

平成 21 年度

「個人情報の適正な保護に関する取組実践事例調査」

## 報 告 書

平成 22 年 3 月

経済産業省 商務情報政策局



## はじめに

個人情報保護法は、業種や事業者の実情に応じた対応を要求する法律であることから、事業者は同法の精神を斟酌しながら、試行錯誤しつつ適切な対応方法を模索しているのが現状であるが、個人情報保護に真摯に取り組むことにより、負担を感じている事業者が存在する一方、何から、またどこまで取り組んでいいか分からず、法律への対応が不十分であったり、必要以上の負担を感じていたりするような事業者も存在する。

このような状況にかんがみ、経済産業省では同法の解釈のポイントを示した「個人情報保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン」（以下、ガイドライン）及び同ガイドライン等に関する Q&A の作成・見直しを行い、個人情報保護の取組支援を行っているところである。しかし、経済産業分野には様々な業種が含まれており、また、企業規模等も様々であることからガイドラインも単体ではある程度一般化・抽象化した記載方法にならざるを得ない部分がある。このため、ガイドラインに加え、事業者にとっては、より具体的で、実際に取り組む際にすぐに導入することができるような個人情報保護対策に関する情報が求められているところである。

そこで、本調査は、事業者の個人情報の保護に関する実際の取組をヒアリング調査し、事業者が実際に取り組む際の参考とできるように、事業者の取組のうち、効果的・効率的な取組の具体例を紹介することを目的として実施している。平成 18 年度は対象企業 30 社に対してヒアリングを実施し、平成 19 年度は 10 社を追加した。平成 20 年度にはこの既存対象 40 社に対してフォローアップ調査を行い、新たな動きや取組みがある場合には修正・加筆を行った。平成 21 年度は、上記の既存 40 社に対してフォローアップ調査を実施することに加え、新たに 10 社に対してヒアリングを実施した。特に平成 21 年度は、事故を経験した企業に、漏えい発生の経緯や対応、改善策などを詳細にお伺いし、Ⅱの「8. 個人情報に関する事故（漏えい・き損等）発生の場面」を大幅に加筆している点が特徴的である。

ヒアリング調査に当たっては、事業規模や、業種に偏りが生じないように配慮し、特に、中小企業の取組については、「Ⅲ. 中小企業における効果的な取組」として取りまとめるなど、中小企業における取組の参考となるよう工夫を行った。ただし、本報告書で紹介する取組事例は、事業規模も、業種も様々な事業者の取組であるため、あらゆる事業者にとって取り組むことが望ましい事例ばかりとはなっていない。このため、本報告書を参考にする際には、各事業者において、当該取組が自社にとって効果的、効率的であるか判断した上で、参考にしていただきたい。

我が国における事業者が、ガイドラインに加え、本調査報告書に掲載された事業者の取組実践例を参照しながら、自社の事情や業務内容、業容に合致した効果的・効率的な取組を導入することにより、我が国における個人情報保護の水準が一層高まることを期待する。

## 目 次

I. 本報告書の構成と見方.....	1
1. 報告書の構成.....	1
2. 報告書の見方.....	4
II. 個人情報保護対策の場面ごとの取組事例.....	7
1. 個人情報保護対策の準備（規程づくり・体制づくり）の場面.....	7
2. 個人情報の取得の場面.....	16
3. 個人情報の利用（第三者提供含む）の場面.....	25
4. 個人情報の適切な管理の場面.....	28
(1) 個人情報の管理システム（物理的・技術的措置を中心に）.....	28
(2) 従業者等への教育方法.....	47
(3) 個人情報の盗難対策.....	67
(4) ノート PC の安全対策.....	71
(5) 外部委託先の監督方法.....	74
(6) 規程の遵守状況等の日常的点検・確認の方法.....	81
(7) 初歩的ミスの防止策（FAX、メールの誤送信など）.....	93
5. 個人情報の消去・破棄の場面.....	101
6. 個人情報の点検・監査の場面.....	105
7. 個人情報に関する苦情処理・開示請求対応の場面.....	113
8. 個人情報に関する事故（漏えい・き損等）発生の場合.....	116
9. その他の場面.....	126
III. 中小企業における効果的な取組.....	131
IV. 個人情報保護対策に関するコストの事例.....	151
V. 事業者ごとの個人情報保護対策取組事例.....	175
<平成 18 年度事例>	
A. 製造業 A 社.....	175

