

個人情報保護委員会（第269回）議事概要

- 1 日 時：令和6年1月24日（水）10：00～
- 2 場 所：個人情報保護委員会 委員会室
- 3 出席者：藤原委員長、小川委員、中村委員、大島委員、浅井委員、
梶田委員、高村委員、小笠原委員
松元事務局長、三原事務局次長、山澄審議官、大槻審議官、
森川総務課長、吉屋参事官、小嶋参事官、片岡参事官、
石田参事官

4 議事の概要

- (1) 議題1：株式会社NTTマーケティングアクトProCX及びNTTビジネスソリューションズ株式会社に対する個人情報の保護に関する法律に基づく行政上の対応について

事務局から、資料に基づき説明を行った。

浅井委員から「今回の調査によって、株式会社NTTマーケティングアクトProCX（以下「ProCX社」という。）及びNTTビジネスソリューションズ株式会社（以下「BS社」という。）の個人情報の取扱いには、多くの不備が認められ、直ちに改善の必要な状況が明らかとなった。両社は、親会社と同じルールに基づいて個人データを管理しており、NTT西日本グループであることに安心して、ProCX社にコールセンター業務を任せた委託元もいるのではないかと。そのような委託元は、調査で明らかになったProCX社及びBS社のさまざまな個人データの取扱いに対して、驚きと不安を感じていると思う。

本件事案の特性である、長期にわたり、組織内の不正を見逃す結果となったこと、一昨年、是正する契機があったにもかかわらず、その機会も活かさなかったことに鑑み、一人の従業員のルール違反という人的要因だけではなく、安全管理体制の組織的要因について検証することが重要である。ProCX社及びBS社においては、今回、当委員会が指摘した是正すべき点について速やかに是正した上で、再出発を図ってほしい」旨の発言があった。

中村委員から「今般、内部不正により個人データが不正に取り扱われる事例の増加傾向が見られ、昨年11月には、当委員会から、個人情報データベース等不正提供等罪の適用事例等を踏まえた留意点について注意喚起を行ったところである。

一般的に、コールセンターでは、個人の連絡先や商品の購買履歴など重要度の高い個人情報を大量に取り扱っており、コールセンターに関する業務において、不正な持ち出し事案が発生すると、本人の権利利益に甚大な被害が及ぶことについて、改めて注意が必要である。

コールセンターを運営し、又は、受託している事業者に対して、注意喚起を行うなど、本件事案を踏まえた個人情報の適正な取扱いが確保されるよ

うに働きかけることは、当委員会の重要な責務であると考え」旨の発言があった。

高村委員から「本件漏えいの直接の原因である ProCX 社及び BS 社に対しては、適時に勧告等の対応を行うことが肝要である。

他方、本件漏えいの個人の権利利益に与える影響の大きさとして、漏えいが発生したコールセンター業務が多数の民間事業者・独立行政法人・地方自治体から委託を受けていたこと、不正に持ち出された個人データが売却された可能性が高いことを指摘することができる。

今後、コールセンター業務の委託元における ProCX 社への監督状況や、個人データの流出先とされる名簿業者についても、鋭意、継続して調査を進め、個人情報保護法上の問題点等が認められた場合には、適正に対処する必要がある」旨の発言があった。

藤原委員長から「本件事案は、影響を受けた個人データの本人の数や委託元の範囲の広さなどから、報道等により事案発生当初から取り上げられ、また、持ち出された個人データが名簿業者に販売されたとの報道から、自身の個人情報が悪用されているのではないかと不安を感じている国民も多くいると思う。

当委員会は、ProCX 社及び BS 社に対して、個人情報保護法に基づく勧告・指導を行うものであるが、勧告を行うに至った理由としては、両社において、現在もなお、個人情報保護法上の義務違反が発生しており、事案の重大性からも、このような義務違反の状態を放置しておくことが個人の権利利益を侵害するおそれが高いと判断したからである。

両社それぞれにおいては、当委員会の調査により判明した問題点を省み、深い問題分析と実効的な再発防止策を策定・実行することが重要である。両社には、今回の行政上の対応を通して、顧客の信頼と理解を得られるよう、真摯に対応していただきたい」旨の発言があった。

原案のとおり、決定することとなった。

なお、本議題については、事案の社会的な影響を勘案し、配布の公表資料と当該資料に係る議事録、議事概要の部分を公表し、それ以外の資料と当該資料に係る議事録、議事概要の部分については非公表とすることとなった。

以上