

平成 21 年 1 2 月 1 7 日

(報道発表資料)

株式会社 NTT西日本 - 北陸
西日本電信電話株式会社

お客様ご利用のサービス情報の一部販売代理店への 不適切な提供に関するお詫びとお知らせ

西日本電信電話株式会社(以下、NTT西日本)から業務委託を受けている株式会社NTT西日本 - 北陸(以下、NTT西日本 - 北陸)の社員が、NTT西日本が契約している一部の販売代理店に対して、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いたしました。

このような事態が発生し、お客様及び関係各位には多大なご迷惑、ご心配をおかけすることになりましたことを深くお詫び申し上げます。

なお、提供した情報に氏名、電話番号、料金引き落としの口座番号等は含まれておりません。
また、販売代理店へ提供した情報は既に廃棄しております。

1. 販売代理店への提供方法等

(1) 提供方法 : フレッツ光¹ 提供可能集合住宅の物件名と住所を記載した物件リストに、自社または他社DSLを利用しているお客様の部屋番号を付記して提供していました。

1: NTT西日本が提供する光アクセスサービスの総称

(2) 提供時期 : 平成20年3月～平成21年11月

(3) 提供件数 : 把握可能な平成21年4月～11月までの提供件数は以下のとおり

石川県内²のお客様がご利用のサービス情報 : 935件

2: 金沢市、小松市、七尾市、羽咋市、加賀市、白山市、石川郡野々市町、河北郡内灘町、河北郡津幡町

< 内訳 > NTT西日本のADSL利用情報 : 256件

NTT西日本以外のDSL利用情報 : 679件

2. お客様への対応

対象となるお客様には個別にお詫び申し上げるとともに、ホームページにお詫び文を掲載し、ご連絡先がわからないお客様を含め、以下のフリーダイヤルでお問い合わせをお受けいたします。

本件に関するお客様からのお問い合わせ先

0120 - 828263 受付時間: 9時～21時(土・日・祝日を含む)

*平成22年2月12日(金)追記

本件に関するお客様からのお問い合わせ先の受付時間は、平成22年2月12日(金)より平日午前9時～午後5時(土・日・祝日は休業)とさせていただきます。

*平成22年3月4日(木)追記

本件に関するお客様からのお問い合わせ先は平成22年3月5日(金)17:00をもって終了させていただきます。

3. 再発防止策

NTT西日本 - 北陸では、全社員へのお客様情報保護及び公正競争に関する緊急研修を実施し、さらに管理者には自らの役割と責任を再認識させ、日常業務における管理を強化・徹底いたします。

NTT西日本では、年末年始を使って、お客様情報管理システムの他事業者サービス情報の一括抽出機能の規制など抜本的なシステムの見直しや他事業者サービス情報の閲覧・照会出来る権限者の絞り込みに加え、異常アクセス者の毎月のログ監査などの取組みを早急かつ着実に実施することにより、当社への信頼回復に努めていく所存です。