B. 電気・ガス・水道業B社	179
C. 電気・ガス・水道業C社	183
D. 卸売業D社	188
E. 卸売業E社	193
F. 小売業（百貨店・スーパー）F社	202
G. 小売業（物販）G社	208
H. 小売業（通販等）H社	214
I. 信用業I社	220
J. 信用業J社	225
K. 信用業K社	233
L. 情報サービス業（ソフトウェア）L社	238
M. 情報サービス業（ソフトウェア）M社	244
N. 情報サービス業（ソフトウェア）N社	252
O. 情報サービス業（ソフトウェア）O社	257
P. 情報サービス業（ソフトウェア）P社	272
Q. 情報サービス業（コールセンター等）Q社	275
R. 複合（情報システム／製造）R社	282
S. その他サービス業（教育・学習支援）S社	288
T. その他サービス業（教育・学習支援）T社	292
U. その他サービス業（冠婚葬祭）U社	297
V. その他サービス業（冠婚葬祭）V社	302
W. その他サービス業（エステティックサロン）W社	307
X. その他サービス業（印刷・広告）X社	311
Y. その他サービス業（印刷・広告）Y社	321
Z. その他サービス業（ダイレクトメール等）Z社	325
α. その他サービス業（会議等開催運営支援）α社	329
β. その他サービス業（情報提供サービス）β社	333
γ. その他サービス業（債権回収支援）γ社	338
δ. その他サービス業（高齢者等生活支援）δ社	345

<平成19年度事例>

ア. 製造業ア社	351
イ. 電気・ガス・水道業イ社	359
ウ. 卸売業ウ社	364
エ. 小売業（百貨店・スーパー）エ社	369
オ. 小売業（通販等）オ社	375

カ. 信用業カ社 .....	380
キ. 情報サービス業（アウトソーシング等）キ社 .....	386
ク. 情報サービス業（アウトソーシング等）ク社 .....	392
ケ. その他サービス業（教育・学習支援）ケ社 .....	400
コ. その他サービス業（印刷・広告）コ社 .....	408

<平成 21 年度事例>

サ. 製造業サ社 .....	418
シ. 製造業シ社 .....	427
ス. 製造業ス社 .....	435
セ. 情報サービス業（ソフトウェア）セ社 .....	442
ソ. 情報サービス業（ソフトウェア）ソ社 .....	452
タ. 情報サービス業（アウトソーシング等）タ社 .....	458
チ. 情報サービス業（E コマース）チ社 .....	463
ツ. 情報サービス業（ポータル）ツ社 .....	472
テ. その他サービス業（印刷・広告）テ社 .....	478
ト. その他サービス業（警備）ト社 .....	486



## I. 本報告書の構成と見方



## I. 本報告書の構成と見方

### 1. 報告書の構成

本報告書は、5章構成になっている。

具体的には、本章「I. 本報告書の構成と見方」、「II. 個人情報保護対策の場面ごとの取組事例」と「III. 中小企業における効果的な取組」、「IV. 個人情報保護対策に関するコストの事例」「V. 事業者ごとの個人情報保護対策取組事例」の5つの章に分かれている。以下、それぞれの章について、説明する。

#### (1) 「II. 個人情報保護対策の場面ごとの取組事例」について

第II章では、個人情報保護対策を考えていく上で、いくつかの重要な場面を挙げ、その場面ごとに、今回の調査対象となった事業者はどのような取組を行っているのか、ということを整理している。

