日　時：令和６年１月24日（水）10：00～
場　所：個人情報保護委員会　委員会室
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、髙村委員、
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

○森川総務課長　それでは、定刻になりましたので、会議を始めます。
本日は、加藤委員が御欠席です。
以後の委員会会議の進行につきましては、藤原委員長にお願いいたします。
○藤原委員長　おはようございます。
それでは、ただいまから、第269回個人情報保護委員会を開会いたします。
本日の議題は一つです。
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」でございます。
では、事務局から説明をお願いいたします。
（内容について一部非公表）
○事務局　議題１について、資料１－２に沿って説明させていただきます。
初めに、事案の概要についてですが、１と２に記載させていただいたとおり、コールセンター業務を行っていた株式会社NTTマーケティングアクトProCX（以下「ProCX社」という。）、また、コールセンター業務で用いるシステムの保守運用等を行っていたNTTビジネスソリューション株式会社（以下「BS社」という。）の業務上の関連と漏えいが発生した状況について、資料１－３を用いて説明させていただければと思います。
この関連図の一番左下「委託元」というところがビジネスの流れとしては発端になっております。多数の民間事業者や、地方公共団体等の行政機関等からコールセンター業務に関する個人データをProCX社は委託を受けておりました。真ん中の箱のところでProCX社のコールセンターにおいて架電等の業務を行っていたところでございます。
そして、個人データとしましては、一番上の箱「PDSサーバ」と書いておりますシステムのところで保管しておりまして、このシステムの提供及び保守運用を右の箱「BS社」が行っておりました。保守拠点において従業者等が運用保守を行っておったのですけれども、その中の派遣社員Ｘが私物のUSBメモリを持ち込むことによりまして、大量の個人データを外部に流出したという事案でございます。
本文に戻らせていただきます。現時点で判明している不正に持ち出された個人データ等の委託元は、約30の民間事業者、また、一つの独立行政法人、38の地方公共団体において大量の個人データを取り扱わせていたものですから、こちらに影響が出たものでございま

す。

２ページ目に移らせていただいて、これまで当委員会は、昨年10月20日に両社に対して報告徴収を行いまして、11月10日に報告書を受領しております。その報告書の内容を精読しまして調査を実施してまいりました。

続いて、事実関係について説明させていただきます。ProCX社及びBS社の業務内容は、（１）、（２）に記載したとおりでございます。ProCX社及びBS社における個人情報の取扱いに係る規律には、NTT西日本グループで統一された基準であるNTT西日本グループ管理規程が適用されておりまして、さらに契約書において業務終了時の個人データの廃棄、また、秘密保持に関する事項が定められておりました。

Ｘが従事していた業務内容ですが、Ｘは人材派遣会社に派遣労働者として雇用されまして、2008年から2023年までBS社でコールセンター業務用システムの保守運用業務等に従事しておりました。

BS社における個人データ等の取扱状況についてです。BS社は、グループ企業のデータセンター内にPDSサーバを設置しまして、その中に個人データを保存しておりました。BS社の保守運用担当者は、自社の保守拠点の保守端末を用いまして、ProCX社において個人データをダウンロードできない場合など、トラブル対応を行うために個人データを取り扱う業務を担っておりました。その中では４人の保守運用担当者がシステム上の全てのサービス対象者リストを閲覧・ダウンロードする権限が付与されておりまして、一つのアカウントを４人で共用する状態であり、さらに、通常はBS社内の保守拠点で作業を行う必要があるところ、オペレーターアカウントを新たに作成することによりリモートアクセスの仕組みを利用することで、保守拠点以外からも個人データ等にアクセスすることが可能な状態でありました。

また、容量の大きなデータを取り扱う場合などに、USBメモリを保守端末に接続し、利用することも行っておりました。そのUSBメモリの利用にはNTT西日本グループ管理規程が適用されますが、その規定に反した取扱いがあったことが確認されております。

続いて、Ｘによる個人データの持ち出しの方法です。BS社の調査によると、Ｘはシステム管理者カウントを用いてPDSサーバから保守端末に個人データをダウンロードし、保守拠点に持ち込んだ私物のUSBメモリに個人データを書き出し、保守拠点の外に不正に持ち出したとされています。また、ほかの方法として、Ｘはリモートアクセスの仕組みを利用し、保守拠点以外から個人データをダウンロードし、私物のUSBメモリに書き出した可能性も指摘されております。

