

平成 22 年 3 月 2 日

(報道発表資料)

東日本電信電話株式会社

実施計画の提出について

NTT東日本は、総務省から平成 22 年 2 月 4 日に他の電気通信事業者等に関する情報の取扱いに係る要請を受け、本日、総務省に本件に関する実施計画を提出いたしました。

NTT東日本は、本実施計画を通じて従来にも増して公正競争遵守の徹底に努めてまいります。

(別紙)

実施計画(概要)

<本件に関するお客様からのお問い合わせ先>

0120 - 019000

[9:00 ~ 17:00(土日祝日を除く)]

(別紙)

実施計画(概要)

弊社は、これまで取り組んできた公正競争確保に向けた取組みを更に一段と強化するため、下記の取組みを実施することといたしました。

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

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

【平成 21 年 12 月実施済】

◎実施内容

- すべての顧客情報管理システム端末からの他事業者様サービス情報(※)の抽出を不可としました。なお、他事業者様サービス情報を含む情報の抽出が業務上必要な場合には、弊社本社の個別承認を経てデータを取得することとしました。

(※)他社DSL情報、他社番号ポータビリティ情報および他社マイライン情報をいいます。
以下同じ。

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

【平成 22 年 5 月実施予定】

◎実施内容

- 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については、業務上必要最小限にとどまるようシステム対応(他社マイライン情報を除く(※))を行い、原則、営業部門での閲覧を不可とします。

(※)他社マイライン情報については、「優先接続導入に関する研究会」報告書(平成 12 年 2 月)を踏まえ、業務上必要な組織以外からの閲覧ができないようシステムの措置を既に講じております。

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離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

1. 営業部門における他事業者様サービス情報の取扱いの中止

◎実施内容

- 他社DSL情報については、下記の対応を前提に、営業部門における取扱いを中止します。

①営業部門(営業窓口及び 116)において、お客様利便の確保のため、電話の移転等受付時に、ご利用の他社DSLサービスについても移転等手続きを行っていただくようお客様へ注意喚起を行っていますが、今後は一般的な注意喚起にとどめることにより、他社DSL情報を取り扱わないこととし、その旨を関係の他事業者様にご案内いたします。

【平成 22 年 5 月実施予定】

②料金部門においては、他社DSLサービスへの切替工事の料金請求に関する問合せ対応を行っていますが、この工事料金を他事業者様への請求に変更することについての他事業者様の合意を前提に、他社DSL情報を取り扱わないこととします。

③上記について準備が整い次第、速やかに東日本エリアにおいてサービスを提供されている全DSL事業者様に個別に対応してまいります。

- ・ 他社番号ポータビリティ情報については、後述する「他事業者様サービス情報の取扱い体制の見直し」に伴い、営業部門における取扱いを中止します。
- ・ 他社マイライン情報については、前述の通り、業務上必要な組織以外からの閲覧ができないようシステマ的措置を既に講じていることから、公正競争遵守に配慮のうえ、現行どおりの取扱いとします。

2. 他事業者様サービス情報の取扱い体制の見直し

【平成 22 年第 2 四半期実施予定】

◎実施内容

- ・ 現在、営業部門内の組織で実施している他社DSL情報及び他社番号ポータビリティ情報を取り扱う受注等処理業務(サービスの受注または異動・廃止等に関する一連のサービスオーダー処理業務)について、設備部門へ移管します。

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貴社において構築し、また、貴社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(以下「地域子会社等」という。)において構築させること

1. 情報セキュリティ推進体制の強化

【平成 22 年 4 月実施予定】

◎実施内容

- ・ 弊社及び地域子会社等にかかる情報セキュリティに関する横断的かつ統一的なマネジメントを行う機能・権限を有する専担組織として、「情報セキュリティ推進部(仮称)」を弊社内に新たに設置します。

2. 規程類の見直し

【平成 22 年 5 月実施予定】

◎実施内容

- ・ お客様情報保護に関する規程類について、他事業者様サービス情報の取扱いに関する規定の一層の充実や、顧客情報管理システムからのデータ抽出及び自主点検等に関する新たなルールを反映し、改定するとともに、社員等への周知・徹底を図ります。
- ・ また、地域子会社等における当該規程類の遵守義務について、業務委託契約に規定します。

3. 社員教育の充実

【平成 22 年 3 月(方針策定)、第 2 四半期以降実施予定】

◎実施内容

- ・ 弊社及び地域子会社等の従業員を対象とした、他事業者様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みを強化します。

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、貴社及び地域子会社等による自主点検の拡充、貴社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

1. アクセスログ監査の充実・強化

【平成 22 年 5 月実施予定】

◎実施内容

- ・ 従来から実施しているお客様情報に関するデータ閲覧状況に関する監査(アクセスログ監査)について、周期を四半期に一度から毎月とするよう見直します。

2. 自主点検の充実・強化

【平成 22 年 5 月以降実施予定】

◎実施内容

- ・ 従来から実施しているアクセス権限等の登録状況の確認を行う自主点検周期を半期に一度から四半期に一度に見直します。
- ・ マニュアルに基づく点検(日々点検、四半期点検)において、「他事業者様情報の適正管理」を対象項目として追加します。

3. 本社業務監査室による監査の充実・強化

【平成 22 年 5 月以降実施予定】

◎実施内容

- ・ 弊社の本社業務監査室による監査において、本実施計画に基づき今後実施する「顧客情報管理システムの閲覧規制」、「マニュアルの見直し」等の実施状況について、新たに監査項目として追加します。

5. 以上につき、具体策及び実施時期を明記した実施計画を平成 22 年 3 月 4 日までに総務省に提出し、以後、当該計画の実施及び改善状況をとりとまとめ、平成 23 年 3 月までの間、3 ヶ月ごとに総務省に報告すること

実施状況の報告

- ◎上記対処策を速やかに実行し、実施状況について、平成 23 年 3 月までの間、3 ヶ月ごとに総務省へ報告します。