なお、それぞれの場面ごとの事例の整理については、「平成18年度事例→平成19年度事例」の順番で整理している。

図表 個人情報保護の場面・項目

場面・項目	説明
1 個人情報保護対策の準備 (規程づくり・体制づくり)	個人情報保護対策を行う上での前提となる、社内体制の整備や、規程づくり・改訂の方策に関する取組
2 個人情報の取得	個人情報取得の際の本人(情報主体)に対する同意のとり方、利用目的の伝え方や配慮などに関する取組
3 個人情報の利用 (第三者提供含む)	個人情報を適切に利用する方法、利用する上での配慮などに関する取組
4 個人情報の適切な管理	
(1) 個人情報の管理システム (物理的・技術的措置を中心に)	情報システムの構築・運用に関する取組など、物理的措置・技術的措置に関する取組
(2) 従業員等への教育方法	従業員、派遣職員等に法や社内規程等を周知し、意識を高めさせるための取組
(3) 個人情報の盗難対策	個人情報の含まれる情報媒体が盗難に遭わないようにする工夫。車上荒らし対策などの取組
(4) ノートPCの安全対策	ノートPCの盗難対策、暗号化やパスワードによる保護など適切な管理のための取組
(5) 外部委託先の監督方法	外部委託先の選択の際の配慮、及び業務遂行中の適切な管理方策、評価等を行うための取組

場面・項目	説明
(6) 規程の遵守状況等の日常的点検・確認の方法	規程などの遵守状況について、日常業務の中で適切に点検・確認を行う上での取組
(7) 初歩的ミスの防止策 (FAX、メールの誤送信など)	FAX やメールの誤送信等の初歩的なミスの防止のための取組
5 個人情報の消去・破棄	個人情報を消去・廃棄する上で導入している機器や対策に関する取組
6 個人情報の点検・監査	規程等の遵守状況や管理状況等を確認するために実施される監査に関する取組
7 個人情報に関する苦情処理・開示請求対応	個人情報に関する本人からの問い合わせや苦情、開示請求に対応に関する取組
8 個人情報に関する事故（漏えい・き損等）発生	漏えい・き損等の事故発生時に迅速且つ適切に対応するための方策や、顧客対応などに関する取組
9 その他	上記1～8には分類されない取組

## (2) 「Ⅲ. 中小企業における効果的な取組」について

第Ⅲ章では、比較的、中規模・小規模の企業の取組を中心に、特に設備投資や人的負担を抑える工夫をしながら効果的な個人情報保護対策をとっている事例のみを取り上げて再整理している。

## (3) 「Ⅳ. 個人情報保護対策に関するコストの事例」について

第Ⅳ章では、特に個人情報保護対策に要するコストの観点から整理している。

個人情報保護対策のコストについて、個人情報保護対策として金銭的・人的投資を行っている取組を15の視点から取り上げ、それぞれの取組を実施している場合にどの程度の金銭的・人的コストをかけているのかという概算を整理している。

なお、本章についての情報は、平成18年度調査時点での情報であり、その後、追加的な確認を実施しているものではないことに留意していただきたい。

## (4) 「Ⅴ. 事業者ごとの個人情報保護対策取組事例」について

第Ⅴ章では、今回の調査に協力いただいた事業者について事業者ごとに、個人情報保護の取組を整理している。

個人情報保護の取組については、個別の取組が独立して存在しているのではなく、いくつもの取組が合わさることで効果を発揮することを狙っている場合も少なくない。

事業者の個人情報保有数や規模、取組経緯などによって対策の内容は異なってくるし、どのような部分に力を入れて対策を行っているのか、ということも事業者によって異なる。

本章では、積極的な取組を行っている事業者の個人情報保護に関する取組全体像を掴んでもらうことを目的としている。

なお、第V章のA～δ、ア～コの企業については、平成18年度・19年度調査で把握された企業に関する事例について、この1年間の取組の異同を反映したものとなっており、続くサ～トの企業は、平成21年度調査で新たにヒアリングを実施した企業についての情報となっている。

