

平成23年度我が国情報経済社会における基盤整備

(経済産業分野を対象とする個人情報保護ガイドライン等の見直し)

平成23年度

# 個人情報の保護に関する取組実態調査報告書

平成 24 年 3 月

経済産業省

---

## 1. 調査目的

---

経済産業省において、経済産業分野を中心とした事業者における個人情報保護法への対応状況を把握し、今後の個人情報保護に係る施策の支援活動等に資することを目的とする。

---

## 2. 取組み実態調査の概要

---

### (1) 調査の概要

#### ① 実施期間

2011年12月14日（水）～2012年1月27日（月）

#### ② 実施方法

Web 回答画面等を作成し、調査対象企業等への周知・回答への協力依頼メール等の配信（Web 等へのリンク先の掲示含む）を行った。

回収に際しては、有効回答サンプルを高める目的から、適宜回収の督促を行った。

回収後のデータは、単純集計を行い、グラフ化した。なお、集計時に、論理的な矛盾または不適切と判断された回答は「無効回答」とし、集計結果から除外した。

#### ③ 調査対象

全国の企業約 1,000 社以上

#### ④ 実施内容

経済産業分野の事業者における個人情報の保護に関する取組みの実態についての設問を設定した。

#### ⑤ 有効回答サンプル数

1,393 サンプル

#### ⑥ 調査結果

本アンケート調査結果の概要は、「3.（1）調査結果の要約」に示し、詳細結果は「3.（2）調査結果の詳細」、過年度調査との比較分析結果については「3.（3）経年比較」に示す。

---

### 3. 調査結果

---

#### (1) 調査結果の概要

##### I. 概要

- アンケートの回答した業種のうち比率の高かったものは、「サービス業（他に分類されないもの）」(21.4%)、「情報通信業」(19.8%)、「製造業」(14.8%)であった。(Q1)
- 回答者の資本規模としては、「1千万円以上～5千万円未満」が最も多く31.2%を占め、次いで「～1千万円未満」が25.4%を占めた。資本金5千万円以上の企業の合計は、43.4%であった。(Q2-1)
- 回答者の従業員規模としては、「～20人未満」が最も多く37.9%、次いで「300人以上～」で29.6%を占めた。(Q2-2)
- 「個人情報を取り扱っていない」との回答は12.9%であった。その中で、業務上利用している個人情報（顧客情報等）の件数については、「1千件未満」が最も多く39.8%を占め、次いで「1千件以上～5千件未満」が10.4%を占めた。5千件以上の個人情報を取り扱う事業者は、全体の36.9%であった。(Q3)
- 個人情報の取得方法（複数回答可）については、回答者の「取引情報として蓄積」が72.9%を占めた。他の方法としては、「商品購入者の登録」が30.6%、「業務受託のために取引先から預かる」が21.4%であった。(Q4)

##### II. 取組み状況

###### II-1. 取組みに対する意識の変化

- 個人情報保護法施行後から現在までに、回答者による個人情報保護施策の位置づけは「重要性がますます高まっている」と「重要性が高いまま維持されている」がいずれも最も多く40.8%であった。「あまり関心がないままである」という回答は14.1%であり、「対策の位置付けが低下している」という回答は、2.1%に留まった(Q5)
- 「重要性が高いまま維持されている」ないしは「重要性がますます高まっている」と回答した理由（複数回答可）としては「個人情報保護法が施行されているため」という理由が81.8%に上った。また、「新たなIT技術を用いた製品・サービス（スマートフォン、クラウドコンピューティング等）の導入に伴い、取組み強化が必要になったため」という理由は、15.0%であり、「社内トップの方針が明確で、トップが積極的に啓発に努めているため」

(28.3%)、「他社で個人情報漏えい事案が発生したため」(28.2%)、「社員教育を実施した為」(23.0%)に下回った。(Q6)

- 「対策の位置付けが低下している」ないしは「あまり関心がないままである」と回答した主な理由(複数回答可)は、「個人情報保護に関する取組みを特に行っていないため」(57.0%)、「社内で個人情報漏えい事案が発生していないため」(42.1%)、「本人からの自己情報の開示等の求めがない(又は少ない)ため」(30.3%)であった。(Q7)
- 個人情報保護法施行による情報の利活用への影響については、「(個人情報の保護に対する意識の高まり等により)個人情報が利用しにくくなった」という回答が76.6%を占めた。(Q8)

## Ⅱ—2. 社内体制の整備

- 個人情報保護に関する社内規定類の整備状況については、「整備して、運用している」が最も多く58.8%を占めており、「整備していない(必要性を感じていない)」(11.5%)、「必要性は感じているが未着手」(10.8%)などの回答に40%ポイント以上の差をつけた。(Q9)
- 社内規定類の整備状況について、「必要性は感じているが未着手」または「整備していない(必要性を感じていない)」と回答した者のうち、最も多かった理由は「取り扱っている個人情報が少ないため」(55.3%)であり、次いで「特段の理由はない」(26.2%)が多かった。(Q10)
- 個人情報保護指針(プライバシーポリシー)の策定・公表状況については、「策定し、公表している」が最も多く54.7%を占めた。一方、「策定していない(必要性を感じていない)」も14.4%と依然として多く、「必要性は感じているが未着手」という回答も9.1%存在した。(Q11)
- 個人情報の管理に関する組織体制(複数回答可)としては、「個人情報保護管理者(いわゆるチーフ・プライバシー・オフィサー)を設置している」が最も多く、40.2%を占めた。次いで、「個人情報保護担当部署を設置している」(26.2%)や「部門ごとの管理者を設置して部門管理している」(25.7%)が多かった。一方、「特に整備していない(必要性を感じていない)」という回答も23.7%存在した。(Q12)
- 社内規定等の運用に関する定期点検については、「点検していない」(32.4%)という回答が約半数を占めた。定期点検をしている回答者のうち、その頻度については、「7か月～1年に1回程度」が18.2%と最も多く、「月1回程度」(13.7%)、「4～6ヶ月に1回程度」(12.9%)の順で多くの回答を得た。(Q13)

- 社内規定等の見直し状況については、「見直しをしていない」(37.6%)が最も多く、見直しをしている回答者の見直し頻度については、「7ヶ月～1年に1回程度」(23.2%)が最も多かった。(Q14)

### Ⅱ—3. 個人情報保護に関する第三者認定

- 個人情報保護に関する認証制度による付与認定については、40.1%が「受けていない(必要性を感じない)」と回答した。付与認定を受けている回答者は26.8%に留まったが、「必要性は感じているが具体的な検討はしていない」という回答も20.2%であった。(Q15)
- 個人情報保護に関する認証制度による付与認定について、「必要性は感じているが具体的な検討はしていない」ないしは「受けていない(必要性を感じない)」と回答した者のうち、認定を受けない理由(複数回答可)については、「体制整備等の準備が大変」(47.4%)が最も多かった。その他の理由については、「認証の維持コストが高い」(35.4%)、「申請料及び審査料が高い」(25.3%)、「体制整備等のコストが高い」(24.9%)の順に回答比率が高かった。(Q16)
- 個人情報の取扱いの委託先や取引先を選定する際の、個人情報保護に関する認証制度による認定の有無については、「一定の考慮事項としている」が最も多く、27.8%であった。また、「委託先選定基準や取引条件を含んでいる」も19.6%の回答比率であった。一方、「ほとんど考慮しない」(22.8%)や「全く考慮しない」(12.2%)という回答も一定程度存在した。(Q17)

### Ⅱ—4. 個人情報の漏えい対策

- 個人情報保護法の全面施行後の個人情報の漏えい事案については、「ない」という回答が90.7%を占めた。(Q18)
- 業務用パソコンの紛失・盗難により個人データの漏えい等を防止する対策(複数回答可)としては、「データの暗号化、パスワードの設定」が最も多く、61.3%であった。次いで、「業務用パソコンの社外持ち出し禁止」も45.8%と高い回答比率であった。一方、「何も講じていない」という回答も14.2%を占めた。(Q19)
- 個人所有パソコンから業務用個人データの漏えい等を防止する対策(複数回答可)としては、「個人所有パソコンでの業務禁止」(63.0%)が最も多かった。一方、「何も講じていない」という回答も15.8%を占めた。(Q20)
- USBメモリー等、携帯用のメモリー機器等の安全管理対策(複数回答可)としては、「個人情報の保存を禁止している」(36.7%)、「データの暗号化、パスワードの設定をしている」(36.6%)、「メモリー危機の使用または個人

情報の保存について上司の了解を必須としている」(31.5%)が多かった。「何も講じていない」という回答は20.1%であった。(Q21)

- ウェブサイトのぜい弱性（外部サイトからの攻撃に対する弱さ）の対策（複数回答可）としては、「ウェブサイトで個人情報を取り扱っていない」が63.6%と最も多かった。(Q22)
- 個人情報の安全管理対策として、特に重要な対策としては、「従業員に対する教育・訓練の実施等の人的な安全管理対策」(38.1%)、「個人情報の取扱いに関する社内規定や体制の整備等の組織的な安全管理対策」(33.1%)、「情報システムへのアクセス制御やデータ移送時の対策等の技術的な安全管理対策」(19.6%)など回答比率が高かった。(Q23)
- 個人情報の安全管理対策として、特に対策が遅れている対策としては、「情報システムへのアクセス制御やデータ移送時の対策等の技術的な安全管理対策」(26.3%)、「個人情報の取扱いに関する社内規定や体制の整備等の組織的な安全管理対策」(25.3%)、「従業員に対する教育・訓練の実施等の人的な安全管理対策」(25.2%)などで回答比率が高かった。(Q24)

## Ⅱ—5. 従業員教育

- 従業員教育の方法（複数回答可）としては、「内部研修会・セミナーの開催」が最も多く、44.4%の回答比率であった。その他、「社内報でのお知らせ等」(32.6%)、「eラーニング（情報技術を用いて行う学習）の実施」(26.9%)、「外部研修会・セミナーへの参加」(19.2%)、「冊子等の配布」(22.3%)の順で回答が多かった。(Q25)
- eラーニングの実施の実施頻度については、「年一度行っている」(34.2%)が最も多く、頻度が上がるごとに回答比率は低下し、「月一度以上行っている」との回答比率は9.4%となった。(Q25-1)
- 研修会・セミナーへの参加頻度については、「年一度行っている」(33.5%)が最も多く、頻度が上がるごとに回答比率は低下し、「月一度以上行っている」との回答比率は4.9%となった。また、「過去一度だけ行った」という回答も14.0%を占めた。(Q25-2)
- 社内報・冊子等でのお知らせ等についても、「年一度行っている」(19.6%)が最も多く、次いで「行っている（年一度未満の周期で、二度以上行っている）」(18.7%)が多く回答された。また、「月一度以上行っている」との回答比率は14.8%であった。(Q25-3)
- 冊子などの配布については、「一度だけ行った」が最も多く、33.1%を占めた。次いで、「年一度行っている」(27.3%)が多かった。「6～11カ月に一度

行っている」(9.6%)、「2~5カ月に一度行っている」(6.1%)、「月一度以上行っている」(6.1%)はいずれも10%を下回った。

- 従業員教育の対象者については、「正社員及び役員に加え、派遣社員・出向者、パート・アルバイト等」が最も多く、39.0%であった。次いで「正社員及び役員」(25.0%)、「正社員のみ(役員を含まない)」(16.2%)の順に回答が多かった。(Q26)
- 従業員教育の理解度測定の実施状況については、「実施していない」との回答が55%を占めた。(Q27)

## Ⅱ—6. 委託先の監督

- 委託先の監督の措置（複数回答可）としては、「委託処理終了後の個人情報の取り扱い等を明確にした契約書を交わしている」が最も多く、**34.1%**を占めた。一方、「いずれの措置も講じていない」という回答も**33.1%**と多かった。また「委託先の保護水準を判断する基準を定め選定している」（**26.9%**）や「基準を定めたり、契約書を交わしたりしているが、委託先への訪問や監査は実施していない」（**20.2%**）という回答が多かった。なお、「定期的に委託先を訪問してチェックしている」（**9.4%**）や「委託先に対する監査を定期的に実施している」（**9.7%**）は**10%**未満に留まった。（Q28）
- 委託元から不当な負担を強いられていると感じた経験については、「ある」との回答比率が**10%**に達した。（Q29）
- 委託元から不当な負担を強いられていると感じた経験がある回答者のうち、不当な負担として想定された内容（複数回答可）は、「受託した個人データの性質等にかかわらず、必要以上に厳しく安全管理を求められること」（**60.3%**）が最も多かった。次いで「個人情報漏えい等事故が発生した場合に、受託者の責任の有無にかかわらず、損害賠償が求められること」（**39.7%**）や「個人情報漏えい等事故が発生した場合に、対応を受託者に委ねるよう求められること」（**31.2%**）という回答が多かった。（Q30）

## Ⅱ—7. 第三者への提供

- 個人情報の他社への提供状況（複数回答可）については、「提供していない」（**65.2%**）が最も多かった。提供している者のうち、最も多かったのは、「本人の同意を得て第三者（他社）に提供している」（**20.2%**）であった。（Q31）

## Ⅱ—8. 本人からの保有個人データの開示等（開示・訂正・利用停止等）の求めへの対応

- 開示等のための窓口設置状況については、「対応策を検討中である」が最も多く、**26.7%**であった。次に「開示等の手続き選任ではないが担当者を決めて対応している」（**25.2%**）という回答が多かった。「開示等の手続き選任の問合せ窓口を設けて、公表している」という回答も**21.2%**存在した。（Q32）
- 開示等のための措置としては、「講じている」（**39.9%**）、「検討中である」（**19.2%**）、「講じていない」（**40.8%**）であり、「講じている」と「講じていない」の回答比率はほぼ同程度であった。（Q33）
- 平成**22**年（**2010**年）**1**月**1**日から回答時点までにおける、保有個人データの開示等の求めの状況については、**88.4%**が「**0**件」と回答した。（Q34）

## Ⅱ—9. 苦情処理関係

- 苦情処理のための措置（複数回答可）については、「対応策を検討中である」との回答が**32.2%**と最も多かった。措置を講じている者については、「お客様相談窓口で対応する」（**27.9%**）、「個人情報保護専用の苦情処理窓口を設けている」（**26.7%**）、「苦情処理のルールを定めた」（**15.6%**）などの回答比率が高かった。（Q35）

## Ⅱ—10. その他

- 個人情報保護の観点から、この1年間に新たなリスクとして認識される製品・サービスの利用について「特になし」（**49.9%**）が約半数を占めた。一方、リスクとして認識されている製品・サービスとしては、「スマートフォンの利用」（**35.8%**）、「タブレット端末の利用」（**22.1%**）、「クラウドコンピューティングの利用」（**18.8%**）、「ソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）の利用」（**17.8%**）、「VPN 接続等の事業所外からの社内情報へのアクセスサービスの利用」（**10.4%**）の順に回答が多かった。（Q36）
- 平成23年3月11日の東日本大震災発生後に、従業員や取引先職員の安否情報の開示・提供に関し、課題となったこととしては、「課題となったことは特になし」（**79.0%**）が最も多く回答された。一方、具体的な課題を挙げている回答としては「どのような手法・媒体ならば、安否情報を開示・提供して良いか、判断が困難であった」（**9.5%**）、「どの時点までならば、安否情報の開示・提供を続けて良いか、判断が困難だった」（**8.7%**）、「どのような手法・媒体ならば、安否情報を開示・提供して良いか、判断が困難であった」（**8.3%**）の順で回答数が多かったが、いずれも10%未満に留まった（Q37）
- 個人情報保護の取り組みに関して、なんらかの課題・問題点等に直面しているかを尋ねる設問については、「無」（直面していない）が**69.7%**を占めた。（Q38）

Q38 に関し、個人情報保護の取組みに関して自社が抱えている課題・問題点等（自由回答）について主なものを下記に示す。

区分	記述内容
社内理解・体制の欠如	<p>&lt;従業員意識の低迷・末端社員まで教育することの困難さ&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 従業員教育は定期的に行っているが、意識の低下は否めない。</li> <li>• Pマーク取得後6年を経過し、個人情報取扱上の注意・事故防止に対する緊張感にゆりみが見られる。</li> <li>• アルバイトや外国人が多いため、理解をさせるのが難しい。</li> <li>• 個人情報保護法の施行から期間が経過したが、末端社員まで遵法意識を浸透させることが難しい。同法に対する視聴覚教材等の製作配布が望まれる。</li> <li>• 個人情報管理簿を部署別に作成することとしているが、個人情報の洗い出しに、部門間で差異がある。</li> <li>• 個人情報の重要性について社員が法律施行後、高まったことは事実だが、個々のレベルに関しては個々のモラルに属するところが高く、教育（研修会、内部監査、社内通達）だけでは向上する事が非常に困難である。</li> </ul> <p>&lt;中小企業の体制構築の困難さ&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 弱小企業は狙われたら（強盗、泥棒、盗難）対策できない。個人情報を価値のない（売れない）物にしなければいけない。会社のメールやFAXを公開していると中国や韓国から個人情報の販売依頼がくる。</li> </ul> <p>&lt;担当者の後継者不足&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 個人情報管理責任者として積極的に行っていた人間が2人も退職してしまい、今現在手探りの状態で2度目の更新審査を迎えようとしている。</li> <li>• プライバシーマークの付与認定を受けている。通販会社との取引があるため今後も維持して行きたいが、マネジメントシステムを運用できる後継者が不足している。</li> </ul>
経営者の意識の低さ	<p>&lt;経営層の意識改革の必要性&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 経営者が個人情報保護にまったく無関心であり、危険な状態である。</li> <li>• 役員が個人情報保護に対して全く関心がない。</li> <li>• 経営層の正しい理解と取り組みが重要である。</li> <li>• 役員からトップダウンの徹底がさらに必要になる。</li> </ul> <p>&lt;内部に入り込むコンサルタントの意識改革の必要性&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 個人情報保護を役員、コンサルタントが理解していない。</li> <li>• コンサルタントが平気で個人情報についてのメールをCCで自分の取引先に送っている。</li> </ul>
コストの負担	<p>&lt;認定取得の費用負担&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• プライバシーマーク取得に向けて検討しているが、安価で取得する方法は無いものか知りたい。</li> <li>• プライバシーマークを取得していないだけで、一律に仕事を断られる。その取得・維持には年間100万近くかかることになり、零細企業には取得・維持が不可能、またはとても困難である。</li> <li>• 規模が小さいので最先端等の技術対応やISO等の認証が困難。</li> </ul> <p>&lt;対策実施費用の負担&gt;</p>

