



業務改善命令等を厳粛に受け止め、グループ一丸となって信頼回復に向けた取り組みを実施してまいります。

一部販売代理店への不適切な情報提供に関する事案について

2009年度、NTT西日本が業務を委託しているグループ会社(NTT西日本-兵庫、NTT西日本-北陸)の社員が、販売代理店の一部に対して、お客様がご利用されているサービス情報を不適切に提供していたことが、判明しました。

NTT西日本-兵庫においては、2009年8月～10月にわたって、また、NTT西日本-北陸においては、2008年3月～2009年11月にわたって、いずれも、自社のADSL利用情報や自社以外のDSL利用情報などを販売代理店の一部に対して提供していました。お客様や関係各位にご心配、ご迷惑をおかけしましたことについて、深くお詫び申し上げます。事態の判明後、NTT西日本及び両社ではホームページや新聞広告でお詫び文を掲載するとともに、専用フリーダイヤルを設けお客様からのお問い合わせにお答えしました。

(なお、各販売代理店が当該情報を用いて営業活動を行った事実は確認されていません。)

再発防止策

NTT西日本では、本事案に関しての調査結果を、2009年12月17日に総務省に報告しました。また、2010年2月4日に総務省から電気通信事業法第29条に基づく業務改善命令ならびに電気通信事業における個人情報保護に関するガイドラインに基づく行政指導を受け、2月26日に、顧客情報管理システムの見直しなど11項目の業務改善計画を総務省に提出しました。

業務改善計画(概要)

1. すべての顧客情報管理システム端末における他事業者様サービス情報の抽出規制
2. 顧客情報管理システム端末における他事業者様サービス情報の閲覧規制
3. 顧客情報管理システム端末閲覧に関わる監査ログチェック※の強化
4. 営業部門における他事業者様サービス情報取り扱いの見直し
5. 受注等処理業務の見直し
6. 情報セキュリティ推進部の設置
7. 規範意識強化に向けた取り組み
8. 規程類の見直し
9. グループ会社等との業務委託契約の整備
10. 自主点検の充実・強化
11. 本社審査部門による監査
12. 業務改善計画等実施状況の総務省への報告

※ いつ、誰が、どの情報にアクセスしたのかをチェック

NTT西日本グループでは、今回、お客様情報保護ならびに公正競争ルールに照らして不適切な事案を発生させ、総務省からの業務改善命令等を受けたことを厳粛に受け止めています。業務改善計画の内容等を着実に実施、他事業者様情報および個人情報の適切な取り扱いを遵守するなど、再発防止策の徹底を図り、今後、同様の事案を二度と発生させないよう、西日本グループ一丸となって信頼回復に向け取り組みを実施してまいります。