

意見書

平成 17 年 5 月 25 日

情報通信審議会

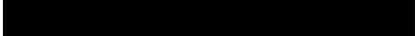
電気通信事業部会長 殿

郵便番号 105-7304

住所 とうきょうとみなとくひがししんぼしいちちようめ 東京都港区東新橋一丁目9番1号

氏名 そふとばんくびーびーかぶしきがいしゃ ソフトバンクBB株式会社

だいひょうとりしまりやくしゃちよう そん まさよし 代表取締役社長 孫正義

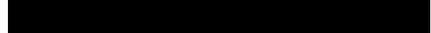
メールアドレス 

郵便番号 105-7316

住所 とうきょうとみなとくひがししんぼしいちちようめ 東京都港区東新橋一丁目9番1号

氏名 にっぽんてれこむかぶしきがいしゃ 日本テレコム株式会社

だいひょうとりしまりやくしゃちよう ぐらむ えいじゅ 代表執行役社長 倉重 英樹

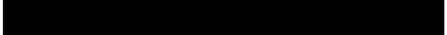
メールアドレス 

郵便番号 111-8016

住所 とうきょうとみなとくだいばにちちようめ 東京都港区台場二丁目3番1号

氏名 にっぽんてれこむ あいでいーしーかぶしきがいしゃ 日本テレコム・アイディーシー株式会社

だいひょうとりしまりやくしゃちよう かさい かずひこ 代表取締役社長 笠井和彦

メールアドレス 

情報通信審議会議事規則第5条及び接続に関する議事手続規則第2条の規定により、平成17年4月26日付け情審通第53号で公告された接続約款の変更案に関し、別紙の通り意見を提出します。

<はじめに>

このたび、協定事業者に対する契約者情報の提供について、意見を提出する機会を与えていただいたことに対して厚く御礼申し上げます。以下に私共の考えを述べさせていただきますので、お取り計らいのほどよろしくお願い申し上げます。

<本論>

個人情報保護の重要性につきましては、改めて言うまでもなく、私共を含めすべての関係事業者が法令およびガイドラインを遵守し、個人情報を適切に取り扱うべきものと考えております。

この観点から、個人情報保護法の施行に合わせた規定の整備を行うこと（今回の接続約款変更案）について異論はございません。

しかしながら、十分に個人情報の保護措置を行う一方、利用者利便の向上を図ることも同時に必要であると考えており、この観点より下記の事項を要望いたします。

1. 今回の変更点（(1)みなし契約事業者、(2)個別契約事業者及び(3)優先接続機能の提供を受ける協定事業者に関する情報提供）について

上記のとおり、規定の整備が行われることに異論はございませんが、運用の面において不合理な取り扱いがなされ、その結果利用者の利便性が損なわれることのないよう、以下3点の事項を要望いたします。

契約者の同意に関して非現実的な扱いをしないこと

- 契約者の同意に関して、「書面等（その内容について、あらかじめ当社の承認を得ることを要するものとします。）」と規定されておりますが、契約者及び接続事業者に過大な負担となる手続とすることは適当ではありませんので、契約者の同意を称するものは、書面に限るべきではありません。また、書面を提出する場合においても印鑑証明書の添付など、社会通念上想定される「同意を得たことを証する書面」の範囲を超えた要求を行うこと等は行うべきではありません。
- また、みなし不締結者の異動情報の授受について、今回の接続約款変更実施前に不締結の意思表示をされた方に関しては、変更後の書面等によって新たに同意を取得することは実務上困難であり、契約約款等による包括的同意の担保を認める等、従前の手続にて異動情報の提供を継続することが適当です。

提供条件の遵守に関して、NTT東西殿の一方的な判断が行われないこと

- 接続約款案においては、「協定事業者様が提供条件を遵守しないおそれがあり、当社が必要であると判断したときは、当社は協定事業者様に調査報告を求めることができる」こと、及び、「調査報告の結果、提供条件を遵守していると当社が判断するまでの間、当社は契約者情報の提供を停止することがある」ことが規定されております。しかしながら、この手続きはNTT東西殿のみの一方的な判断により決定