区分	記述内容
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 取引先(委託元)からの個人情報提供のやり取りで人件費等の費用が発生しているが、請求することが難しい。</li> <li>• セキュリティに膨大なコストがかかることが、これからの克服の課題になると思う。</li> </ul>
地域社会全体の理解の欠如	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 地域や学校では、過度な対応や一切個人情報を出さないのが法律で認められていると考えている方がいる。</li> <li>• 企業より一般消費者の意識が低く、同意書記入を面倒がられる。</li> <li>• 特段問題等は発生していないが、社会全般に個人情報保護の取り組みが、一部の業界(印刷業界、ソフトウェア開発業界など)に限定されているように感じている。一般の事業者間では個人情報保護法の施行時に比べて、ほとんど意識がないように思える。政府が主体となって何らかの対策を早急に打っていただきたい。一部の限定された業界だけでは、あまりにもお粗末すぎると痛感している。</li> </ul>
情報の不足	<p>&lt;新たなIT技術に対する対応に関する情報の必要性&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 新しいITに対する対応</li> <li>• スマートフォンなどモバイル型情報通信端末の発達が著しく、制度が現実に追いついていない。むやみに利用するのは許されないが、適切なルールを策定し、新しい機能(サービス)のメリットを享受する仕組みが必要。</li> </ul> <p>&lt;法制度・認証制度に関する情報の必要性&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 規則類をどんどん修正しているため、複雑化している気がする</li> <li>• 第三者認証取得に向けての情報が乏しい。</li> <li>• 業界や他社の取り組みの程度が分からないので自社での対応が過ぎているのか、足りないのかが分からない。詳細な取り組み事例ごとに導入率を調査する機関があるとよい。</li> <li>• 個人情報保護法、及び JIPDEC などの各種ガイドラインいずれも言葉遣いが難解な部分があり本質を捉えにくい。この難解性が個人情報保護に関する拒否反応と過剰反応を起こさせている。取扱う個人情報の範囲に応じた、もっと親しみやすいルール作りが個別に必要と感じている。</li> <li>• 保護ラインが難しいです。</li> </ul> <p>&lt;他社事例の共有の必要性&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 会社が個人情報保護問題に取り組んでいるのにも関わらず、ツイッターなどで個人情報としてネットに流すのは、モラルの問題ではないのか？他社ではこのような問題にどう取り組んでいるのか知りたい。</li> <li>• もともと個人情報保護は当たり前なのですが、同規模の同業他社で、どれくらいの取り組みが平均的なのか、どれくらいはやっておかなくてはならないのかがわからない。</li> </ul>
業務への支障	<p>&lt;情報取得コストの増大&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以前、容易に入手できていた情報(土地の大きさや形状)が、個人情報保護法の施行後、情報提供を得る事が困難になった。その結果、1件ごとに法務局に情報閲覧する必要が生じたが、遠隔地のため1件の調査に往復3時間程度かかり、業務に影響が出ている。</li> </ul> <p>&lt;顧客の過剰反応・クレーマー化&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 法令順守の対応が、逆に顧客の感情を逆なでし、対応に困る事がある。</li> <li>• 行き過ぎた個人情報保護を理由に仕事が無くなった。</li> </ul>

区分	記述内容
	<ul style="list-style-type: none"> <li>過剰な個人情報保護は、サービス行における顧客のクレーマー化を加速させる材料になっていると感じる。このままではいずれサービス業は滅びるのではないかと危惧している。</li> </ul>
運用方法の改善の必要性	<p>＜法令・認証制度の運用改善＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>法律を作るよりも、人間を教育する事で善し悪しを覚えさせれば、つまらない事に時間をかけずに済むと考えられる。</li> <li>プライバシーマークを取得した結果、従業員の意識改善の効果を得られたが、運用の効率化については課題を残す状況にある。</li> <li>認証取得後に、数人で活動を継続し維持に努めていくことに疑問を感じている。認証の維持とそれにかかるコスト及びマンパワーとのバランスを考えると、認証無しで事業活動をやっていけないものかと悩む場面も多々ある。</li> <li>プライバシーマーク審査機関は審査を執り行うだけで経済活動に何ら寄与していない。もっと経済活動を念頭にした取組みを視野に運営してもらいたい。</li> <li>プライバシーマークを維持しているが、マークが要求している事項が実際のリスク管理とずれていると感じることが多々ある。情報漏れ事故防止の一定の歯止めになっていると思うが、何期も更新認定されている企業が、対外的に万全な対策をうたっていても、初歩的なミスで簡単に漏洩事故を起こしてしまう構造にも疑問を感じる。</li> </ul> <p>＜既存の枠組みで解決されない課題への対応の必要性＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>メールの誤送信であるといったセキュリティ事故が終息しない</li> <li>人為的ミスによる情報漏洩に対する措置</li> </ul>
他社との関係	<p>＜委託先との関係＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>協力会社が多く人の入れ替わりも激しいため教育が大変</li> <li>業界の請負体制が良くない(3次受け、4次受け等があたりまえのようにある)ため、個人情報についての教育・管理が行き届かない場合が多い</li> <li>個人情報の漏洩時の対応をどのようにすべきか、対個人、会社、派遣との間の協議が進んでいません。また、事件化した場合の費用がどの程度は見えていない。</li> <li>個人情報保護法施行後、保護のみが先行しすぎて、何でもかんでも保護しなければいけない風潮が見られる。取引先から、過度な保護対策を求められる傾向がある。</li> </ul>

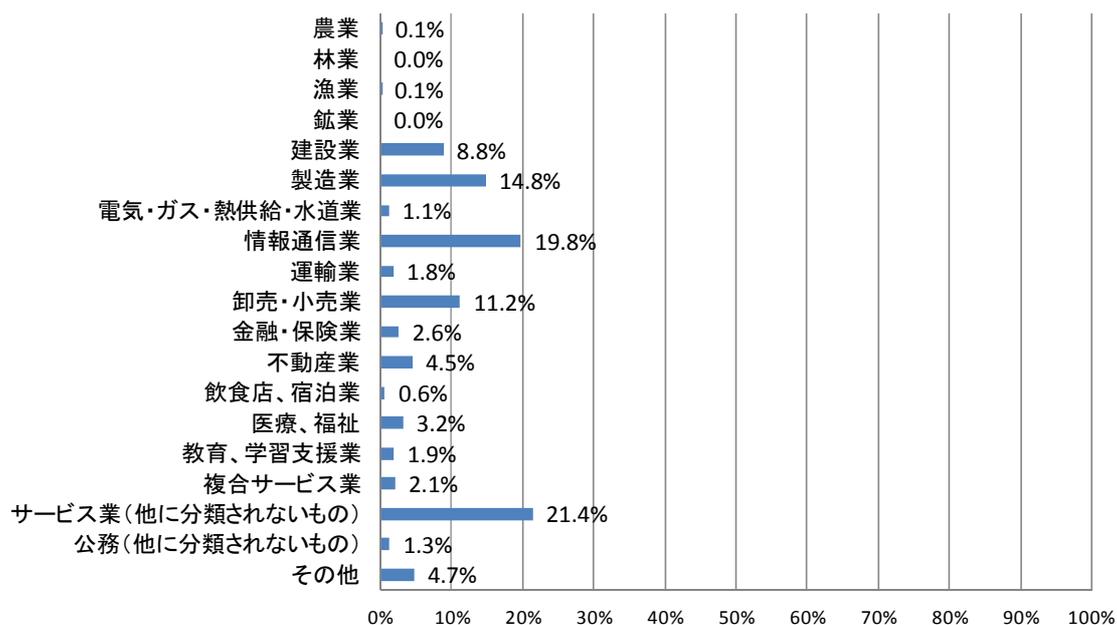
## (2) 調査結果の詳細

### I. 概要

Q1. 貴社の業種を以下から選んでお答えください。

回答項目	回答数	比率%
農業	2	0.1%
林業	0	0.0%
漁業	1	0.1%
鉱業	0	0.0%
建設業	123	8.8%
製造業	206	14.8%
電気・ガス・熱供給・水道業	16	1.1%
情報通信業	276	19.8%
運輸業	25	1.8%
卸売・小売業	156	11.2%
金融・保険業	36	2.6%
不動産業	62	4.5%
飲食店、宿泊業	9	0.6%
医療、福祉	44	3.2%
教育、学習支援業	26	1.9%
複合サービス業	29	2.1%
サービス業（他に分類されないもの）	298	21.4%
公務（他に分類されないもの）	18	1.3%
その他	66	4.7%
回答者数	1,393	100.0%

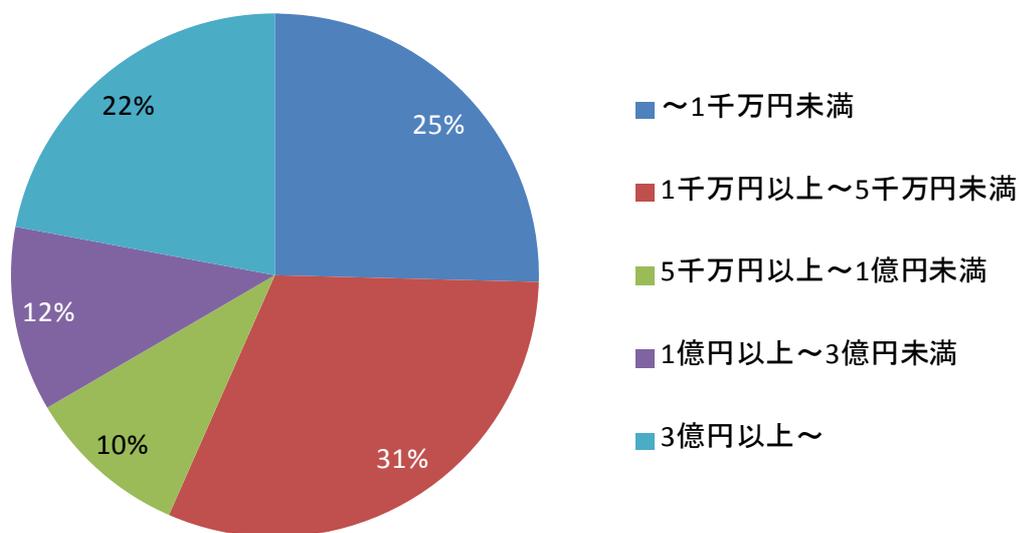
Q1. [SA] N=1,393



Q2-1. 貴社の資本金についてお答えください。

回答項目	回答数	比率%
～1千万円未満	354	25.4%
1千万円以上～5千万円未満	434	31.2%
5千万円以上～1億円未満	139	10.0%
1億円以上～3億円未満	159	11.4%
3億円以上～	307	22.0%
回答総数	1,393	100.0%

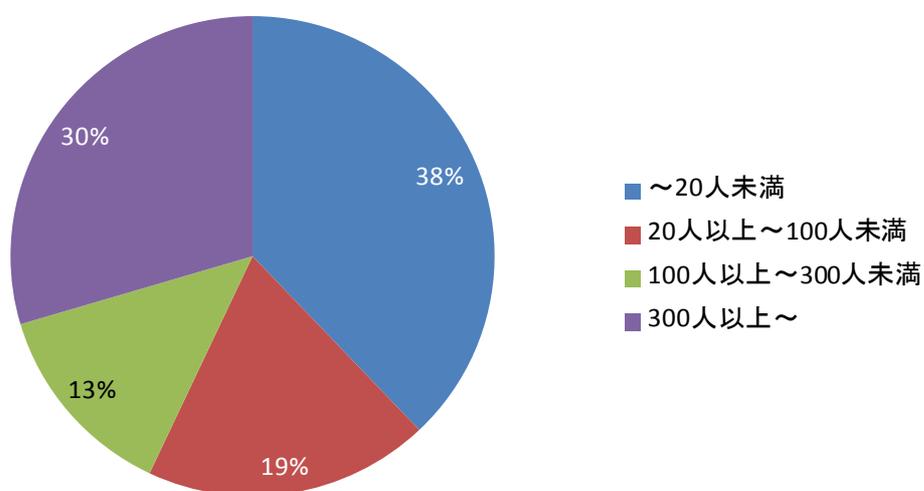
Q2. [SA] N=1,393



Q2-2. 貴社の従業員数についてお答えください。

回答項目	回答数	比率%
～20人未満	528	37.9%
20人以上～100人未満	266	19.1%
100人以上～300人未満	187	13.4%
300人以上～	412	29.6%
回答総数	1,393	100.0%

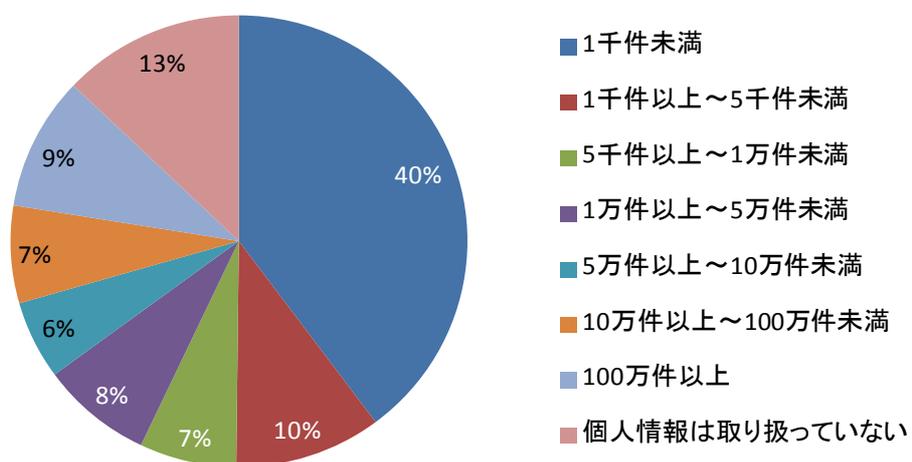
Q2-2. [SA] N=1,393



Q3. 業務上利用している個人情報(顧客情報等)のおおよその件数についてお答えください。

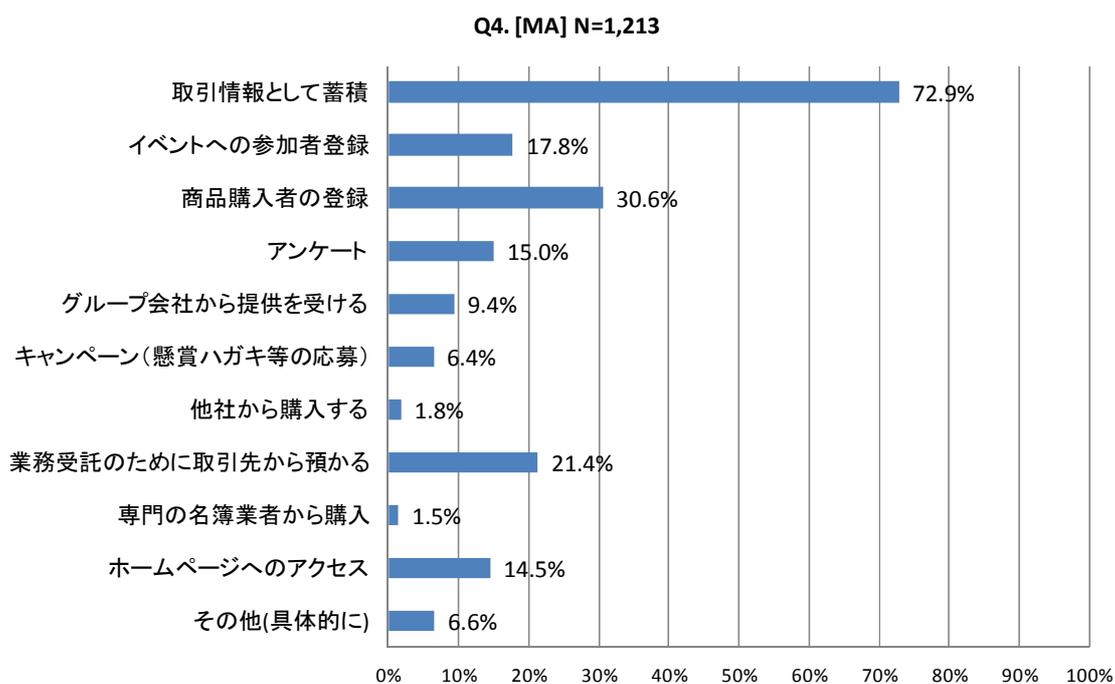
回答項目	回答数	比率%
1千件未満	554	39.8%
1千件以上～5千件未満	145	10.4%
5千件以上～1万件未満	96	6.9%
1万件以上～5万件未満	110	7.9%
5万件以上～10万件未満	78	5.6%
10万件以上～100万件未満	97	7.0%
100万件以上	133	9.5%
個人情報は取り扱っていない	180	12.9%
回答総数	1,393	100.0%

Q3. [SA] N=1,393



Q4. 個人情報収集はどのような方法で行っていますか。（複数回答可）

回答項目	回答数	比率%
取引情報として蓄積	884	72.9%
イベントへの参加者登録	216	17.8%
商品購入者の登録	371	30.6%
アンケート	182	15.0%
グループ会社から提供を受ける	114	9.4%
キャンペーン（懸賞ハガキ等の応募）	78	6.4%
他社から購入する	22	1.8%
業務受託のために取引先から預かる	259	21.4%
専門の名簿業者から購入	18	1.5%
ホームページへのアクセス	176	14.5%
その他(具体的に)	80	6.6%
回答者数	1,213	-



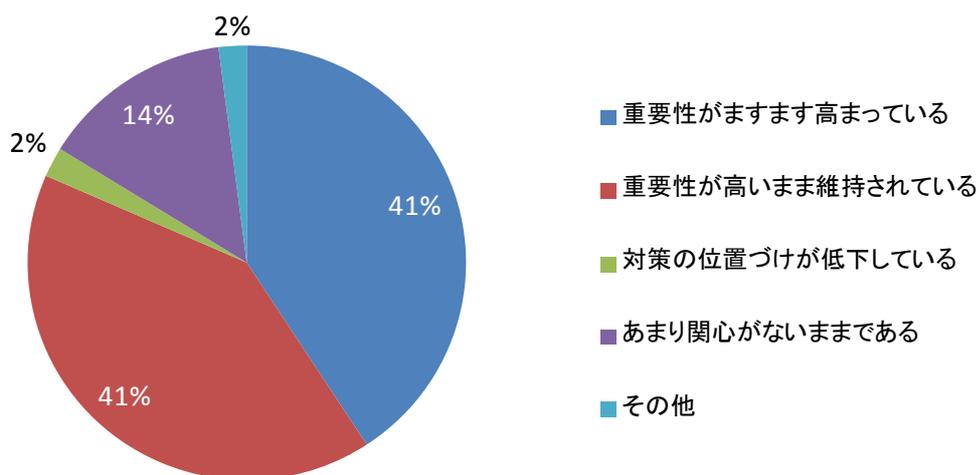
## Ⅱ 取組み状況

### Ⅱ—1. 取組みに対する意識の変化

Q5. 貴社における個人情報保護対策の位置付けは、個人情報保護法が施行後、現在までにどのように変化していますか。

回答項目	回答数	比率%
重要性がますます高まっている	568	40.8%
重要性が高いまま維持されている	568	40.8%
対策の位置づけが低下している	31	2.2%
あまり関心がないままである	197	14.1%
その他	29	2.1%
回答総数	1,393	100.0%

