

お客様情報の保護強化に向けた取り組み内容

概要

NTT西日本は、お客様情報保護に対する社会的要請を十分に認識し、お客様情報の適正な取り扱いを推進していくことが、公共性を有する電気通信事業者としての重大な社会的責務と考えています。

当社では、安心・安全なサービスを提供しお客様に信頼される企業であり続けるため、お客様情報の保護に向けた取り組みを実施しています。

取り組み内容

社員意識の向上

- ・7月～8月に「セキュリティ強化期間」を設定し、全社員研修及び点検等を実施
- ・お客様情報の管理方法を網羅した簡易マニュアル等を活用した全社員研修を実施
- ・全社員にWEB研修(理解度チェック)を実施

業務委託会社の管理強化

- ・委託会社へのセキュリティガイドラインの制定
- ・お客様情報を取り扱う委託会社の情報管理責任者への研修会を実施
- ・業務委託会社事務所への立ち入り点検を実施

人材派遣会社の管理強化

- ・契約前にお客様情報管理状況、社員の研修状況等について、書類・ヒアリングによる審査のうえ契約可否を決定
- ・人材派遣会社の責任者に対する、お客様情報保護に関わる研修を実施

システムセキュリティの強化

- ・お客様情報を取り扱うシステムへのアクセス時に多要素認証を導入
- ・社外への添付ファイル付メールの送信規制を実施
- ・社内業務用パソコンから外部記録媒体への入出力規制を実施
- ・顧客情報管理システム端末において他事業者サービス情報の抽出規制及び閲覧規制を実施
- ・FAX送信時に第三者承認を必要とする「FAX誤送信防止システム」を導入
- ・標的型攻撃を想定した模擬メール受信対応訓練を実施
- ・万一、社外にファイルが流出した場合の情報漏えいを防止するため、社内OA網に格納するファイルの自動暗号化システムを導入

お客様情報を管理するシステムへのアクセス権限の制限とアクセス状況の定期的チェック

- ・アクセスできる社員を必要最低限に限定しアクセス権限を細分化
- ・不正アクセスの検出及び抑止のための監査ログチェック等を実施