次に、本件漏えい等事態の発覚の端緒についてです。ProCX社にコールセンター業務を継続的に委託していたＡ社は、2022年１月～３月頃に顧客からの問合せを受けまして、漏えいの可能性が高いと認識し、社内調査とＢ県警への相談を行いました。しかし、社内調査ではＡ社からの漏えいは確認できなかったため、４月にProCX社に調査を依頼しました。これに対し、ProCX社はBS社と共に調査を行ったのですが、７月にＡ社に対して個人データの

漏えいは確認されなかった旨を報告しております。

このように、ProCX社は過去調査を契機として安全管理措置の見直しを行うことなく、それ以降もＸが個人データを窃取可能な状態は是正されませんでした。その後、Ｂ県警によるBS社への捜査が実施されたことを発端として、ProCX社はＸによる個人データの持ち出しを認めたものでございます。

次に、法律上の問題点についてです。ProCX社の安全管理措置の不備、BS社の安全管理措置の不備、ProCX社のBS社に対する監督の不備の順番で説明します。

ProCX社の組織的安全管理措置として、取扱状況の把握及び安全管理措置の見直しについて、ProCX社は、Ａ社からの調査依頼に対しProCX社及びBS社が行った調査やＡ社に対する回答では、規律に従った運用が行われており、個人データの漏えいは確認できなかったと報告しておりますが、実際にはＸによる不正な持ち出しが行われており、個人データの取扱状況の把握や安全管理措置の見直しは不十分であったと言わざるを得ないものです。

続いて、ProCX社の人的安全管理措置として、従業者の教育について説明します。ProCX社では、年に１回定期的な研修をしておりましたが、一般的な内容の研修でありまして、研修内容として不十分であり、大量の個人情報を取り扱うコールセンター業務を行う企業としての教育研修体制は不十分であったと言わざるを得ないものです。

次に、BS社の組織的安全管理措置として、個人データの取扱いに係る規律に従った運用がなされていなかったことが確認されています。

USBメモリについて、日常的にUSBメモリを利用しておりましたが、規律に反した取扱いを行っておりました。さらに、ログの分析について、ログは記録していたものの、定期的な分析及び監視が実施されておりませんでした。ほかにも、他部署や外部主体による監査が適切にされておらず、不十分な内容でございました。

続いて、BS社の物理的安全管理措置として、個人データを取り扱う区域の管理について説明します。BS社では、保守拠点において入退室の管理や監視カメラの設置は行っておりましたが、USBメモリ等の持込みについてチェック・制限は行っておらず、私物USBメモリを保守拠点内に持込み・持ち出しすることが可能な状態でした。

BS社の技術的安全管理措置として、アクセス制御の問題のほかに、アカウントの共用について、BS社では保守運用担当者複数名がシステム管理者アカウントを共用して業務を行っておりまして、アクセス者の識別と認証に問題がありました。さらに、漏えい等の防止のための措置として、保守端末等に個人データをダウンロード可能であったこと、保守端末に私物USBメモリを接続可能であり、当該端末にダウンロードした個人データを外部へ持ち出すことが可能な状態でありました。

次に、ProCX社の委託先の監督です。BS社は、保守運用の中で個人データを取り扱う業務を行っておりましたので、ProCX社はBS社に対し個人データの取扱いを委託していたものと認められますので、必要かつ適切な監督を行わなければなりませんでした。そういったところ、ProCX社とBS社のコールセンターサービス利用契約では、安全管理措置の実施状況

を確認するための取決めがなされておりませんでした。

また、ProCX社は、一部の本件委託元との契約において個人データの再委託をする場合には事前に委託元の承諾を得ることと規定していたにもかかわらず、BS社に対して個人データを取り扱わせていたことについて委託元へ報告しておりませんでした。そのような状況の中、ProCX社はBS社に対し指示し、個人データを取り扱う業務を行わせていたにもかかわらず、定期的な監査などを行わず、BS社の取扱状況を適切に把握しておりませんでした。

続いて、事業者が講じている再発防止策です。ProCX社は、組織的安全管理措置として、過去調査において十分な調査を行わなかった理由について、当委員会からの報告徴収への回答にて、社外専門家の関与の下、当時の調査担当者への事情聴取等の検証を進めているとの回答がなされています。

これに対して、当委員会としては報告徴収への回答が十分でないと指摘し、改めて確認をさせていただいたところ、不適切な調査報告が行われていたことは確認できているものの、不適切な調査報告が行われた経緯・要因の解明には至っておらず、2024年２月をめどに社外専門家による経緯調査を含め、不適切な調査報告に至った経緯・要因を明らかにするとのみ回答しており、現在もなお、経緯・要因を明らかにしておりません。