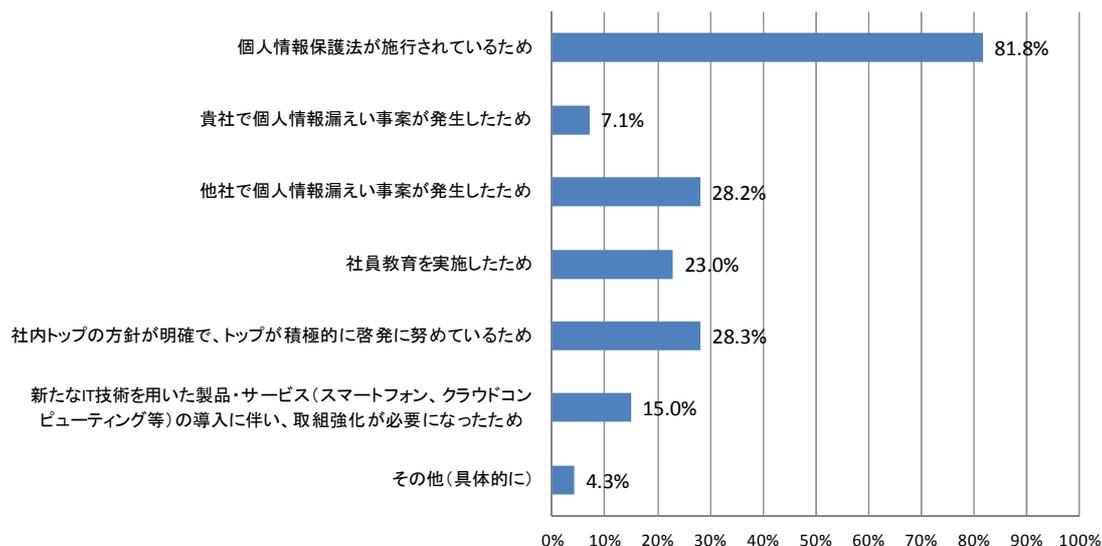
Q5. [SA] N=1,393



Q6. <Q5>で「1. 重要性がますます高まっている」又は「2. 重要性が高いまま維持されている」と回答した方にお尋ねします。その理由は何であると考えますか。（複数回答可）

回答項目	回答数	比率%
個人情報保護法が施行されているため	929	81.8%
貴社で個人情報漏えい事案が発生したため	81	7.1%
他社で個人情報漏えい事案が発生したため	320	28.2%
社員教育を実施したため	261	23.0%
社内トップの方針が明確で、トップが積極的に啓発に努めているため	321	28.3%
新たなIT技術を用いた製品・サービス（スマートフォン、クラウドコンピューティング等）の導入に伴い、取組強化が必要になったため	170	15.0%
その他（具体的に）	49	4.3%
回答者数	1,136	—

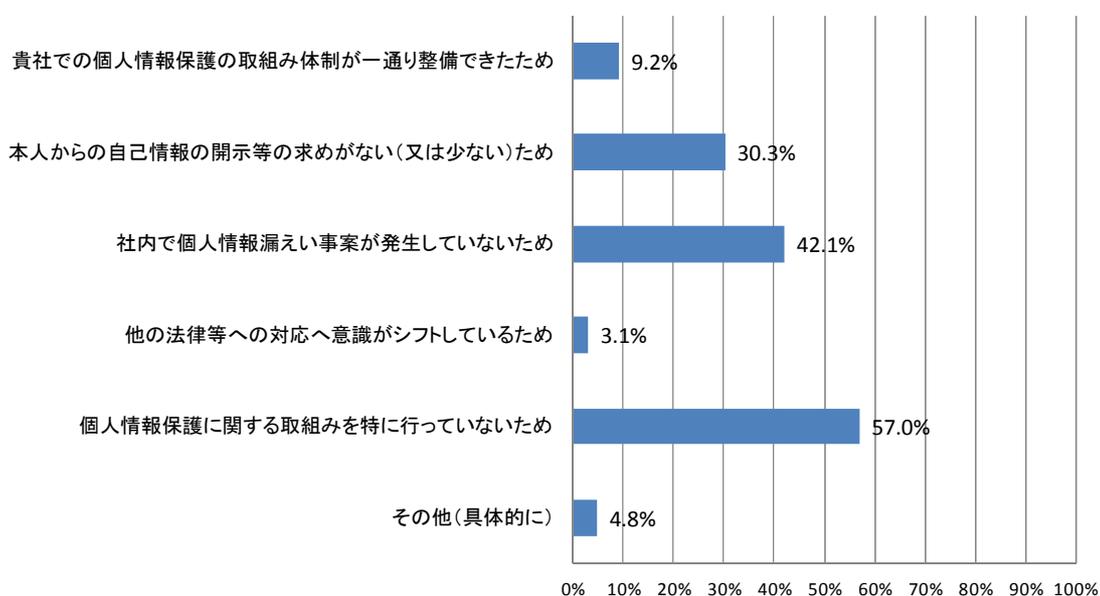
Q6. [MA] N=1,136



Q7. <Q5>で「3. 対策の位置付けが低下している」又は「4. あまり関心がないままである」と回答した方にお尋ねします。その理由は何であると考えますか。（複数回答可）

回答項目	回答数	比率%
貴社での個人情報保護の取組み体制が一通り整備できたため	21	9.2%
本人からの自己情報の開示等の求めがない（又は少ない）ため	69	30.3%
社内で個人情報漏えい事案が発生していないため	96	42.1%
他の法律等への対応へ意識がシフトしているため	7	3.1%
個人情報保護に関する取組みを特に行っていないため	130	57.0%
その他（具体的に）	11	4.8%
回答者数	228	-

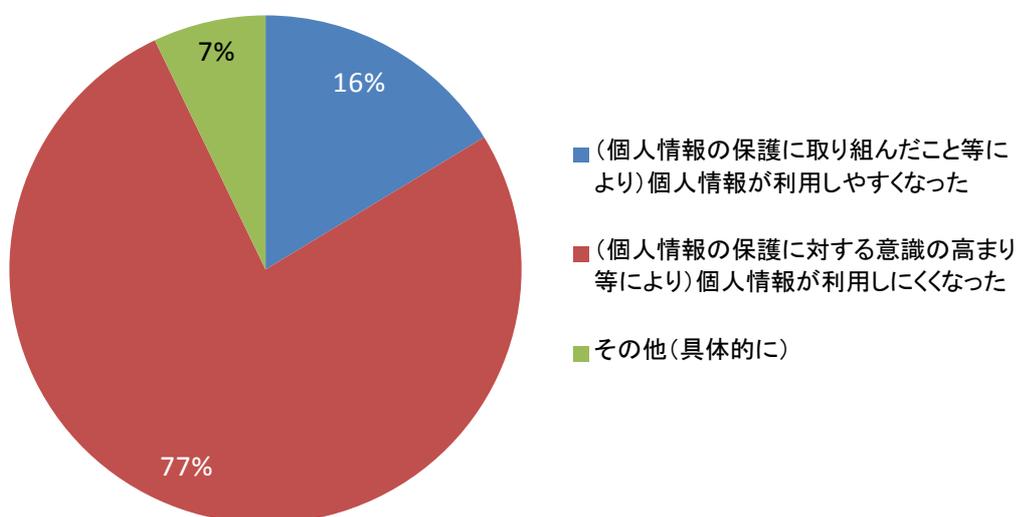
Q7. [MA] N=228



Q8. 個人情報保護法が施行されたことで、個人情報の利用がしやすくなったと感じますか。

回答項目	回答数	比率%
(個人情報の保護に取り組んだこと等により) 個人情報が利用しやすくなった	227	16.3%
(個人情報の保護に対する意識の高まり等により) 個人情報が利用しにくくなった	1,067	76.6%
その他 (具体的に)	99	7.1%
回答総数	1,393	100.0%

Q8. [SA] N=1,393

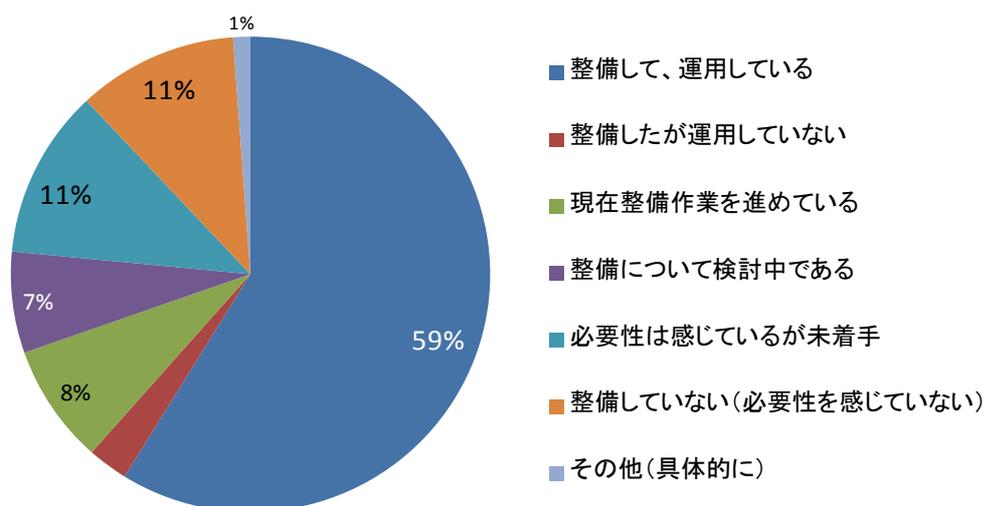


## Ⅱ—2. 社内体制の整備

Q9. 貴社は、個人情報保護に関する社内規定類の整備を行っていますか。

回答項目	回答数	比率%
整備して、運用している	819	58.8%
整備したが運用していない	38	2.7%
現在整備作業を進めている	113	8.1%
整備について検討中である	96	6.9%
必要性は感じているが未着手	160	11.5%
整備していない（必要性を感じていない）	151	10.8%
その他（具体的に）	16	1.1%
回答総数	1,393	100.0%

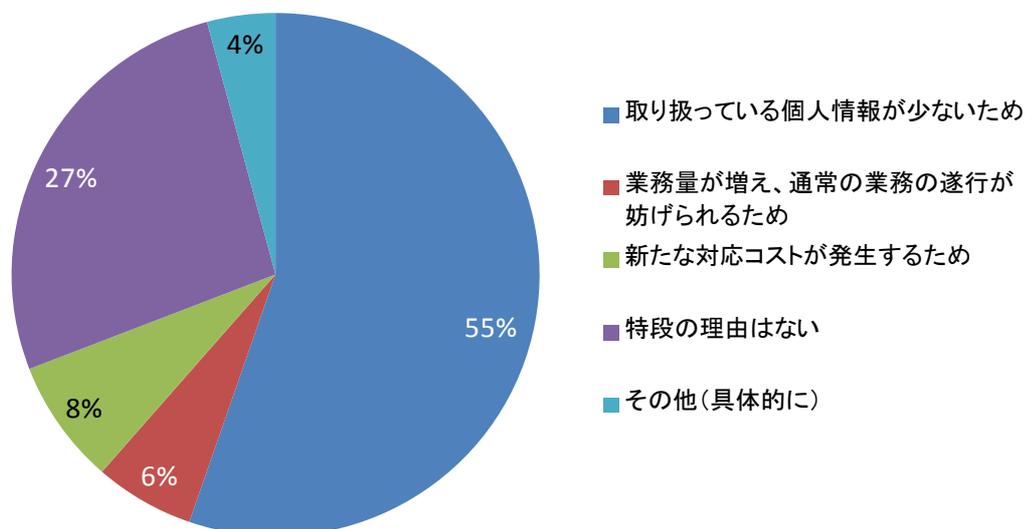
Q9. [SA] N=1,393



Q10. <Q9>で「5.必要性は感じているが未着手」または「6.整備していない(必要性を感じていない)」と回答した方にお尋ねします。その主な理由は次のうちのいずれですか。

回答項目	回答数	比率%
取り扱っている個人情報が少ないため	172	55.3%
業務量が増え、通常の業務の遂行が妨げられるため	19	6.1%
新たな対応コストが発生するため	24	7.7%
特段の理由はない	83	26.7%
その他 (具体的に)	13	4.2%
回答総数	311	100.0%

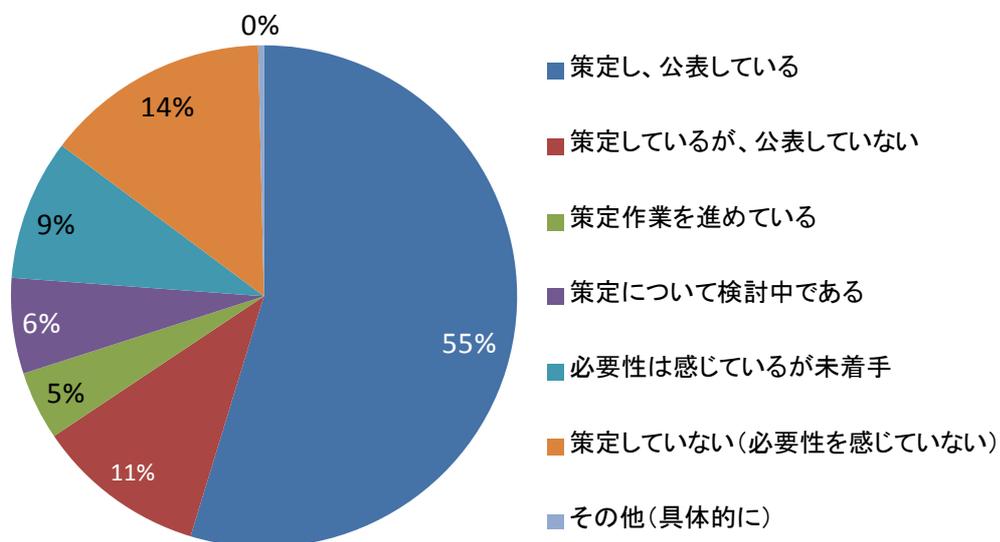
Q.10 [SA] N=311



Q11. <Q9>で「その他(具体的に)」以外に回答した方にお尋ねします。貴社は、「個人情報保護指針」(プライバシーポリシー)を策定、公表していますか。

回答項目	回答数	比率%
策定し、公表している	753	54.7%
策定しているが、公表していない	150	10.9%
策定作業を進めている	61	4.4%
策定について検討中である	85	6.2%
必要性は感じているが未着手	125	9.1%
策定していない(必要性を感じていない)	198	14.4%
その他(具体的に)	5	0.4%
回答総数	1,377	100.0%

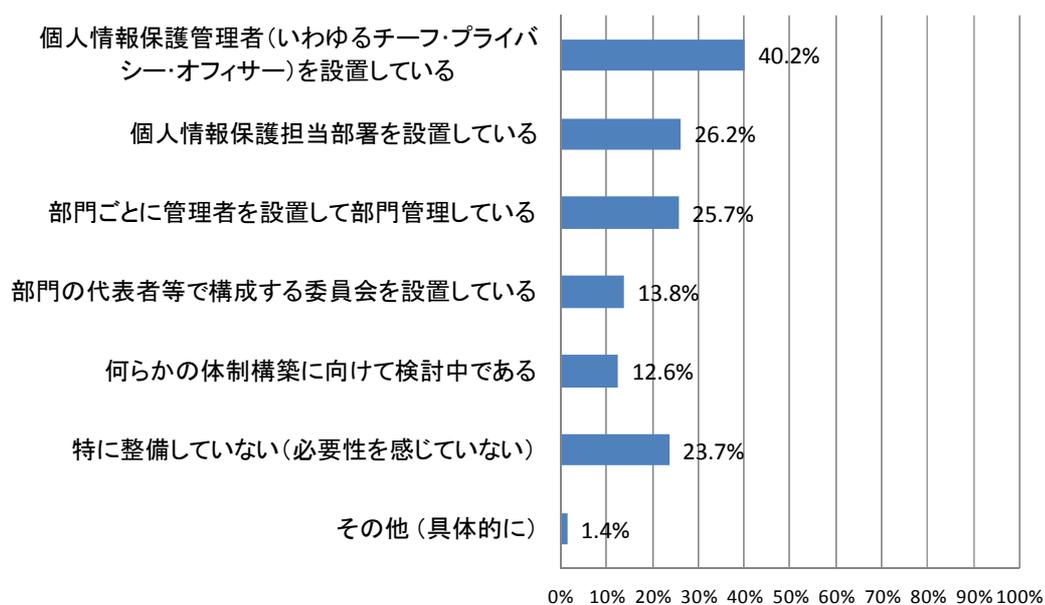
Q11. [SA] N=1,377



Q12. 貴社の個人情報の管理に関する組織体制は、次のいずれですか。（複数回答可）

回答項目	回答数	比率%
個人情報保護管理者（いわゆるチーフ・プライバシー・オフィサー）を設置している	555	40.2%
個人情報保護担当部署を設置している	362	26.2%
部門ごとに管理者を設置して部門管理している	355	25.7%
部門の代表者等で構成する委員会を設置している	191	13.8%
何らかの体制構築に向けて検討中である	174	12.6%
特に整備していない（必要性を感じていない）	327	23.7%
その他（具体的に）	20	1.4%
無効回答	11	
回答者数	1,382	-

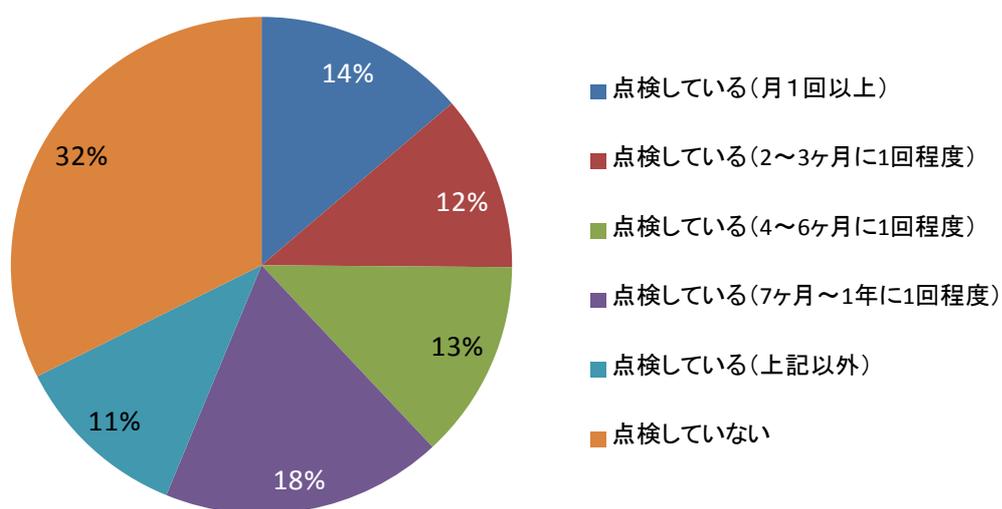
Q12. [MA] N=1,382



Q13. 貴社は、個人情報保護のための社内規程等が適切に運用されていることを定期的に点検していますか。

回答項目	回答数	比率%
点検している（月1回以上）	191	13.7%
点検している（2～3ヶ月に1回程度）	159	11.4%
点検している（4～6ヶ月に1回程度）	180	12.9%
点検している（7ヶ月～1年に1回程度）	253	18.2%
点検している（上記以外）	159	11.4%
点検していない	451	32.4%
回答総数	1,393	100.0%

