧客情報保護に関する規程類を見直す(同年4月実施予定)。
- 地域子会社等への業務委託に関する契約を整備する(同年4月実施予定)。

4. 監査・監督体制の構築について

- 顧客情報に関する点検及び公正競争遵守のための業務点検を充実・強化する(前者は同年4月以降実施予定、後者は同年2月までに実施済み。)
- 本社考査部門による監査について監査項目を充実し、平成22年度中にすべての地域子会社等を対象に監査を実施する(同年4月以降実施予定)。

5. 業務改善計画の実施及び改善状況の報告について

- 1から4までの対処策を速やかに実行し、改善状況とあわせて、平成24年3月までの間、3カ月ごとに総務省へ報告する。
- 総務省としては、3か月ごとに業務改善計画及び改善状況について、確認していくこととする。