個人情報保護法のガイドライン等においても、事業者は個人データの取扱状況を把握しなければならないとされているところですが、外部から漏えいの懸念を指摘された場合には、個人データの漏えいによる本人の権利利益の侵害を一刻も早く防ぐことを目的とし、把握している個人データの取扱状況から安全管理措置を見直すことが当然であるところ、過去調査から１年６か月が経過し、Ａ社に対して漏えいの事実を報告してから５か月が経過する現在においてもBS社が当時の調査内容を自力では検証できない状況であることは、措置すべき組織的安全管理措置に不備があることを改めて示すものであります。

以上から、ProCX社の組織的安全管理措置は、違反状態が現在も続いているものと認められます。

次に、ProCX社は、人的安全管理措置として、従業者の教育について、本件事案を受けて改定した規程を従業者へ周知・教育を行っております。この点、一定の改善が認められるものですが、今後、確実に実施されることを注視する必要があります。

次に、BS社について、組織的安全管理措置として事前登録された指紋認証付のUSBメモリのみ利用可能とし、複数の管理者の下、USBメモリへの書き出しが行われるよう制御を行っております。

また、アクセス制限について、個人データを取り扱う役割を２名の保守運用担当者に限定して権限を付与するよう運用を変更しており、また、週次で自主点検、ログの分析を行っております。これらは一定の改善が認められるものですが、今後、確実に実施されることを注視する必要があります。

次に、BS社の組織的安全管理措置としての過去調査の対応について説明します。ProCX社と同様、いまだに不備がありまして、こちらも違反状態が現在も続いているものと認めら

れます。

次に、BS社は、人的安全管理措置として従業者への周知・教育といった一定の改善策を講じておりまして、今後、確実に実施されることを注視する必要があると思っております。

また、BS社の物理的安全管理措置としまして、保守拠点へのUSBメモリの持込みについては、保守拠点内の作業には外部からPC端末等の媒体を持ち込む必要があるとの理由から、現時点でもUSBメモリの持込みに関してチェック及び制限を実施しておりません。この点、USBメモリの接続の技術的な制限等の再発防止策が講じられており、一定の改善を確認できております。今後、この改善が確実に実施されることを注視する必要があると思っております。

次に、BS社は技術的安全管理措置として、アカウント共用について、他人とのアカウント共用を禁止し、今後、多要素認証を導入することを検討しており、また、保守端末へのダウンロードについて、中継サーバを設置し、保守端末からはデータの閲覧のみを行うよう技術的な対策を行っております。

また、私物のUSBメモリの接続について、USBメモリへの書き出しが行えないよう技術的な対策を実施したことに加え、未登録のUSBメモリが接続された場合は即時に管理職へアラートされる内部不正監視システムを導入しました。これらの対応は一定の改善が認められるものですが、今後、確実に実施されることを注視する必要があります。

次に、ProCX社におけるBS社の監督として、契約を補完する目的で覚書を新たに締結し、安全管理措置の実施状況を確認する取決めを定めました。なお、本件においては特にProCX社が本件委託元に再委託を行うことの報告を行う必要があることを取り決めていたにもかかわらず、再委託することを報告していない場合には、この点が個人情報保護法上、委託元が適切に監督を行う義務を果たすために重要な点であることからすれば、早急に再委託について報告して承認を得ることが望ましいと考えます。また、現在、ProCX社は週次でBS社の個人データの取扱いに関するログ分析結果の確認等を行い、取扱状況を把握しているところでございます。

最後に、対応方針の案について説明させていただきます。本件は928万人と大量の個人データが長期にわたり漏えいした重大な事案です。また、持ち出された個人データが名簿業者に売却された可能性も高く、民間事業者や地方公共団体など、多数の委託元に影響があったもので、また、個人データの性質として企業の商品購入履歴があること、または特定の地方公共団体の住民であることから推測することにより、年齢、性別、利用企業及び行動範囲で分類し、嗜好性または経済状況といった特徴を分析され、悪用されることが懸念されるものであり、事案の重大性や影響を受けた個人データの量・質を考慮した上で適切な権限行使を検討する必要があると考えております。

このようなことから、ProCX社に対しては、過去調査における不適切な調査報告の経緯及び原因をいまだに明らかにできていないため、当委員会への報告もできていない状態であり、自社における個人データの取扱状況を把握するための組織体制が現状においても十分

ではありません。現在においても多数の個人データや保有個人情報を委託され、コールセンター業務を実施していることからすると、その状態を放置しておくことは、個人の権利利益を侵害するおそれが高いものです。