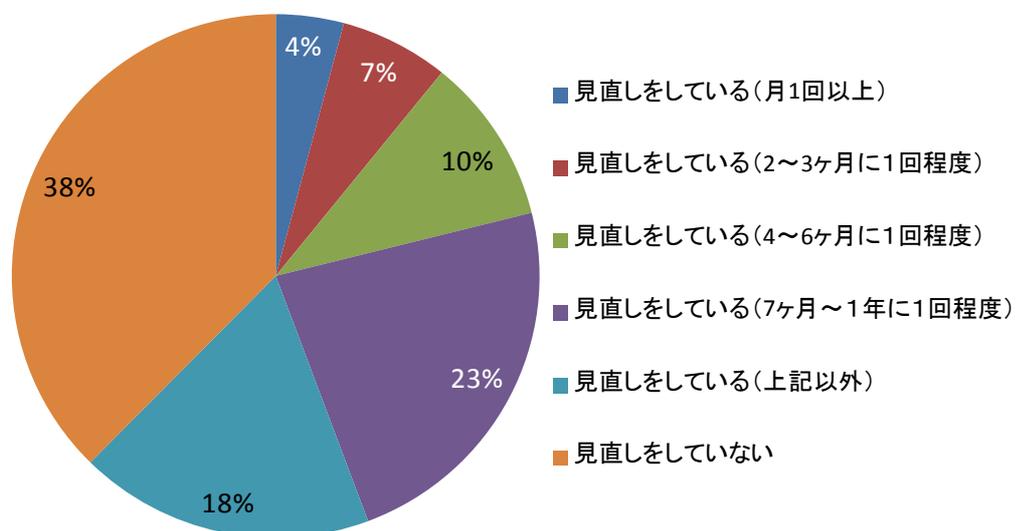
Q.13 [SA] N=1,393



Q14. 貴社は、個人情報保護のための社内規程等の見直しをしていますか。

回答項目	回答数	比率%
見直しをしている（月1回以上）	58	4.2%
見直しをしている（2～3ヶ月に1回程度）	93	6.7%
見直しをしている（4～6ヶ月に1回程度）	143	10.3%
見直しをしている（7ヶ月～1年に1回程度）	323	23.2%
見直しをしている（上記以外）	252	18.1%
見直しをしていない	524	37.6%
回答総数	1,393	100.0%

Q.14 [SA] N=1,393

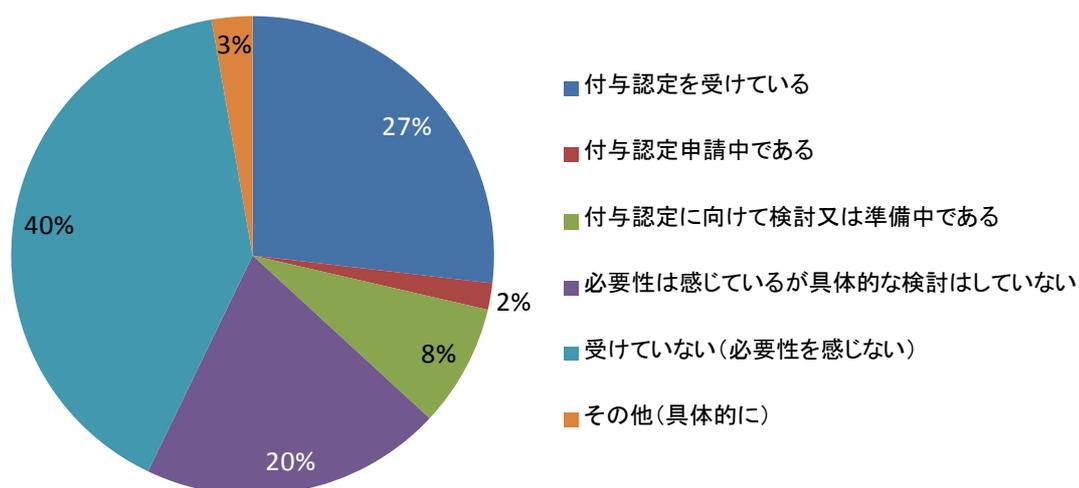


## Ⅱ—3. 個人情報保護に関する第三者認定

Q15. 個人情報保護に関する認証制度による付与認定を受けていますか。

回答項目	回答数	比率%
付与認定を受けている	374	26.8%
付与認定申請中である	25	1.8%
付与認定に向けて検討又は準備中である	115	8.3%
必要性は感じているが具体的な検討はしていない	282	20.2%
受けていない(必要性を感じない)	559	40.1%
その他(具体的に)	38	2.7%
回答総数	1,393	100.0%

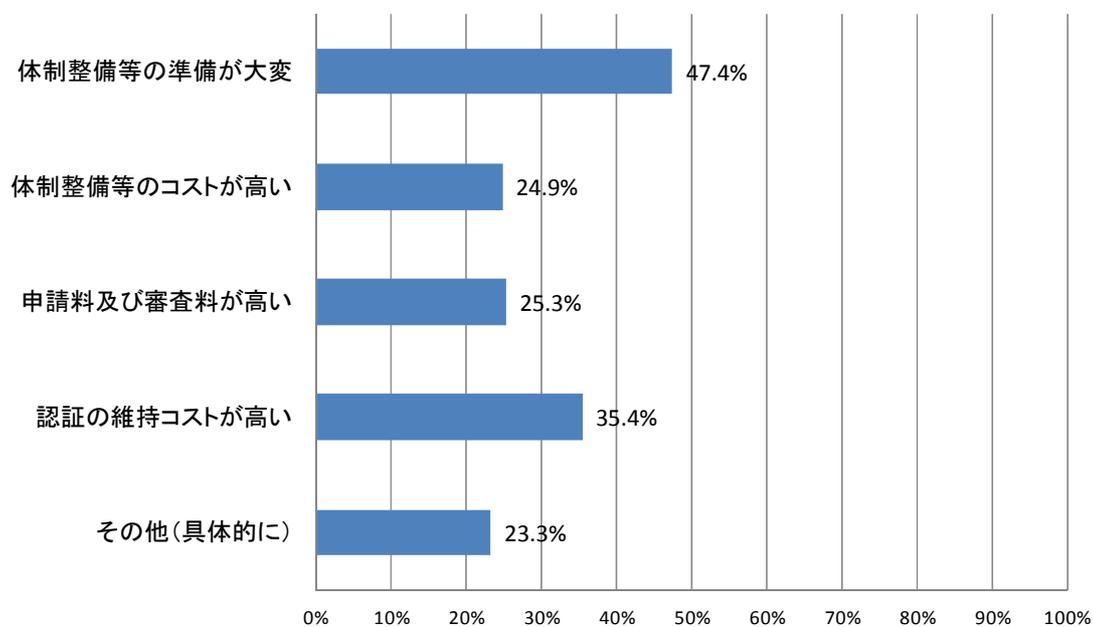
Q.15 [SA] N=1,393



Q16. <Q15>で「4.必要性は感じているが具体的な検討はしていない」または「5.受けていない（必要性を感じていない）」と回答した方にお尋ねします。個人情報保護に関する第三者認証を受けない理由は何ですか。（複数回答可）

回答項目	回答数	比率%
体制整備等の準備が大変	399	47.4%
体制整備等のコストが高い	209	24.9%
申請料及び審査料が高い	213	25.3%
認証の維持コストが高い	298	35.4%
その他（具体的に）	196	23.3%
回答者数	841	-

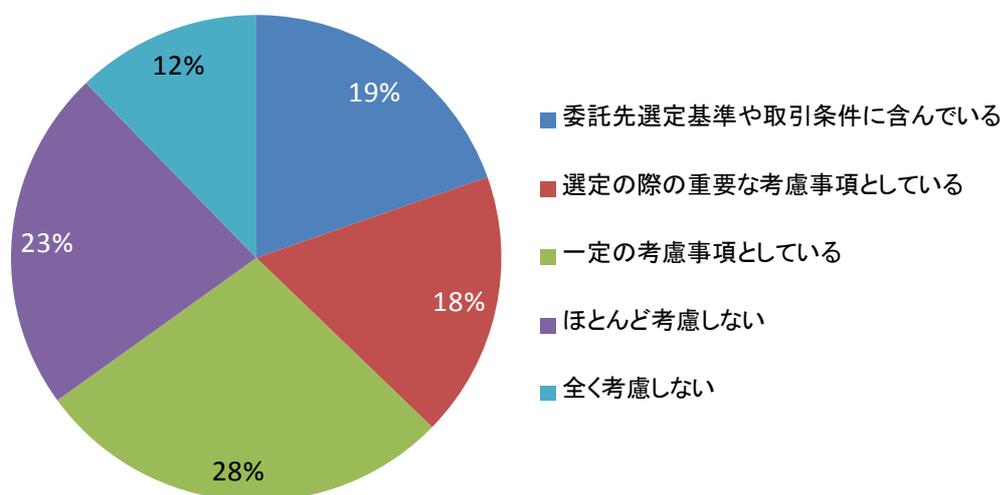
Q.16 [MA] N=841



Q17. 個人情報の取扱いの委託先や取引先を選定する際、個人情報保護に関する第三者認証の有無を考慮しますか。

回答項目	回答数	比率%
委託先選定基準や取引条件に含んでいる	273	19.6%
選定の際の重要な考慮事項としている	246	17.7%
一定の考慮事項としている	387	27.8%
ほとんど考慮しない	317	22.8%
全く考慮しない	170	12.2%
回答総数	1,393	100.0%

Q.17[SA] N=1,393

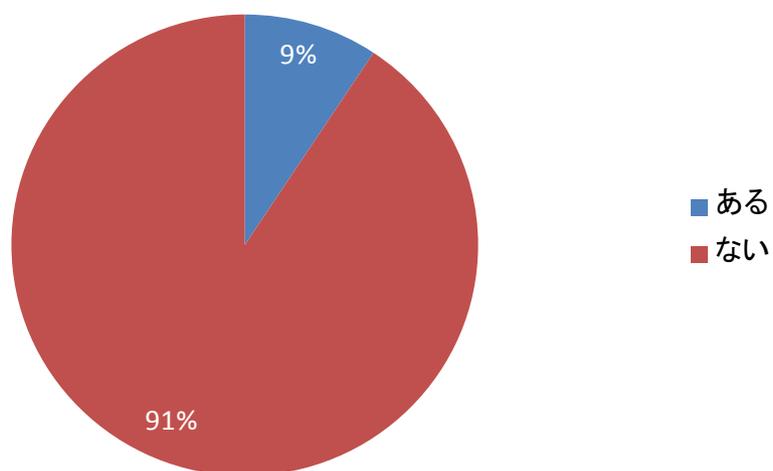


## Ⅱ—4. 個人情報の漏えい対策

Q18. 個人情報保護法の全面施行(平成17年4月1日)後に貴社で個人情報の漏えい事案はありましたか。

回答項目	回答数	比率%
ある	130	9.3%
ない	1,263	90.7%
回答総数	1,393	100.0%

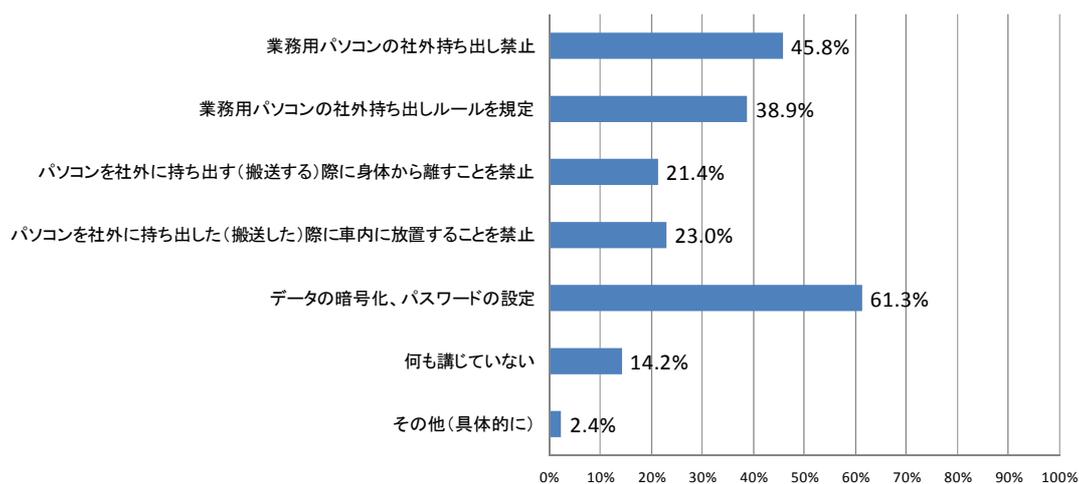
Q.18 [SA] N=1,393



Q19. 業務用パソコンの紛失・盗難により個人データの漏えい等を防止する対策としてどのような措置を講じていますか。（複数回答可）

回答項目	回答数	比率%
業務用パソコンの社外持ち出し禁止	635	45.8%
業務用パソコンの社外持ち出しルールを規定	539	38.9%
パソコンを社外に持ち出す（搬送する）際に身体から離すことを禁止	296	21.4%
パソコンを社外に持ち出した（搬送した）際に車内に放置することを禁止	319	23.0%
データの暗号化、パスワードの設定	850	61.3%
何も講じていない	197	14.2%
その他（具体的に）	33	2.4%
無効回答	7	-
回答者数	1,386	-

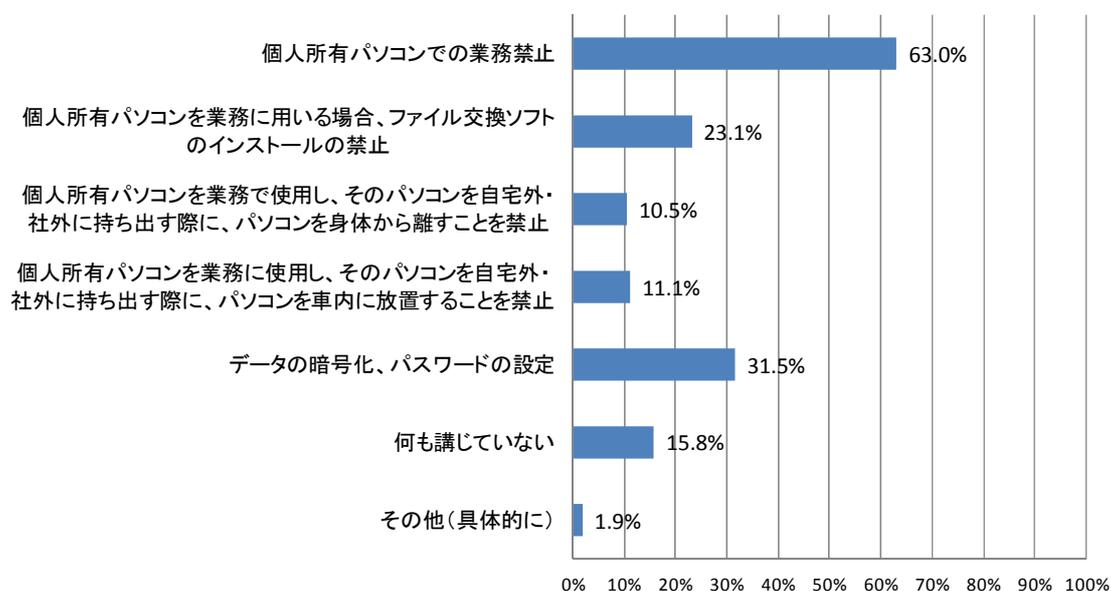
Q.19 [MA] N=1,386



Q20. 個人所有パソコンから業務用個人データの漏えい等を防止する対策としてどのような措置を講じていますか。（複数回答可）

回答項目	回答数	比率%
個人所有パソコンでの業務禁止	875	63.0%
個人所有パソコンを業務に用いる場合、ファイル交換ソフトのインストールの禁止	321	23.1%
個人所有パソコンを業務で使用し、そのパソコンを自宅外・社外に持ち出す際に、パソコンを身体から離すことを禁止	146	10.5%
個人所有パソコンを業務に使用し、そのパソコンを自宅外・社外に持ち出す際に、パソコンを車内に放置することを禁止	154	11.1%
データの暗号化、パスワードの設定	438	31.5%
何も講じていない	219	15.8%
その他（具体的に）	26	1.9%
無効回答	4	
回答者数	1,389	-

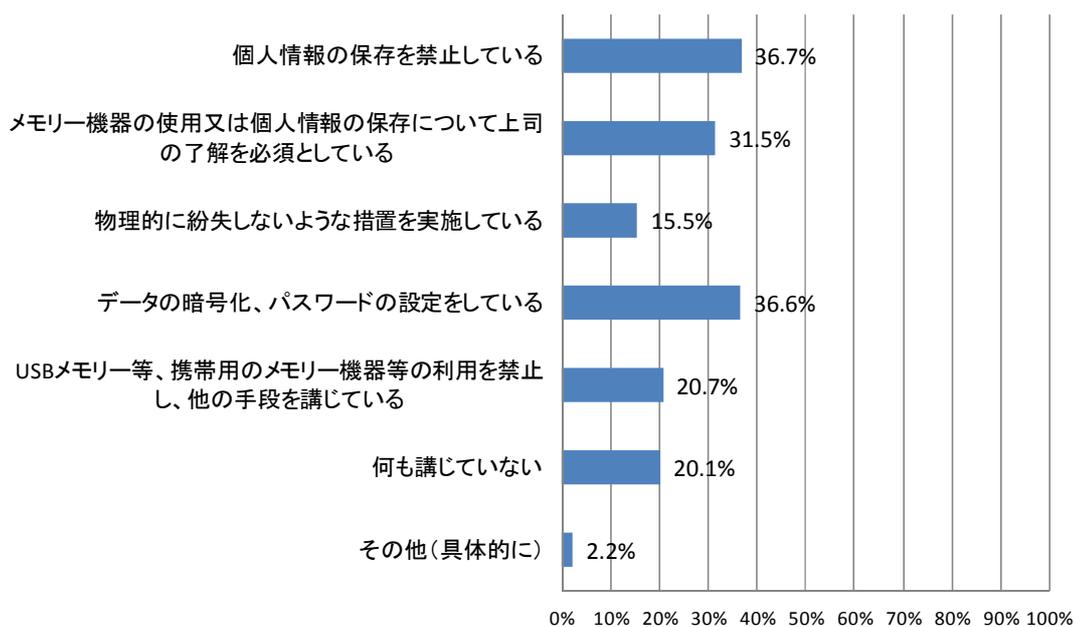
Q.20 [MA] N=1,389



Q21. USBメモリー等、携帯用のメモリー機器等の安全管理対策としてどのような措置を講じていますか。（複数回答可）

回答項目	回答数	比率%
個人情報の保存を禁止している	510	36.7%
メモリー機器の使用又は個人情報の保存について上司の了解を必須としている	437	31.5%
物理的に紛失しないような措置を実施している	215	15.5%
データの暗号化、パスワードの設定をしている	508	36.6%
USBメモリー等、携帯用のメモリー機器等の利用を禁止し、他の手段を講じている	287	20.7%
何も講じていない	279	20.1%
その他（具体的に）	31	2.2%
無効回答	5	-
回答者数	1,388	-