## 2. 報告書の見方

### (1) 「Ⅱ. 個人情報保護対策の場面ごとの取組事例」について

- ・ 第Ⅱ章では、取組事例ごとに概ね以下のようなフレームで取組の整理を行っている。
- ・ 取り上げた事例の中で、平成 18 年度・19 年度事例のフォローアップ調査の結果、大きく取り組み内容が変わった事例、新たに開始した事例、平成 21 年度調査で新たに把握され、掲載された事例、および、平成 21 年度の新規調査企業については、“取組の特徴”に下線をひいている。

対策の場面  
個人情報保護

(※以下は、実際の取組事例ではなく、説明のために作成した仮想の事例です)

#### 4. 個人情報の管理

##### (2) 従業者等への教育方法

取組みの特徴を簡潔に小見出し文に。下線があるのは平成 19 年度調査で新たに追加したもの。

事業者イメージについて、業種と従業者数で示唆

#### 【毎朝、社内 LAN へのログイン時点で 5 問の練習問題を実施】 (小売業：1,000 人)

- ・ A 社では、毎朝パソコンを立ち上げ、社内 LAN にログインする時点で必ず個人情報保護に関する練習問題 5 問に回答しなければ、ログインできないようになっている。
- ・ これは、毎朝必ず実施しなければならない行為の一部に練習問題を組み込むことで、必ず回答をさせ、また個人情報保護に関する意識の日常的な向上を狙った取組である。
- ・ 練習問題に対して間違ったことを理由として、ログインできないような仕組にはしていない。毎朝そのようなことをしては業務に大きな支障が出るからである。但し、1 ヶ月の結果が合計で正答率 70% 以下の者については、別途追試験を実施することで学習効果を高めることを狙っている。
- ・ 設問は 200 問ほど準備されており、ランダムに出題されるので毎日、個々人ごとに異なった問題が出題されることになる。設問は総務部が継続的に作成している (月に 10 問程度。社内で起きた問題やヒヤリ・ハット事例等から出題する)。

取組事例の詳細 (目的・背景、効果、コスト等) について記載

図表 A 社における社内 LAN へのログイン画面

実際に使用されている画像や図表など (掲載資料を一部加工して使用)

## (2) 「V. 事業者ごとの個人情報保護対策取組事例」について

第V章では、事業者ごとに概ね以下のようなフレームで取組の整理を行っている。(以下の事例は説明のための仮想事業者事例であり、実際には存在する事業者の事例ではない。)

実際の取り組み事例の前に、「個人情報に関する概要」を整理しており、該当事業者の属する業界の個人情報保護に関する特徴や保有する個人データ数、事業者として個人情報保護のための認証の有無や管理者の位置付けなどの基礎情報がわかるようになっている。

具体的な取組内容については、取組が第II章の「個人情報対策の場面」に沿って整理されている。

なお、事業者については、まず平成18年度調査の対象事業者について内容をフォローアップした事業者(A~δ)、続いて平成19年度調査で新たに対象とした事業者(ア~コ)の順に並べている。

<b>13. 小売業（百貨店・スーパー等）Z社</b>				対象企業名は非公表。業種とアルファベットで表現
事業概要	食料品を中心とした小売業			
従業員数	約1,000人	プライバシーマーク取得	なし	
保有個人データ件数	10万件程度			

**1. 個人情報に関する概要**

- (1) 保有する個人情報の件数、種類、利用目的
- (2) 個人情報保護担当部署
- (3) 個人情報保護管理者の有無・位置づけ
- (4) 認証取得の有無（時期）、認証の種類、その認証を取得した理由・効果
- (5) 個人情報保護に向けた取組経緯
- (6) 個人情報の保有・管理・提供等に関する業界の特徴

**2. 個人情報の適切な保護のための取組について**

- (1) 準備（規程・体制づくり）
- .....

(※以後、第II章の「個人情報保護対策の場面」の項目に沿って事業者の取組を整理)

個人情報保護対策の前提となる、個人情報の保有状況や社内体制、取組み経緯や業界特徴等

事業者の概要を「事業」、「従業員数」「プライバシーマーク取得有無」、「保有個人データ件数」で整理。(従業員数、保有個人データ件数は概数)