したがいまして、法第148条第１項に基づきまして、法第23条規定違反、組織的安全管理措置の不備を是正するために必要な措置として当該違反行為を是正するために必要な措置をとるよう勧告したいと考えております。

また、ProCX社に対しては、そのほかに確認された法第23条、安全管理措置、法第25条、委託先の監督の不備については、問題点を改善するよう指導することとしたいと考えております。

さらに、ProCX社からは過去調査における不適切な調査報告に至った経緯及び原因について、関係資料を添付の上、本年２月29日までに報告するよう求め、勧告及び指導に対する再発防止策の実施状況について本年３月29日までに報告するよう求めることとしたいと考えております。

BS社においては、ProCX社と同様の問題点について、現在においても多数の個人データを取り扱い、業務を継続していることからすると、この状態を放置しておくことは、個人の権利を侵害するおそれが高いものです。したがって、法第148条第１項に基づき、法第23条の規定違反、組織的安全管理措置のうち個人データの取扱状況の把握及び安全管理措置の見直しの不備を是正するために必要な措置として、当該違反行為を是正するために必要な措置をとるよう勧告したいと考えております。

また、BS社に対してそのほかに確認された法第23条、安全管理措置の不備については、問題点を改善するよう指導することとしたいと考えています。

さらに、BS社からは、過去調査における不適切な調査報告に至った経緯及び原因について、関係資料を添付の上、本年２月29日までに報告するよう求め、勧告及び指導に対する再発防止策の実施状況について３月29日までに報告するよう求めたいと考えております。

また、今後の調査について申し上げます。本件委託元におけるProCX社及びBS社に対する個人データの取扱いに関する監督について問題点がなかったかについて確認が必要ですが、多岐にわたる委託元は、委託していた個人データの多寡も様々でありまして、今後も継続して調査を行い、問題点が認められた場合は権限行使を含めた必要な対応を検討することとしたいと考えております。また、Ｘが持ち出した大量の個人情報を売却したとされる名簿業者に対しても、今後も継続して調査し、権限行使を含めた必要な対応を検討することとしたいと考えております。

最後に、公表についてお諮りします。本件については、その事案の重要性と社会的影響の大きさに鑑みまして、公表資料１－１、１－２、１－３の範囲で公表することとしたいと考えております。

また、本件においてはコールセンター業務を運営または受託している事業者が安全管理措置、従業者の監督及び委託先の監督について適切な対応を行っているか、事業者の参考

となる内容も含めて資料１－４のとおり注意喚起を行うこととしたいと考えております。
事務局からの説明は以上です。
○藤原委員長　ありがとうございました。
ただいまの説明について、御質問、御意見をお願いいたします。
浅井委員、どうぞ。
○浅井委員　ただいまの御説明のとおり、今回の調査によってProCX社及びBS社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りました。
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ということに安心をして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でしょうか。そのような委託元は、調査で明らかになったProCX社及びBS社のずさん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います。
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、是正する機会があったにもかかわらず、その契機を活かせなかったことに鑑み、一人の従業者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ります。
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と考えます。
以上です。
○藤原委員長　ありがとうございました。
ほかにはいかがですか。
中村委員。
○中村委員　大量の個人情報を取り扱うコールセンター業務に関連して、コメントを述べます。
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す。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と思います。
コールセンターを運営し、また、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ます。
以上です。
○藤原委員長　ありがとうございました。
ほかにいかがでしょう。
髙村委員、お願いします。

○髙村委員　今後の調査継続について意見を申し上げます。

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、適宜に勧告等の対応を行うことが肝要です。

他方で、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、地方自治体からの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ます。

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事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ります。

以上です。

○藤原委員長　ありがとうございました。

ほかにはございませんでしょうか。よろしいですか。

それでは、総括的に私からも委員会としての今回の権限行使について、一言述べておきたいと思います。

本件事案が提供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います。

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りますが、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ります。

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ります。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と考えるものであります。

それでは、特に本件について修正の御意見はないようでございますので、原案のとおり決定したいと思いますが、よろしいでしょうか。

ありがとうございます。

御異議がないようですので、そのように取り扱うことといたします。事務局においては所要の手続を進めてください。

また、本議題の資料、議事録及び議事概要の取扱いについてお諮りします。本議題は、事案の社会的な影響を勘案し、配付の公表資料と当該資料に係る議事録、議事概要の部分を準備が整い次第公表し､それ以外については公表しないこととしてよろしいでしょうか。

ありがとうございます。

それでは、これも御異議がないようでございますので、そのように取り扱うことといたします。

本日の議題は以上であります。

それでは、本日の会議は閉会といたします。