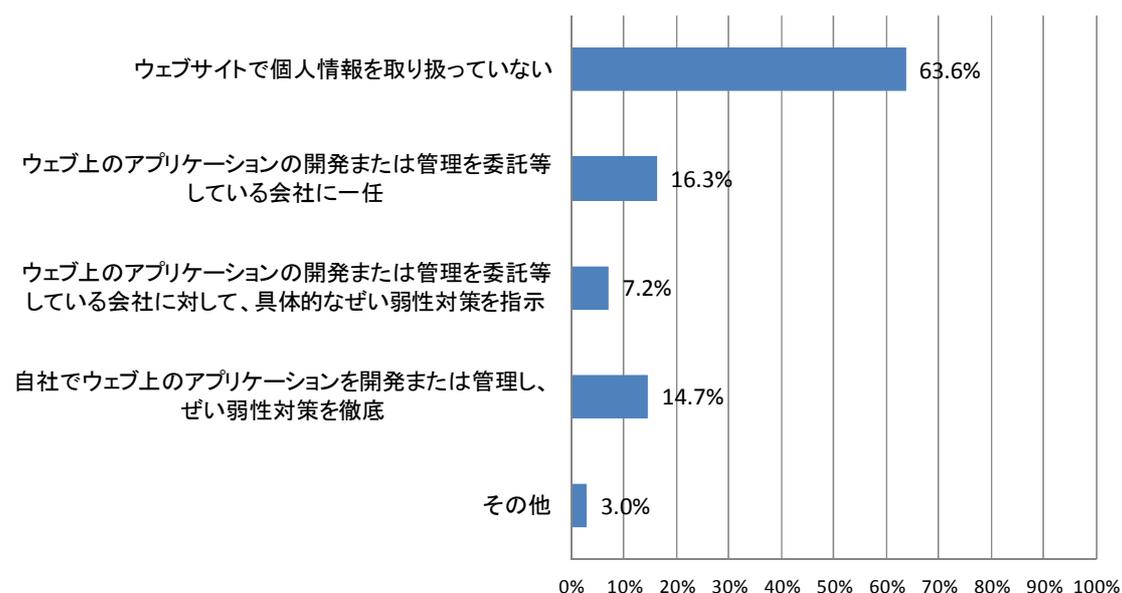
Q.21 [MA] N=1,388



Q22. ウェブサイトのぜい弱性(外部サイトからの攻撃に対する弱さ)の対策をどのように講じていますか。(複数回答可)

回答項目	回答数	比率%
ウェブサイトで個人情報を取り扱っていない	842	63.6%
ウェブ上のアプリケーションの開発または管理を委託等している会社の一任	216	16.3%
ウェブ上のアプリケーションの開発または管理を委託等している会社に対して、具体的なぜい弱性対策を指示	95	7.2%
自社でウェブ上のアプリケーションを開発または管理し、ぜい弱性対策を徹底	194	14.7%
その他(具体的に)	40	3.0%
無効回答	70	-
回答者数	1,323	-

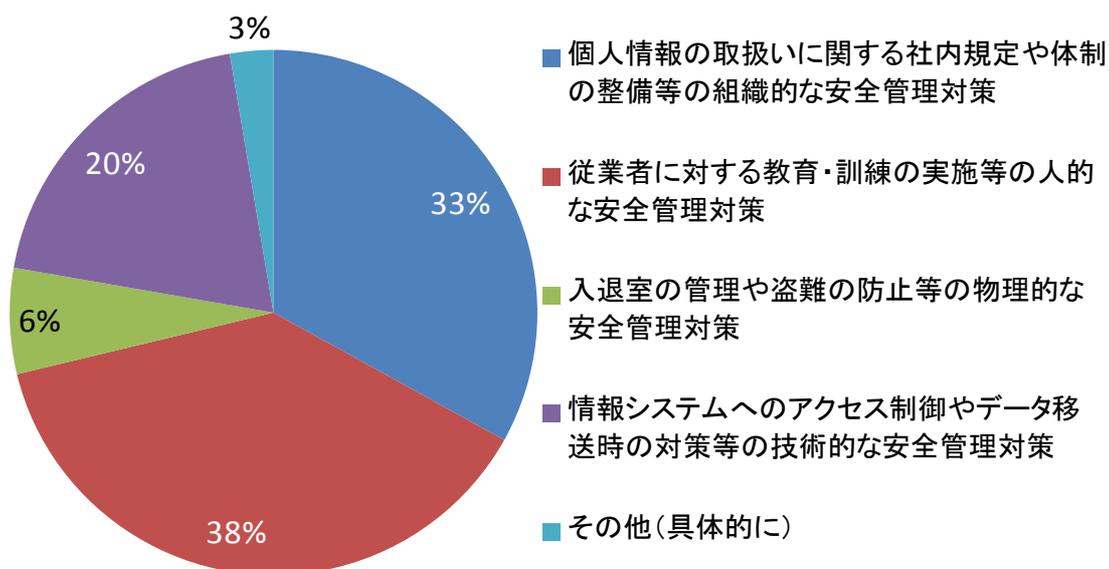
Q.22 [MA] N=1,323



Q23. 個人情報の安全管理対策として、特に重要なのはどのような対策だと思いますか。

回答項目	回答数	比率%
個人情報の取扱いに関する社内規定や体制の整備等の組織的な安全管理対策	461	33.1%
従業員に対する教育・訓練の実施等の人的な安全管理対策	531	38.1%
入退室の管理や盗難の防止等の物理的な安全管理対策	91	6.5%
情報システムへのアクセス制御やデータ移送時の対策等の技術的な安全管理対策	273	19.6%
その他（具体的に）	37	2.7%
回答総数	1,393	100.0%

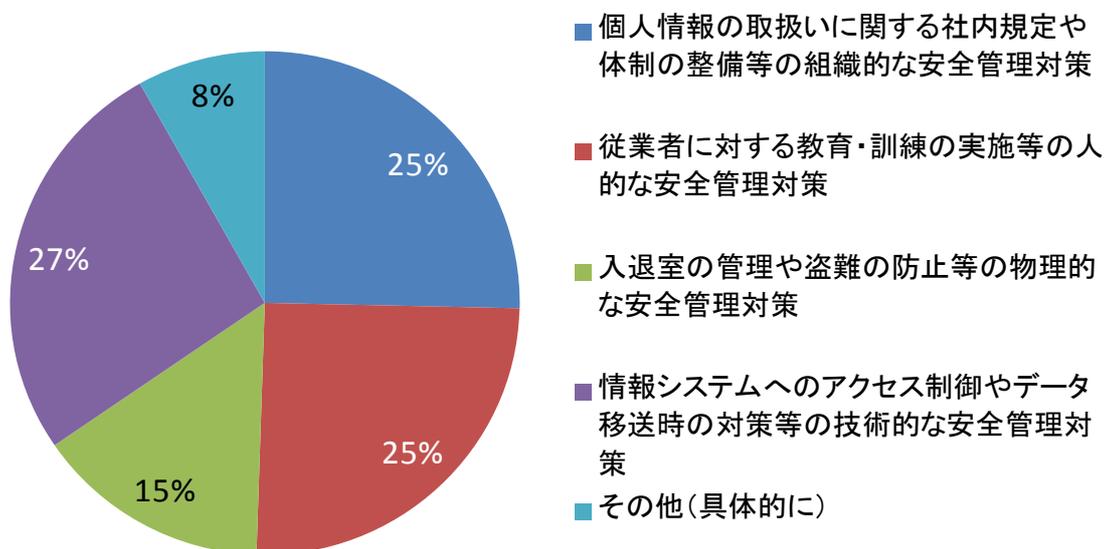
Q.23 [SA] N=1,393



Q24. 個人情報の安全管理対策として、特に対策が遅れているのはどの対策ですか。

回答項目	回答数	比率%
個人情報の取扱いに関する社内規定や体制の整備等の組織的な安全管理対策	353	25.3%
従業者に対する教育・訓練の実施等の人的な安全管理対策	351	25.2%
入退室の管理や盗難の防止等の物理的な安全管理対策	208	14.9%
情報システムへのアクセス制御やデータ移送時の対策等の技術的な安全管理対策	367	26.3%
その他（具体的に）	114	8.2%
回答総数	1,393	100.0%

Q.24[SA] N=1,393

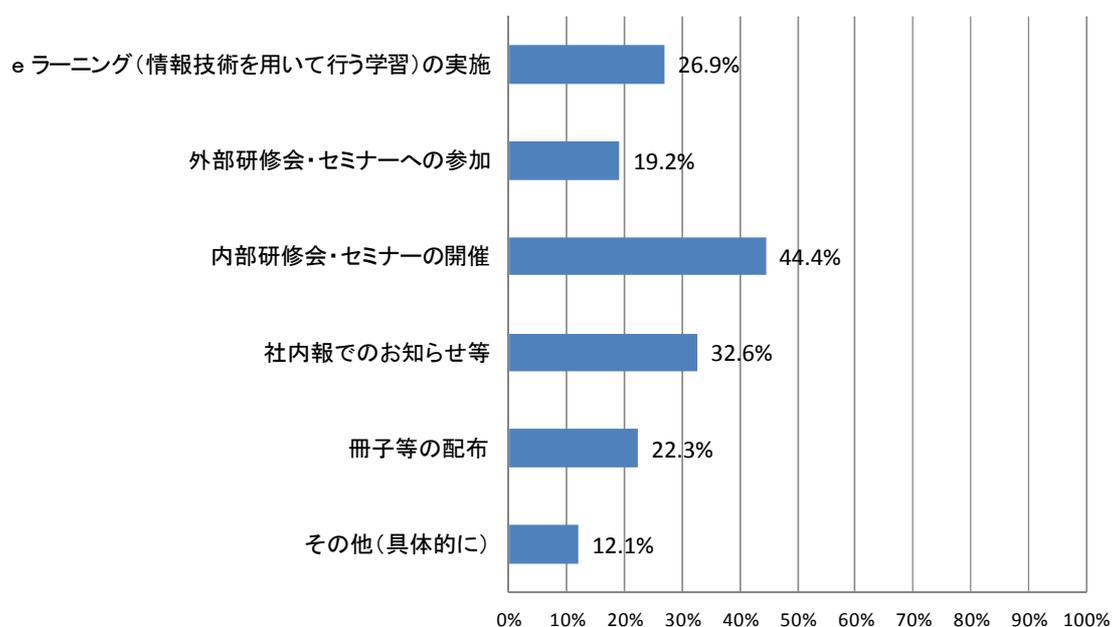


## Ⅱ—5. 従業者教育

Q25. 従業者教育はどのように行っていますか。（複数回答可）

回答項目	回答数	比率%
eラーニング（情報技術を用いて行う学習）の実施	375	26.9%
外部研修会・セミナーへの参加	267	19.2%
内部研修会・セミナーの開催	619	44.4%
社内報でのお知らせ等	454	32.6%
冊子等の配布	311	22.3%
その他（具体的に）	168	12.1%
回答者数	1,393	-

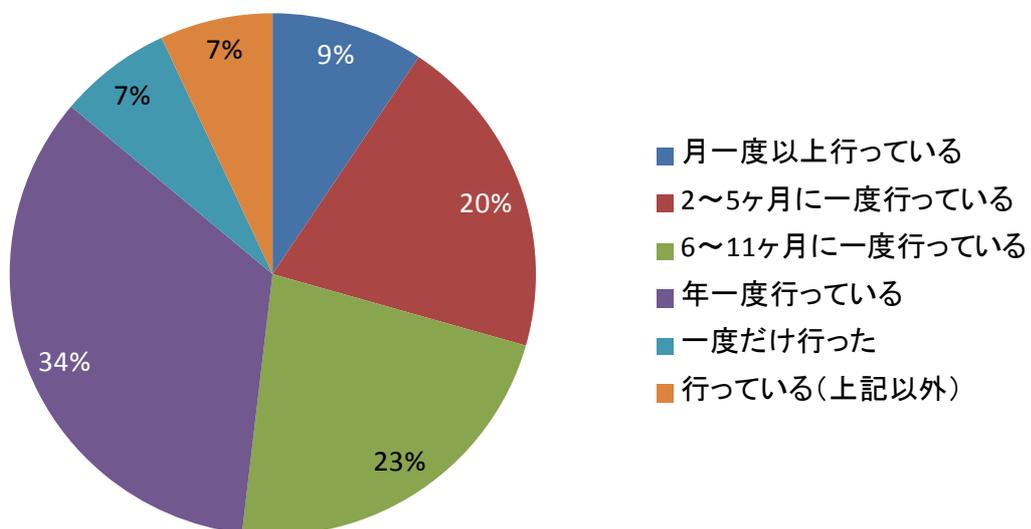
Q.25 [MA] N=1,393



Q25-①. 「eラーニングの実施」

回答項目	回答数	比率%
月一度以上行っている	35	9.4%
2～5ヶ月に一度行っている	75	20.1%
6～11ヶ月に一度行っている	84	22.5%
年一度行っている	128	34.2%
一度だけ行った	26	7.0%
行っている（上記以外）	26	7.0%
回答総数	374	100.0%

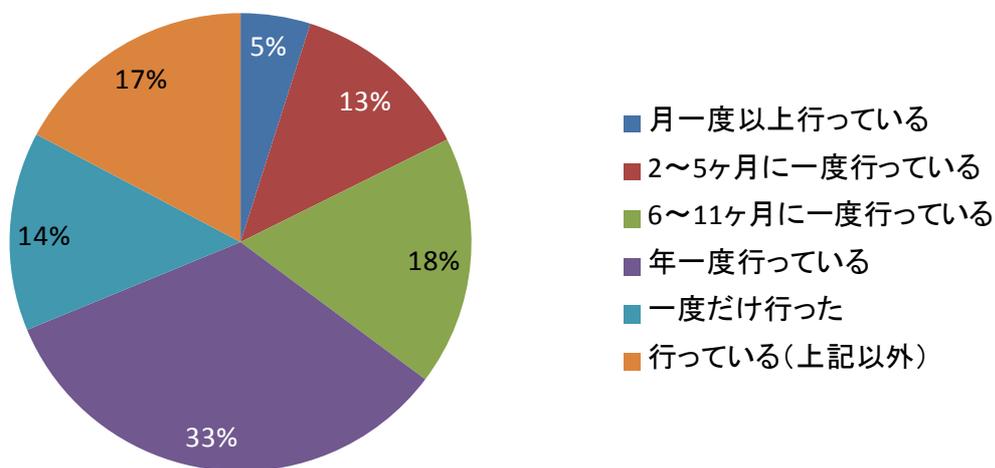
Q.25-①[SA] N=374



Q25 -②. 「研修会・セミナーへの参加」

回答項目	回答数	比率%
月一度以上行っている	37	4.9%
2～5ヶ月に一度行っている	96	12.7%
6～11ヶ月に一度行っている	133	17.6%
年一度行っている	253	33.5%
一度だけ行った	106	14.0%
行っている（上記以外）	130	17.2%
回答総数	755	100.0%

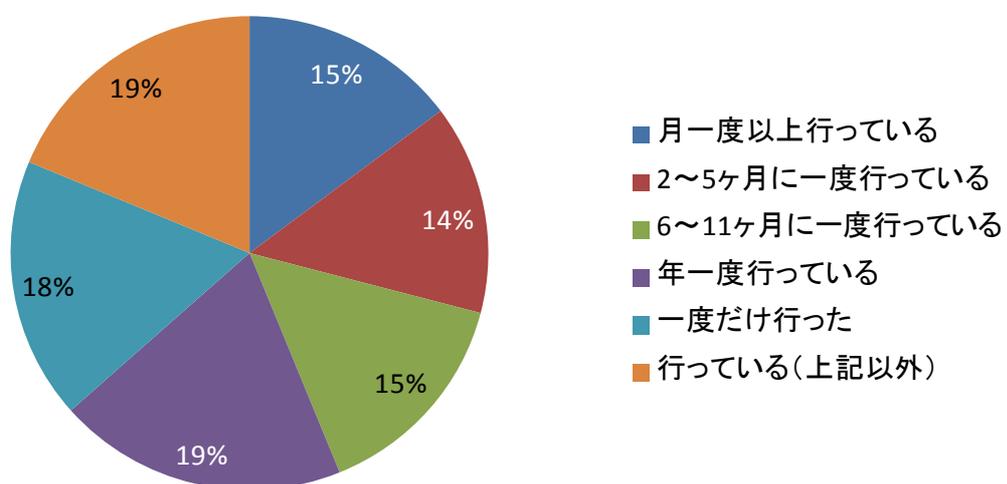
Q25-②[SA] N=755



Q25 -③. 「社内報・冊子等でのお知らせ等」

回答項目	回答数	比率%
月一度以上行っている	67	14.8%
2～5ヶ月に一度行っている	65	14.3%
6～11ヶ月に一度行っている	67	14.8%
年一度行っている	89	19.6%
一度だけ行った	81	17.8%
行っている（上記以外）	85	18.7%
回答総数	454	100.0%

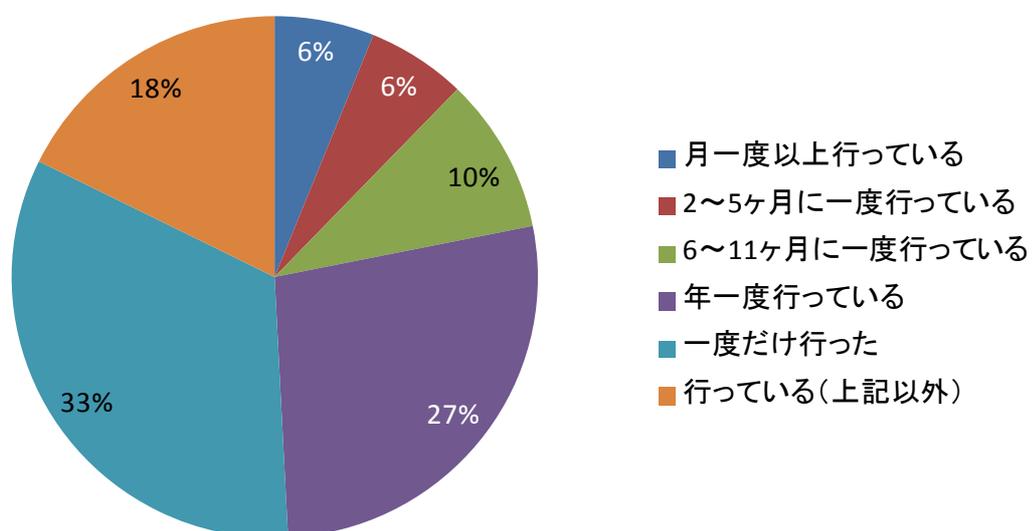
Q25-③ [SA] N=454



Q25 -④. 「冊子等の配布」

回答項目	回答数	比率%
月一度以上行っている	19	6.1%
2～5ヶ月に一度行っている	19	6.1%
6～11ヶ月に一度行っている	30	9.6%
年一度行っている	85	27.3%
一度だけ行った	103	33.1%
行っている（上記以外）	55	17.7%
回答総数	311	100.0%