されるものであり、接続事業者からみて納得できる判断がなされない可能性（NTT東西殿の恣意的な判断の懸念）も否定できません。また、NTT東西殿が接続事業者において提供条件を遵守していると判断するまでの間、契約者情報の提供を停止することは、接続事業者側に多大な損害（逸失利益、社会的な打撃）が発生すること及び契約者側でも請求が滞ることによる問題が十分に想定されることから、公正な第三者による判断を経た上で実行すべきです。したがって、接続事業者において、NTT東西殿の判断に異議があり、総務省殿や電気通信事業紛争処理委員会殿など第三者の客観的な判断を求めた場合には、迅速に判断を提示して頂き、その判断がない限り契約者情報の提供停止等を行わないことを要望いたします。

接続事業者の事業運営を不当に制限するものとしなさいこと

- 接続事業者は、各事業者の判断において「個人情報ガイドライン等」を遵守し、個人情報を取り扱っているところです。ここで、みなし契約者に係る情報に関しては、同時にみなし契約事業者の契約者でもあることから、NTT東西殿の接続約款において不当にその情報の取扱いについて制限することは適当ではありません。
- 従って、NTT東西殿の接続約款第96条第1項（4）に関しては、従前通り「個人情報ガイドライン等を遵守すること。」とし、変更を行わないことが適当と考えます。

2. その他

今回規定が整備されたものは主に中継電話サービスを想定しておりますが、最近の状況としてはNTT東西殿の光ファイバーを利用したF T T Hサービスの利用や、F T T Hサービスを利用した0 A B ~ J I P電話、直収電話サービスへお客様が移行するケースが多くなっております。この状況の中、以下の問題が発生しています。

設備情報などに関し、個人情報保護の範囲を明確にすべき。

- 接続事業者がお客様申込みに基づいて工事を行う場合や、お客様への確認のために、必須な情報であるにもかかわらず、個人情報保護の範囲に含まれるか明らかでない情報が存在します。
 - ・ 屋外スプリッタの設置場所、電柱の番号、集合住宅等の配線盤への記載情報など設備に関する情報
 - ・ D S L 提供不可能理由（N G理由）
 - ・ 光配線区域の情報「**丁目**番地**号」など
- これらの情報について必要以上に個人情報の範囲を拡大し、結果として利用者の利便性を損なうことがないように、事業者間で個人情報に当たるかどうかについて明確化すべきと考えます。また事業者間での見解が異なった場合に、総務省あるいはその他の適切な行政部署が迅速に判定し、判定理由も付して公表するルールを作成すべきであると考えます。

お客様が事業者を変更する場合に、そのお客様の利便のために変更前のお客様情報は変更後の事業者へ提供できるルールを作るべき

情報主体であるお客様がNTT東西殿への申込当時のすべての情報を正確に把握しているわけではない

- 付加サービスの利用状況、ダイヤルイン番号、代表番号の選択方式、インターフェース種別など、音声サービスにおいても多数の設定情報が必要となります。接続事業者は一義的にはお客様より情報を得ることとなりますが、お客様自身がすべての情報を完全には把握されていないケースも多数存在します。この場合、他の事業者のサービスに移行した後で、接続できない等のトラブルが発生します。これに対し、NTT東西殿は新たなサービス（IP電話など）の受付を行う上で、既存サービスの設定情報は確認できる立場にあり、お客様から情報を得ることに関して、NTT東西殿と接続事業者では平等な条件になっていないものと考えていますが、またもっとも困るのはそのお客様です。

私共としましては、お客様が新しいサービスを利用するにあたりスムーズに手続きが行えるよう、個人情報保護の観点を満たしつつ、他事業者へ情報開示を行う手続きを規定（接続約款およびユーザー約款の整備等）すべきであると考えております。

<具体例>

- 接続事業者において、
 - 開示対象となる情報の範囲
例：加入電話サービスに関する申込み内容および設定情報
例：光ファイバ設備に関する情報
 - 利用目的
 - 例：接続事業者の サービスの申し込みのための利用目的について、お客様の承諾を得ていることを条件に、NTT東西殿の所有する情報を接続事業者へ開示する

また、加入電話の契約者情報（名義人）においては、現在のNTT東西殿保有情報が正確でない（契約者が既に死亡している或いは、契約者が変っているなど）事例も多数存在すると認識しております。NTT東西殿においては、正確性担保に向けた努力を行うべきであると考えております。

以上