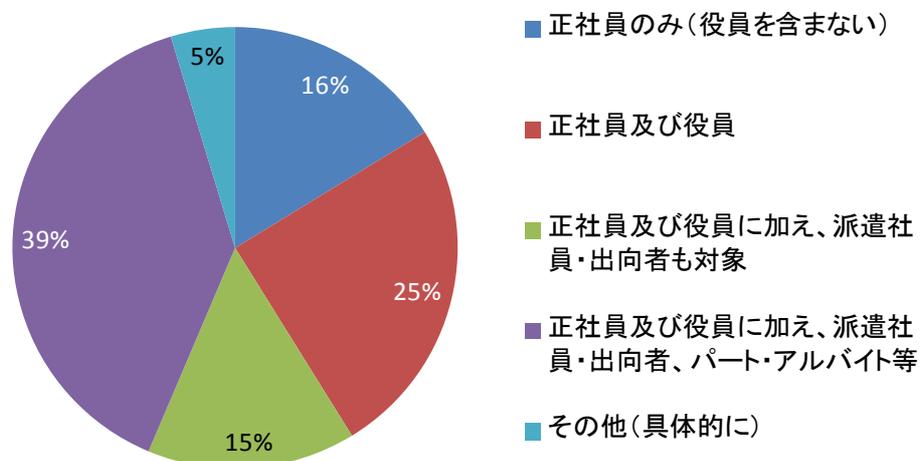
Q.25-④[SA] N=311



Q26. 従業員教育の対象者は誰ですか。

回答項目	回答数	比率%
正社員のみ（役員を含まない）	226	16.2%
正社員及び役員	348	25.0%
正社員及び役員に加え、派遣社員・出向者も対象	211	15.1%
正社員及び役員に加え、派遣社員・出向者、パート・アルバイト等	543	39.0%
その他（具体的に）	65	4.7%
回答総数	1,393	100.0%

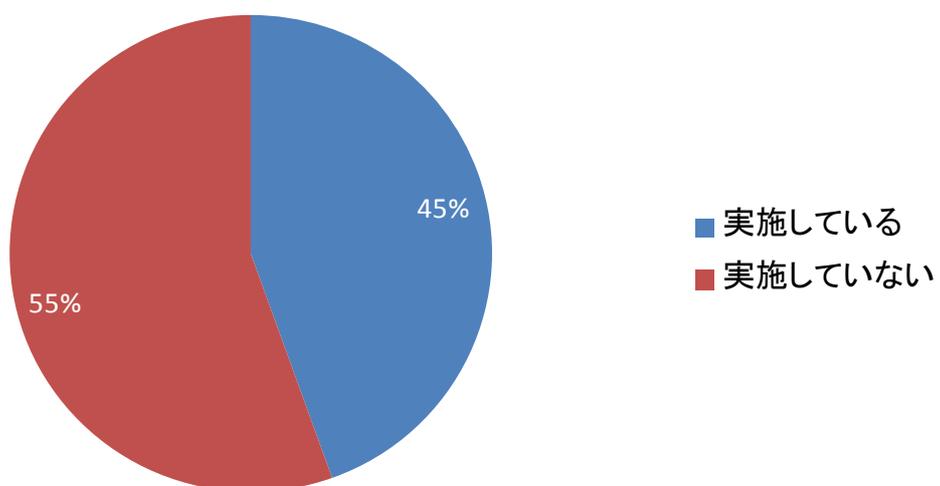
Q.26 [SA] N=1,393



Q27. 従業員教育の理解度測定は実施していますか。 (複数回答可)

回答項目	回答数	比率%
実施している	620	44.5%
実施していない	773	55.5%
回答総数	1,393	100.0%

Q.27 [SA] N=1,393

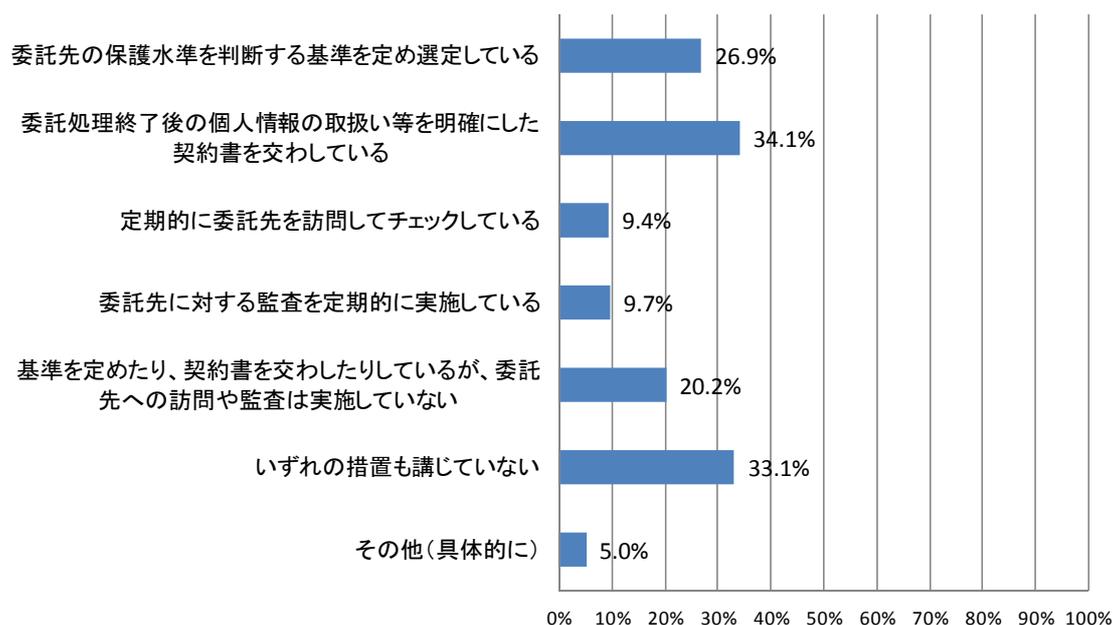


## II—6. 委託先の監督

Q28. 委託先の監督の措置としてどのような措置を講じていますか。（複数回答可）

回答項目	回答数	比率%
委託先の保護水準を判断する基準を定め選定している	373	26.9%
委託処理終了後の個人情報の取扱い等を明確にした契約書を交わしている	474	34.1%
定期的に委託先を訪問してチェックしている	130	9.4%
委託先に対する監査を定期的に行っている	134	9.7%
基準を定めたり、契約書を交わしたりしているが、委託先への訪問や監査は実施していない	280	20.2%
いずれの措置も講じていない	460	33.1%
その他（具体的に）	70	5.0%
無効回答	5	
回答者数	1,388	-

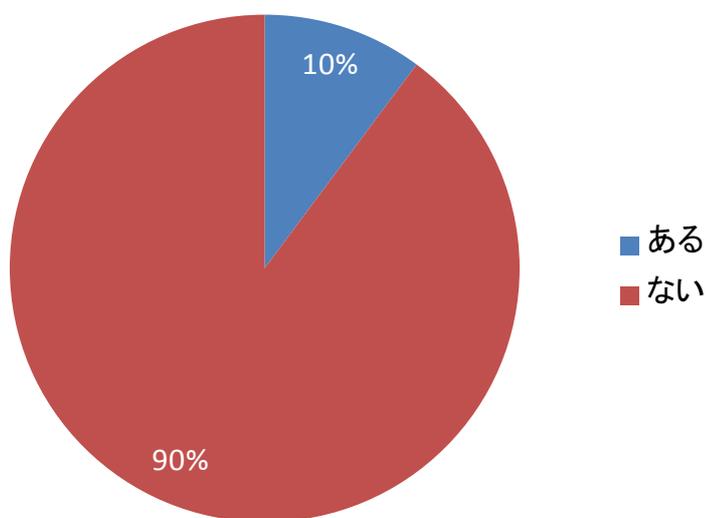
Q.28[MA] N=1,388



Q29. 委託元から不当な負担を強いられていると感じたことがありますか。

回答項目	回答数	比率%
ある	141	10.1%
ない	1,252	89.9%
回答総数	1,393	100.0%

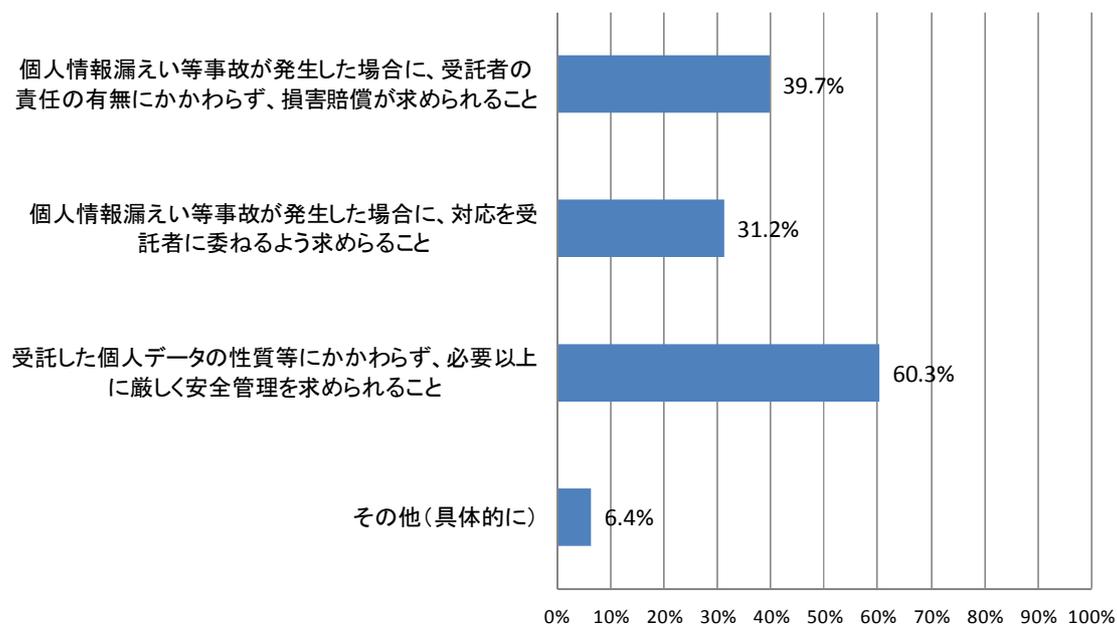
Q.29 [SA] N=1,393



Q30. <Q29>で「1.ある」と回答した方にお尋ねします。委託元から負担を強いられていると感じたのは具体的に何ですか。（複数回答可）

回答項目	回答数	比率%
個人情報漏えい等事故が発生した場合に、受託者の責任の有無にかかわらず、損害賠償が求められること	56	39.7%
個人情報漏えい等事故が発生した場合に、対応を受託者に委ねるよう求められること	44	31.2%
受託した個人データの性質等にかかわらず、必要以上に厳しく安全管理を求められること	85	60.3%
その他（具体的に）	9	6.4%
回答者数	141	-

Q.30 [MA] N=141

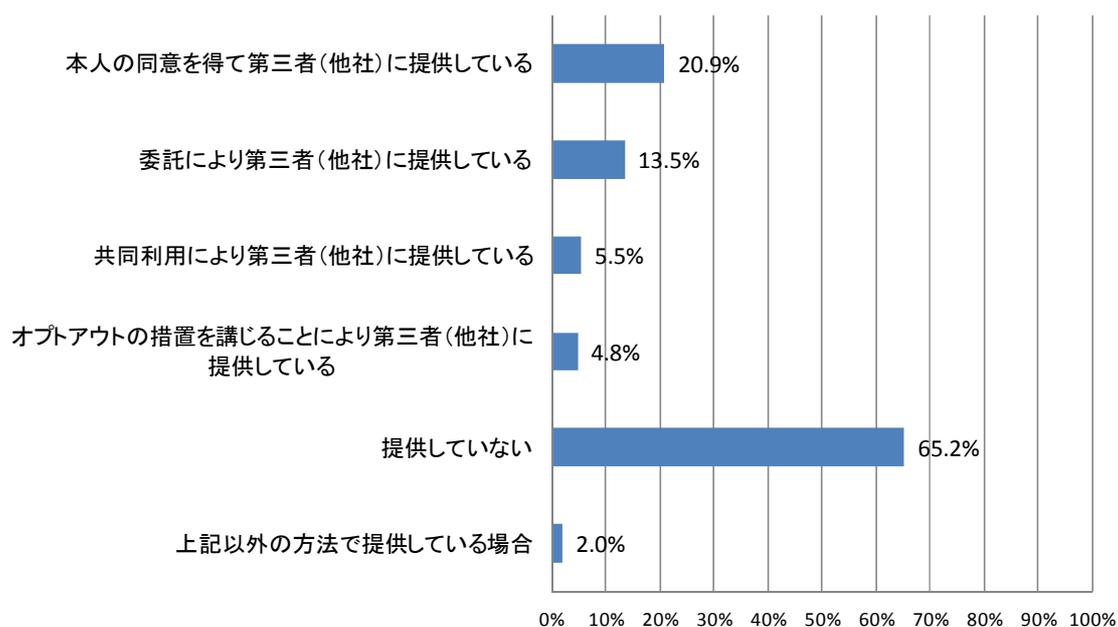


## Ⅱ—7. 第三者への提供

Q31. 個人情報了他社に提供していますか。（複数回答可）

回答項目	回答数	比率%
本人の同意を得て第三者（他社）に提供している	290	20.9%
委託により第三者（他社）に提供している	187	13.5%
共同利用により第三者（他社）に提供している	76	5.5%
オプトアウトの措置を講じることにより第三者（他社）に提供している	66	4.8%
提供していない	906	65.2%
上記以外の方法で提供している場合	28	2.0%
無効回答	4	-
回答者数	1,389	-

Q.31[MA] N=1,389

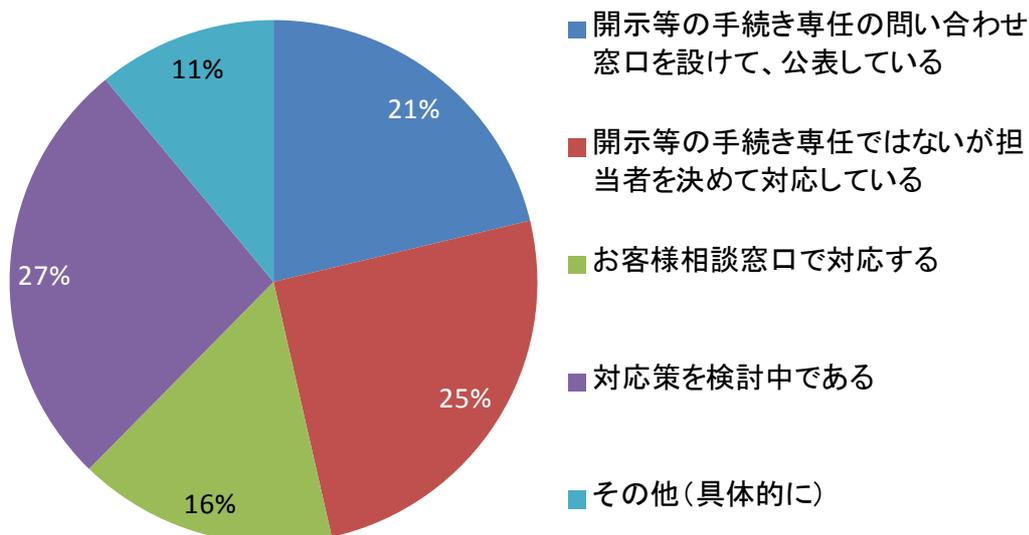


## Ⅱ—8. 本人からの保有個人データの開示等(開示・訂正・利用停止等)の求めへの対応

Q32. 開示等のための窓口を設けていますか。

回答項目	回答数	比率%
開示等の手続き専任の問い合わせ窓口を設けて、公表している	296	21.2%
開示等の手続き専任ではないが担当者を決めて対応している	351	25.2%
お客様相談窓口で対応する	221	15.9%
対応策を検討中である	372	26.7%
その他(具体的に)	153	11.0%
回答総数	1,393	100.0%

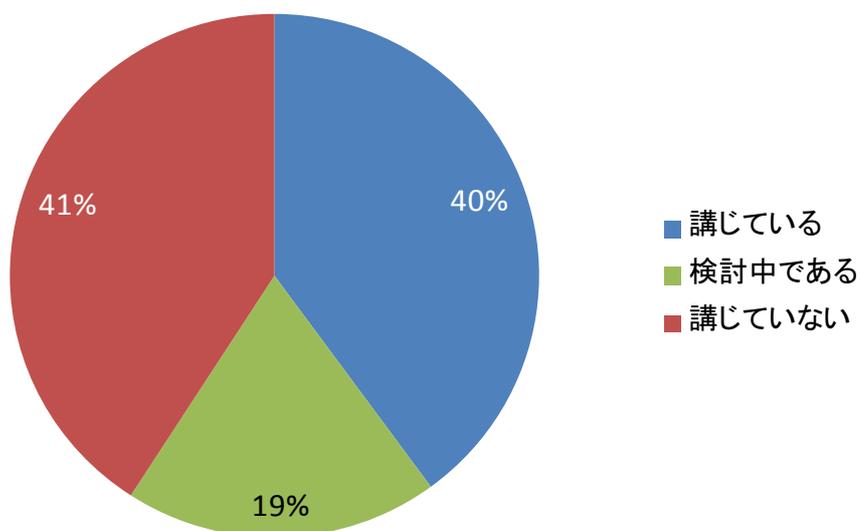
Q.32[SA] N=1,393



Q33. 開示等のための措置を講じていますか。

回答項目	回答数	比率%
講じている	556	39.9%
検討中である	268	19.2%
講じていない	569	40.8%
回答総数	1,393	100.0%

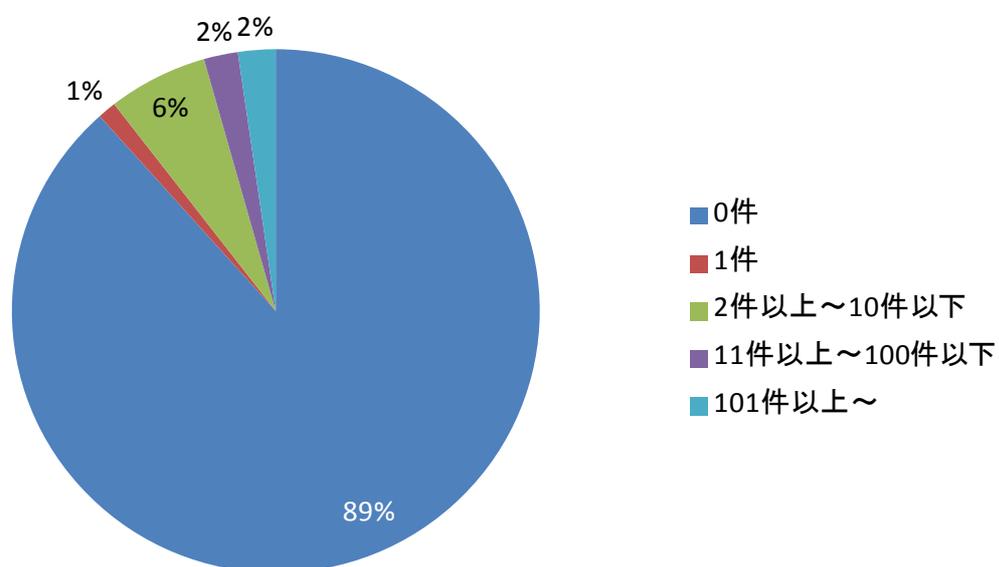
Q.33[SA] N=1,393



Q34. 平成22年(2010年)1月1日から現在まで、保有個人データの開示等の求めはありましたか。

回答項目	回答数	比率%
0件	1,231	88.4%
1件	16	1.1%
2件以上～10件以下	85	6.1%
11件以上～100件以下	29	2.1%
101件以上～	32	2.3%
回答総数	1,393	100.0%

Q.34[SA] N=1,393

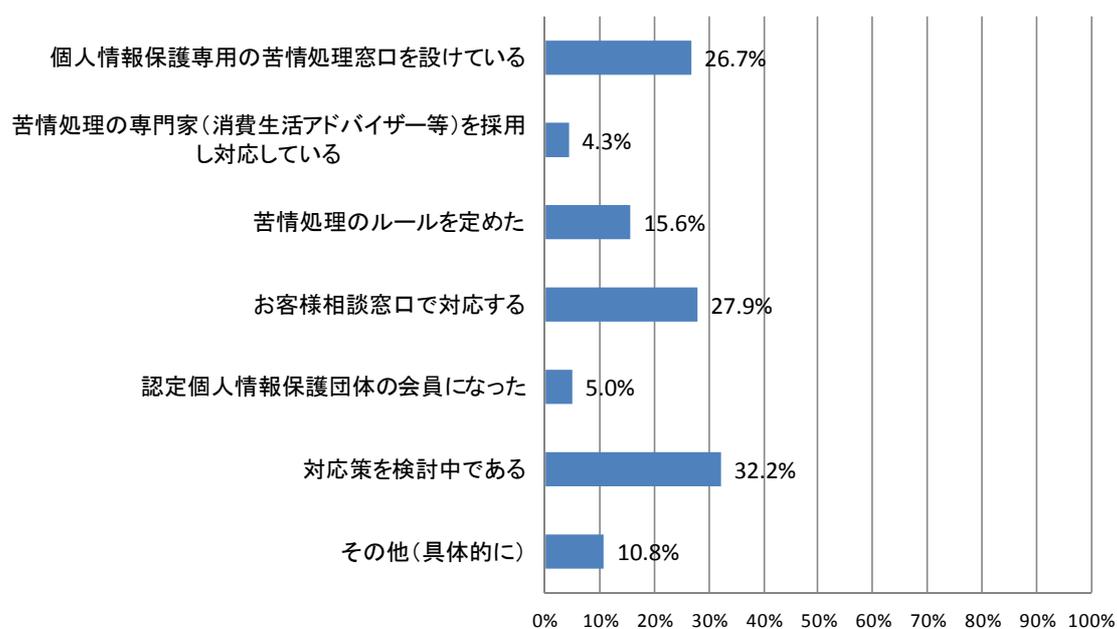


## Ⅱ—9. 苦情処理関係

Q35. 苦情処理のための措置を講じていますか。（複数回答可）

回答項目	回答数	比率%
個人情報保護専用の苦情処理窓口を設けている	372	26.7%
苦情処理の専門家（消費生活アドバイザー等）を採用し対応している	60	4.3%
苦情処理のルールを定めた	217	15.6%
お客様相談窓口で対応する	388	27.9%
認定個人情報保護団体の会員になった	69	5.0%
対応策を検討中である	448	32.2%
その他（具体的に）	150	10.8%
回答者数	1,393	-

Q.35[MA] N=1,393

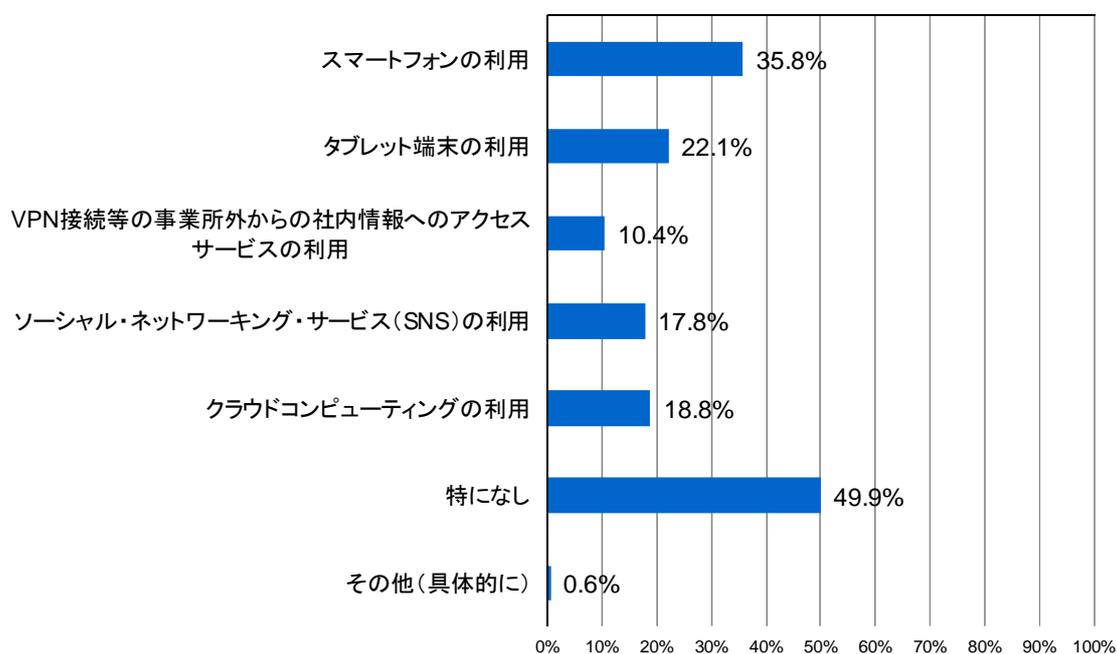


## Ⅱ—10. その他

Q36. 新たな IT 技術を用いた製品・サービスの導入に伴う対応についてお伺いします。個人情報保護の観点からは、どのような製品・サービスの利用が、この 1 年間に新たなリスクとして認識されるようになりましたか。(複数回答可)

回答項目	回答数	比率%
スマートフォンの利用	498	35.8%
タブレット端末の利用	308	22.1%
VPN 接続等の事業所外からの社内情報へのアクセスサービスの利用	145	10.4%
ソーシャル・ネットワーキング・サービス (SNS) の利用	248	17.8%
クラウドコンピューティングの利用	262	18.8%
特になし	695	49.9%
その他 (具体的に)	8	0.6%
無効回答	2	—
回答者数	1,391	—

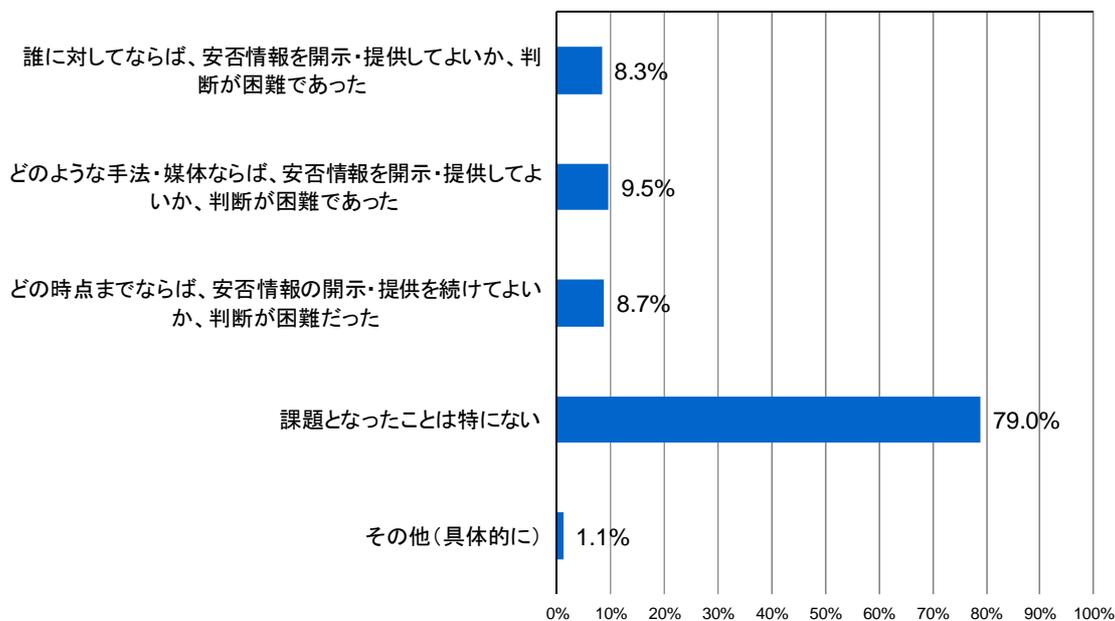
Q.36 [MA] N=1,391



Q37. 平成23年3月11日の東日本大震災発生後に、従業員や取引先職員の安否情報の開示・提供※に関し、課題となったことはありますか。(複数回答可)

回答項目	回答数	比率%
誰に対してならば、安否情報を開示・提供してよいか、判断が困難であった	115	8.3%
どのような手法・媒体ならば、安否情報を開示・提供してよいか、判断が困難であった	133	9.5%
どの時点までならば、安否情報の開示・提供を続けてよいか、判断が困難だった	121	8.7%
課題となったことは特にな	1,100	79.0%
その他(具体的に)	15	1.1%
無効回答	4	—
回答者数	1,389	—

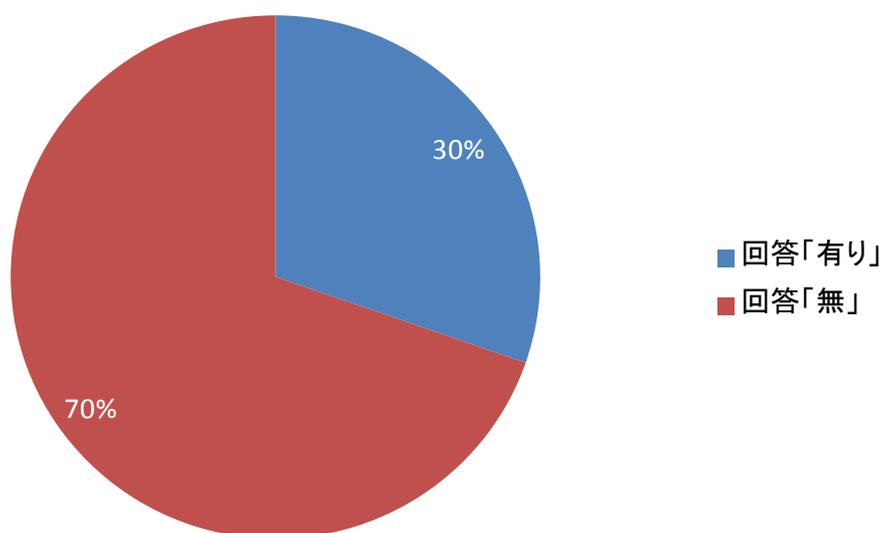
Q.37 [MA] N=1,389



Q38. 個人情報保護の取組みに関して、貴社はなんらかの課題・問題点等に直面していますか。

回答項目	回答数	比率%
回答「有り」	422	30.3%
回答「無」	971	69.7%
回答総数	1,393	100.0%

Q.38[SA] N=1,393



### (3) 経年比較

平成 21 年度実施調査 (N=3,195)、平成 22 年度調査 (N=1,019) と平成 23 年度調査 (N=1,393) を比較し、共通の選択肢を用いた設問への回答状況の比較を下記に示す。

#### I. 概要

Q1. 貴社の業種を以下から選んでお答えください。

回答項目	SA		
	H21	H22	H23
農業	0.0%	0.4%	0.1%
林業	0.0%	0.0%	0.0%
漁業	0.0%	0.1%	0.1%
鉱業	0.0%	0.0%	0.0%
建設業	0.5%	13.6%	8.8%
製造業	4.5%	18.8%	14.8%
電気・ガス・熱供給・水道業	0.0%	2.6%	1.1%
情報通信業	29.9%	7.7%	19.8%
運輸業	1.4%	1.9%	1.8%
卸売・小売業	3.9%	11.1%	11.2%
金融・保険業	2.2%	3.4%	2.6%
不動産業	0.8%	4.9%	4.5%
飲食店、宿泊業	0.2%	1.2%	0.6%
医療、福祉	1.3%	5.3%	3.2%
教育、学習支援業	1.2%	3.7%	1.9%
複合サービス業	3.2%	1.8%	2.1%
サービス業(他に分類されないもの)	45.3%	14.7%	21.4%
公務(他に分類されないもの)	0.1%	2.3%	1.3%
その他	5.4%	6.6%	4.7%
回答総数	100.0%	100.0%	100.0%

Q2-1. 貴社の資本金についてお答えください。

回答項目	SA		
	H21	H22	H23
～1 千万円未満	—	36.1%	25.4%
1 千万円以上～5 千万円未満	—	34.3%	31.2%
5 千万円以上～1 億円未満	—	7.1%	10.0%
1 億円以上～3 億円未満	—	6.2%	11.4%
3 億円以上～	—	16.3%	22.0%
回答総数	—	100.0%	100.0%

Q2-2. 貴社の従業員数についてお答えください。

回答項目	SA		
	H21	H22	H23
～20 人未満	—	53.6%	37.9%
20 人以上～100 人未満	—	18.4%	19.1%

100人以上～300人未満	-	7.7%	13.4%
300人以上～	-	20.3%	29.6%
回答総数	-	100.0%	100.0%

Q3. 業務上利用している個人情報(顧客情報等)のおおよその件数についてお答えください。

SA

回答項目	H21	H22	H23
1千件未満	29.4%	49.8%	39.8%
1千件以上～5千件未満	12.2%	12.1%	10.4%
5千件以上～1万件未満	9.8%	4.8%	6.9%
1万件以上～5万件未満	12.0%	5.0%	7.9%
5万件以上～10万件未満	7.6%	2.4%	5.6%
10万件以上～100万件未満	16.3%	4.9%	7.0%
100万件以上～	12.0%	4.6%	9.5%
個人情報は取り扱っていない(Q5へ)	0.8%	16.5%	12.9%
回答総数	100.0%	100.0%	100.0%

Q4. 個人情報収集はどのような方法で行っていますか。(複数回答可)

MA

回答項目	H21	H22	H23
取引情報として蓄積	24.9%	73.1%	72.9%
イベントへの参加者登録	8.0%	14.5%	17.8%
商品購入者の登録	7.9%	24.7%	30.6%
アンケート	7.7%	10.5%	15.0%
グループ会社から提供を受ける	3.7%	6.0%	9.4%
キャンペーン(懸賞ハガキ等の応募)	3.6%	3.8%	6.4%
他社から購入する	0.2%	1.6%	1.8%
業務受託のために取引先から預かる	24.5%	16.8%	21.4%
専門の名簿業者から購入	0.4%	1.2%	1.5%
ホームページへのアクセス	11.6%	10.1%	14.5%
その他	7.5%	8.7%	6.6%

## II. 取組み状況

### II-1. 取組みに対する意識の変化

Q5. 貴社における個人情報保護対策の位置付けは、個人情報保護法が施行後、現在までにどのように変化していますか。

SA

回答項目	H21	H22	H23
重要性がますます高まっている(Q6へ)	35.7%	35.0%	40.8%
重要性が高いまま維持されている(Q6へ)	59.1%	38.0%	40.8%
対策の位置付けが低下している(Q7へ)	3.5%	3.4%	2.2%
あまり関心がないままである(Q7へ)	1.2%	21.4%	14.1%

その他<Q8 へ>	0.5%	2.2%	2.1%
回答総数	100.0%	100.0%	100.0%

Q6. <Q5>で「1. 重要性がますます高まっている」又は「2. 重要性が高いまま維持されている」と回答した方にお尋ねします。その理由は何であると考えますか。（複数回答可）

MA

回答項目	H21	H22	H23
個人情報保護法が施行されているため	60.5%	84.5%	81.8%
貴社で個人情報漏えい事案が発生したため	5.0%	7.5%	7.1%
社員教育を実施したため	52.4%	19.8%	28.2%
社内トップの方針が明確で、トップが積極的に啓発に努めているため	52.1%	23.8%	23.0%
新たな IT 技術を用いた製品・サービス(スマートフォン、クラウドコンピューティング等)の導入に伴い、取組強化が必要になったため	—	—	28.3%
その他	13.6%	6.9%	15.0%

Q7. <Q5>で「3. 対策の位置付けが低下している」又は「4. あまり関心がないままである」と回答した方にお尋ねします。その理由は何であると考えますか。（複数回答可）

MA

回答項目	H21	H22	H23
貴社での個人情報保護の取組み体制が一通り整備できたため	63.4%	7.1%	9.2%
本人からの自己情報の開示等の求めがない(又は少ない)ため	45.7%	25.7%	30.3%
社内で個人情報漏えい事案が発生していないため	56.1%	40.3%	42.1%
他の法律等への対応へ意識がシフトしているため	7.9%	4.0%	3.1%
個人情報保護に関する取組みを特に行っていないため	1.8%	59.7%	57.0%
その他	8.5%	4.7%	4.8%

Q8. 個人情報保護法が施行されたことで、個人情報の利用がしやすくなったと感じますか。

SA

回答項目	H21	H22	H23
(個人情報の保護に取り組んだこと等により)個人情報が利用しやすくなった	20.7%	11.3%	16.3%
(個人情報の保護に対する意識の高まり等により)個人情報が利用しにくくなった	70.5%	79.3%	76.6%
その他	8.8%	9.4%	7.1%
回答総数	100.0%	100.0%	100%

## II—2. 社内体制の整備

Q9. 貴社は、個人情報保護に関する社内規定類の整備を行っていますか。

SA

回答項目	H21	H22	H23
整備して、運用している<Q11 へ>	98.2%	43.5%	58.8%
整備したが運用していない<Q11 へ>	0.6%	1.8%	2.7%

現在整備作業を進めている〈Q11 へ〉	0.7%	8.2%	8.1%
整備について検討中である〈Q11 へ〉	0.1%	8.0%	6.9%
必要性は感じているが未着手〈Q10 へ〉	0.1%	17.8%	11.5%
整備していない(必要性を感じていない)〈Q10 へ〉	0.1%	19.1%	10.8%
その他〈Q12 へ〉	0.1%	1.6%	1.1%
回答総数	100.0%	100.0%	100.0%

Q10. 〈Q9〉で「5.必要性は感じているが未着手」または「6.整備していない(必要性を感じていない)」と回答した方にお尋ねします。その主な理由は次のうちのいずれですか。

SA

回答項目	H21	H22	H23
取り扱っている個人情報が少ないため	57.1%	55.3%	55.3%
業務量が増え、通常の業務の遂行が妨げられるため	14.3%	6.1%	6.1%
新たな対応コストが発生するため	14.3%	6.6%	7.7%
特段の理由はない	14.3%	26.9%	26.7%
その他	0.0%	5.1%	4.2%
回答総数	100.0%	100.0%	100.0%

Q11. 貴社は、「個人情報保護指針」(プライバシーポリシー)を策定、公表していますか。

SA

回答項目	H21	H22	H23
策定し、公表している	99.5%	39.5%	54.7%
策定しているが、公表していない	0.2%	10.2%	10.9%
策定作業を進めている	0.0%	4.7%	4.4%
策定について検討中である	0.0%	7.1%	6.2%
必要性は感じているが未着手	0.1%	15.5%	9.1%
策定していない(必要性を感じていない)	0.0%	22.2%	14.4%
その他	0.1%	0.9%	0.4%
回答総数	100.0%	100.0%	100.0%

Q12. 貴社の個人情報の管理に関する組織体制は、次のいずれですか。(複数回答可)

MA

回答項目	H21	H22	H23
個人情報保護管理者(いわゆるチーフ・プライバシー・オフィサー)	95.2%	25.4%	40.2%
個人情報保護担当部署を設置している	33.6%	16.7%	26.2%
部門ごとに管理者を設置して部門管理している	53.5%	18.0%	25.7%
部門の代表者等で構成する委員会を設置している	36.5%	7.9%	13.8%
何らかの体制構築に向けて検討中である	0.5%	15.6%	12.6%
特に整備していない(必要性を感じていない)	0.2%	37.1%	23.7%
その他	0.4%	2.6%	1.4%
無効回答	-	-	-

Q13. 貴社は、個人情報保護のための社内規程等が適切に運用されていることを定期的に点検していますか。

SA

回答項目	H21	H22	H23
------	-----	-----	-----

点検している(月1回程度)	26.7%	10.4%	13.7%
点検している(2~3ヶ月に1回程度)	15.9%	7.7%	11.4%
点検している(4~6ヶ月に1回程度)	20.1%	8.3%	12.9%
点検している(7ヶ月~1年に1回程度)	35.0%	11.9%	18.2%
点検している(上記以外)	1.7%	13.2%	11.4%
点検していない	0.6%	48.5%	32.4%
回答総数	100.0%	100.0%	100.0%

Q14. 貴社は、個人情報保護のための社内規程等の見直しをしていますか。

SA

回答項目	H21	H22	H23
見直しをしている(月1回以上)	3.1%	3.9%	4.2%
見直しをしている(2~3ヶ月に1回程度)	7.6%	4.5%	6.7%
見直しをしている(4~6ヶ月に1回程度)	19.1%	7.9%	10.3%
見直しをしている(7ヶ月~1年に1回程度)	62.1%	12.9%	23.2%
見直しをしている(上記以外)	6.9%	16.4%	18.1%
見直しをしていない	1.1%	54.5%	37.6%
回答総数	100.0%	100.0%	100.0%

### II-3. 個人情報保護に関する第三者認定

Q15. 個人情報保護に関する認証制度による付与認定を受けていますか。

SA

回答項目	H21	H22	H23
付与認定を受けている<Q17へ>	-	-	26.8%
付与認定申請中である<Q17へ>	-	-	1.8%
付与認定に向けて検討又は準備中である<Q17へ>	-	-	8.3%
必要性は感じているが具体的な検討はしていない<Q16へ>	-	-	20.2%
受けていない(必要性を感じない)<Q16へ>	-	-	40.1%
その他<Q17へ>	-	-	2.7%
回答総数	-	-	100.0%

Q16. <Q15>で「4.必要性は感じているが具体的な検討はしていない」または「5.受けていない(必要性を感じていない)」と回答した方にお尋ねします。個人情報保護に関する第三者認証を受けない理由は何ですか。(複数回答可)

MA

回答項目	H21	H22	H23
体制整備等の準備が大変	-	-	47.4%
体制整備等のコストが高い	-	-	24.9%
申請料及び審査料が高い	-	-	25.3%
認証の維持コストが高い	-	-	35.4%
その他	-	-	23.3%

Q17. 個人情報の取扱いの委託先や取引先を選定する際、第三者認証の有無を考慮しますか。

SA

回答項目	H21	H22	H23
委託先選定基準や取引条件に含んでいる	-	-	19.6%
選定の際の重要な考慮事項としている	-	-	17.7%

一定の考慮事項としている	-	-	27.8%
ほとんど考慮しない	-	-	22.8%
全く考慮しない	-	-	12.2%
回答総数	-	-	100.0%

#### Ⅱ-4. 個人情報の漏えい対策

Q18. 個人情報保護法の全面施行(平成17年4月1日)後に貴社で個人情報の漏えい事案はありましたか。

SA

回答項目	H21	H22	H23
ある	16.1%	7.3%	9.3%
ない	83.9%	92.7%	90.7%
回答総数	100.0%	100.0%	100.0%

Q19. 業務用パソコンの紛失・盗難により個人データの漏えい等を防止する対策としてどのような措置を講じていますか。(複数回答可)

MA

回答項目	H21	H22	H23
業務用パソコンの社外持ち出し禁止	41.3%	42.5%	45.8%
業務用パソコンの社外持ち出しルールを規定	67.7%	25.5%	38.9%
パソコンを社外に持ち出す(搬送する)際に身体から離すことを禁	31.2%	13.1%	21.4%
パソコンを社外に持ち出した(搬送した)際に車内に放置すること	32.0%	15.8%	23.0%
データの暗号化、パスワードの設定	78.8%	44.9%	61.3%
何も講じていない	0.1%	26.2%	14.2%
その他	4.3%	4.6%	2.4%
無効回答	-	-	-

Q20. 個人所有パソコンから業務用個人データの漏えい等を防止する対策としてどのような措置を講じていますか。(複数回答可)

MA

回答項目	H21	H22	H23
個人所有パソコンでの業務禁止	86.2%	31.4%	63.0%
個人所有パソコンを業務に用いる場合、ファイル交換ソフトのインストールの禁止	20.6%	12.7%	23.1%
個人所有パソコンを業務で使用し、そのパソコンを自宅外・社外に持ち出す際に、パソコンを身体から離すことを禁止	6.2%	4.6%	10.5%
個人所有パソコンを業務に使用し、そのパソコンを自宅外・社外に持ち出す際に、パソコンを車内に放置することを禁止	7.4%	5.1%	11.1%
データの暗号化、パスワードの設定	23.7%	17.2%	31.5%
何も講じていない	0.4%	22.6%	15.8%
その他	3.5%	2.1%	1.9%
無効回答	-	-	-

Q21. USBメモリー等、携帯用のメモリー機器等の安全管理対策としてどのような措置を講じていますか。（複数回答可）

MA

回答項目	H21	H22	H23
個人情報の保存を禁止している	34.0%	32.3%	36.7%
メモリー機器の使用又は個人情報の保存について上司の了解を必須としている	44.4%	20.9%	31.5%
物理的に紛失しないような措置を実施している	18.7%	14.3%	15.5%
データの暗号化、パスワードの設定をしている	51.9%	24.0%	36.6%
USBメモリー等、携帯用のメモリー機器等の利用を禁止し、他の手段を講じている	0.7%	14.1%	20.7%
何も講じていない	14.6%	33.5%	20.1%
その他	6.7%	2.0%	2.2%
無効回答	-	-	-

Q22. ウェブサイトのぜい弱性(外部サイトからの攻撃に対する弱さ)の対策をどのように講じていますか。（複数回答可）

MA

回答項目	H21	H22	H23
ウェブサイトで個人情報を取り扱っていない	44.4%	71.8%	63.6%
ウェブ上のアプリケーションの開発または管理を委託等している会社に一任	19.9%	12.3%	16.3%
ウェブ上のアプリケーションの開発または管理を委託等している会社に対して、具体的なぜい弱性対策を指示	14.9%	4.8%	7.2%
自社でウェブ上のアプリケーションを開発または管理し、ぜい弱性対策を徹底	25.8%	10.1%	14.7%
その他	3.3%	3.4%	3.0%
無効回答	-	-	-

Q23. 個人情報の安全管理対策として、特に重要なのはどのような対策であると思いますか。

SA

回答項目	H21	H22	H23
個人情報の取扱いに関する社内規定や体制の整備等の組織的な安全管理対策	24.6%	30.9%	33.1%
従業員に対する教育・訓練の実施等の人的な安全管理対策	62.6%	37.8%	38.1%
入退室の管理や盗難の防止等の物理的な安全管理対策	3.2%	6.7%	6.5%
情報システムへのアクセス制御やデータ移送時の対策等の技術的な安全管理対策	8.2%	20.0%	19.6%
その他	1.4%	4.6%	2.7%
回答総数	100.0%	100.0%	100.0%

Q24. 個人情報の安全管理対策として、特に対策が遅れているのはどの対策ですか。

SA

回答項目	H21	H22	H23
個人情報の取扱いに関する社内規定や体制の整備等の組織的な安全管理対策	4.2%	28.5%	25.3%
従業員に対する教育・訓練の実施等の人的な安全管理対	26.6%	22.9%	25.2%

策			
入退室の管理や盗難の防止等の物理的な安全管理対策	10.9%	15.5%	14.9%
情報システムへのアクセス制御やデータ移送時の対策等の技術的な安全管理対策	41.2%	24.9%	26.3%
その他	17.1%	8.2%	8.2%
回答総数	100.0%	100.0%	100.0%

## II—5. 従業者教育

Q25. 従業員教育はどのように行っていますか。（複数回答可）

MA

回答項目	H21	H22	H23
eラーニング(情報技術を用いて行う学習)の実施	33.6%	17.7%	26.9%
外部研修会・セミナーへの参加	38.4%	19.2%	19.2%
内部研修会・セミナーの開催	88.2%	38.0%	44.4%
社内報でのお知らせ等	48.5%	25.9%	32.6%
冊子等の配布	46.5%	21.9%	22.3%
その他	9.2%	21.9%	12.1%

Q25-①. 「eラーニングの実施」

SA

回答項目	H21	H22	H23
月一度以上行っている	2.3%	12.8%	9.4%
2～5ヶ月に一度行っている	8.9%	22.2%	20.1%
6～11ヶ月に一度行っている	16.8%	25.0%	22.5%
年一度行っている	60.4%	28.9%	34.2%
一度だけ行った	11.5%	11.1%	7.0%
行っている(上記以外)	—	—	7.0%
回答総数	100.0%	100.0%	100.0%

Q25-②. 「研修会・セミナーへの参加」

SA

回答項目	H21	H22	H23
月一度以上行っている	0.5%	6.3%	4.9%
2～5ヶ月に一度行っている	10.9%	15.8%	12.7%
6～11ヶ月に一度行っている	22.4%	15.2%	17.6%
年一度行っている	43.7%	36.6%	33.5%
一度だけ行った	22.5%	26.1%	14.0%
行っている(上記以外)	—	—	17.2%
回答総数	100.0%	100.0%	100.0%

Q25-③. 「社内報・冊子等でのお知らせ等」

SA

回答項目	H21	H22	H23
月一度以上行っている	—	9.9%	14.8%
2～5ヶ月に一度行っている	—	13.2%	14.3%
6～11ヶ月に一度行っている	—	15.6%	14.8%
年一度行っている	—	25.2%	19.6%

一度だけ行った	-	36.1%	17.8%
行っている(上記以外)	-	-	18.7%
回答総数	-	100.0%	100.0%

Q25 -④. 「冊子等の配布」

SA

回答項目	H21	H22	H23
月一度以上行っている	-	-	6.1%
2～5ヶ月に一度行っている	-	-	6.1%
6～11ヶ月に一度行っている	-	-	9.6%
年一度行っている	-	-	27.3%
一度だけ行った	-	-	33.1%
行っている(上記以外)	-	-	17.7%
回答総数	-	-	100.0%

Q26. 従業員教育の対象者は誰ですか。

SA

回答項目	H21	H22	H23
正社員のみ(役員を含まない)	0.8%	17.1%	16.2%
正社員および役員	8.3%	29.7%	25.0%
正社員及び役員に加え、派遣社員・出向者も対象	11.4%	13.0%	15.1%
正社員及び役員に加え、派遣社員・出向者、パート・アルバイト等	78.2%	32.1%	39.0%
その他	1.3%	8.1%	4.7%
回答総数	100.0%	100.0%	100.0%

Q27. 従業員教育の理解度測定は実施していますか。

SA

回答項目	H21	H22	H23
実施している	-	-	44.5%
実施していない	-	-	55.5%
回答総数	-	-	100.0%

II—6. 委託先の監督

Q28. 委託先の監督の措置としてどのような措置を講じていますか。(複数回答可)

MA

回答項目	H21	H22	H23
委託先の保護水準を判断する基準を定め選定している	81.5%	15.1%	26.9%
委託処理終了後の個人情報の取扱い等を明確にした契約書を交わしている	69.4%	18.1%	34.1%
定期的に委託先を訪問してチェックしている	17.7%	5.7%	9.4%
委託先に対する監査を定期的実施している	25.1%	7.1%	9.7%
基準を定めたり、契約書を交わしたりしているが、委託先への訪問や監査は実施していない	21.9%	16.7%	20.2%
いずれの措置も講じていない	0.7%	47.4%	33.1%
その他	3.5%	9.4%	5.0%
無効回答			

Q29. 委託元から不当な負担を強いられていると感じたことがありますか。

SA

回答項目	H21	H22	H23
ある	8.8%	8.2%	10.1%
ない	91.2%	91.8%	89.9%
回答総数	100.0%	100.0%	100.0%

Q30. 〈Q29〉で「1.ある」と回答した方にお尋ねします。委託元から負担を強いられていると感じたのは具体的に何ですか。（複数回答可）

MA

回答項目	H21	H22	H23
個人情報漏えい等事故が発生した場合に、受託者の責任の有無にかかわらず、損害賠償が求められること	34.9%	76.2%	39.7%
個人情報漏えい等事故が発生した場合に、対応を受託者に委ねるよう求められること	17.1%	32.1%	31.2%
受託した個人データの性質等にかかわらず、必要以上に厳しく安全管理を求められること	71.2%	65.5%	60.3%
その他	14.0%	8.3%	6.4%

## II—7. 第三者への提供

Q31. 個人情報を他社に提供していますか。（複数回答可）

MA

回答項目	H21	H22	H23
本人の同意を得て第三者(他社)に提供している	46.4%	14.4%	20.9%
委託により第三者(他社)に提供している	27.3%	6.7%	13.5%
共同利用により第三者(他社)に提供している	9.3%	4.0%	5.5%
オプトアウト※の措置を講じることにより第三者(他社)に提供している	2.1%	2.5%	4.8%
提供していない	37.8%	75.8%	65.2%
上記以外の方法で提供している場合	1.0%	1.2%	2.0%
無効回答			

## II—8. 本人からの保有個人データの開示等(開示・訂正・利用停止等)の求めへの対応

Q32. 開示等のための窓口を設けていますか。

SA

回答項目	H21	H22	H23
開示等の手続き専任の問い合わせ窓口を設けて、公表している	71.9%	13.9%	21.2%
開示等の手続き専任ではないが担当者を決めて対応している	15.9%	18.7%	25.2%
お客様相談窓口で対応する	11.6%	13.6%	15.9%
対応策を検討中である	0.4%	32.9%	26.7%
その他	0.3%	20.8%	11.0%
回答総数	100.0%	100.0%	100.0%

Q33. 開示等のための措置を講じていますか。

SA

回答項目	H21	H22	H23
講じている	-	25.2%	39.9%
検討中である	-	19.0%	19.2%
講じていない	-	55.7%	40.8%
回答総数	-	100.0%	100.0%

Q34. 平成22年(2010年)1月1日から現在まで、保有個人データの開示等の求めはありましたか。

SA

回答項目	H21	H22	H23
0件	-	-	88.4%
1件	-	-	1.1%
2件以上～10件以下	-	-	6.1%
11件以上～100件以下	-	-	2.1%
101件以上～	-	-	2.3%
回答総数	-	-	100.0%

## II—9. 苦情処理関係

Q35. 苦情処理のための措置を講じていますか。(複数回答可)

MA

回答項目	H21	H22	H23
個人情報保護専用の苦情処理窓口を設けている	82.2%	15.4%	26.7%
苦情処理の専門家(消費生活アドバイザー等)を採用し対応している	0.5%	3.2%	4.3%
苦情処理のルールを定めた	40.8%	14.6%	15.6%
お客様相談窓口で対応する	20.8%	20.6%	27.9%
認定個人情報保護団体の会員になった	19.0%	1.3%	5.0%
対応策を検討中である	0.7%	36.3%	32.2%
その他	0.5%	21.3%	10.8%

Q36. 新たなIT技術を用いた製品・サービスの導入に伴う対応についてお伺いします。個人情報保護の観点からは、どのような製品・サービスの利用が、この1年間に新たなリスクとして認識されるようになりましたか。(複数回答可)

MA

回答項目	H21	H22	H23
スマートフォンの利用	-	-	35.8%
タブレット端末の利用	-	-	22.1%
VPN接続等の事業所外からの社内情報へのアクセスサービスの利用	-	-	10.4%
ソーシャル・ネットワーキング・サービス(SNS)の利用	-	-	17.8%
クラウドコンピューティングの利用	-	-	18.8%
特になし	-	-	49.9%
その他(具体的に)	-	-	0.6%
無効回答	-	-	-

Q37. 平成23年3月11日の東日本大震災発生後に、従業員や

MA

取引先職員の安否情報の開示・提供※に関し、課題となったことはありますか。(複数回答可)

回答項目	H21	H22	H23
誰に対してならば、安否情報を開示・提供してよいか、判断が困難であった	—	—	8.3%
どのような手法・媒体ならば、安否情報を開示・提供してよいか、判断が困難であった	—	—	9.5%
どの時点までならば、安否情報の開示・提供を続けてよいか、判断が困難だった	—	—	8.7%
課題となったことは特にない	—	—	79.0%
その他(具体的に)	—	—	1.1%
無効回答	—	—	8.3%

Q38. 個人情報保護の取組みに関して、貴社はなんらかの課題・問題点等に直面していますか。

FA

回答項目	H21	H22	H23
回答「有り」	—	—	30.3%
回答「無」	—	—	69.7%