

5. 個人情報の消去・破棄の場面

本節では、個人情報を消去・廃棄する上で導入している機器や、実施している委託、また工夫している取組などを取り上げている。

シュレッダー等の導入による破棄や溶解等について委託などを実施している事業者は少なくなかったものの、例えば個人情報の含まれる書類の焼却等については自分で焼却場に持ち込むといった事例（①）も見られた他、個人情報、環境保護の双方を考えて湿式シュレッダーを有効活用している事例（⑥）なども紹介している。

また、そもそも個人情報の消去を忘れやすいことに着目して、特定の個人情報を社内サーバから取得して利用している場合、消去したことを通知しなければ自動的に個人情報消去の警告メールが送付されてくる仕組みを導入している事例（③）や、わざわざシステムを構築するところまで行かなくとも、3枚複写式の預かり書で受領・作業・返却までを一貫して管理している事例（⑧）も紹介している。

また、メモ書きにも個人情報が残しやすいことに対する配慮として特製のメモ帳を作成して使用を義務付け、一定期間ごとに回収・焼却処理しているようなユニークな事例（⑤）について紹介している。

本節で紹介している取組事例

- 5-①：外注は行わずに、公的な焼却場等に自社で持ち込み、投げ込みも自社で実施
- 5-②：消去・破棄は6ヶ月を原則とし、必要がなければそれ以前の消去・破棄も認める
- 5-③：個人情報の破棄報告を行わないと、社内システムから自動で警告メールが届く
- 5-④：紙媒体の情報は外部事業者に委託し、自社の敷地内での溶解を義務付け
- 5-⑤：業務上のメモについても専用のメモ帳を使用し、最終的には廃棄
- 5-⑥：湿式シュレッダーの導入で環境と個人情報保護の双方に同時に配慮
- 5-⑦：個人情報の抹消の必要がある場合には、「抹消願」を出している
- 5-⑧：個人データは3枚複写式の預り書で受領・作業・返却まで一貫して管理

5-①【外注は行わずに、公的な焼却場等に自社で持ち込み、投げ込みも自社で実施】

(卸売業：約 170 人)

- ・E社ではシュレッダーをすると紙が相当かさばるし、溶解を委託しても、溶解業者がどこまで信用できるかという問題が残る。
- ・そこで、同社では、一定の期間は個人情報を含む紙等は施錠できる場所に格納しておき、定期的を集めて自社で公的な処分場等まで持ち込んで処分している。実際に焼却炉等に投げ込むところまで自社の従業員が行っている。

5-②【消去・破棄は6ヶ月を原則とし、必要がなければそれ以前の消去・破棄も認める】

(小売業（百貨店・スーパー）：約 10,000 人)

- ・F社では取得した個人情報を6ヶ月で消去することを原則としており、それ以前であっても利用しないのであれば消去するようにしている。
- ・個人情報が記載されたものは、月に1度溶解処理をしている。
- ・廃棄業者と廃棄のフローに関して覚書を交わしている。

5-③【個人情報の破棄報告を行わないと、社内システムから自動で警告メールが届く】

(情報サービス業：約 6,700 人)

- ・L社では社内システムから個人情報を含むデータをダウンロードするためには、一定の承認手続を要し、その手続の中に使用期限の入力が定められている。使用期限を過ぎても破棄報告を行わない利用者に対しては、自動的に警告メールが送付され、それでも破棄及びその報告が為されない場合は、以降の当該部署への社内システムによる当該部署への情報提供はストップされる運用となっている。
- ・ダウンロードしたデータの使用期間は最大2ヶ月までである。

5-④【紙媒体の情報は外部事業者へ委託】(情報サービス業（ソフトウェア）：約 400 人)

- ・N社では環境 ISO14001 取得の関係で、紙はシュレッダーを利用せず、溶解又はリサイクル処理をしている。リサイクル処理の場合、担当者立会いのもと、自社の敷地内で行っている。個人情報等重要書類については、溶解処理をしている。
- ・社内にごみ箱はなく、すべての個人情報が含まれる書類は溶解処分用の BOX に入れるようになっている。この箱は郵便ポストのような形状であり、入れたら取り出すことはできない。専門業者のみが溶解処分時に箱をあけることができる。
- ・溶解処分は、業者の溶解処理場で処分している。処理方法及び個々の処理については、契約時及び個々の処理確認書で確認している。

5-⑤【業務上のメモについても専用のメモ帳を使用し、最終的には廃棄】

(その他サービス業(債権回収支援): 約30人)

- ・ Y社では業務上、どうしてもメモが発生するが、メモに記載した個人情報の適切な管理まではどうしても対応しきれず、メモから個人情報の漏えいにつながる危険性を強く認識している。
- ・ 専用のメモ帳を使用している(メモ帳の外のバインダーにジッパーがついており、ジッパーで完全に閉めることができるもの)。業務上は必ずこのメモ帳を使用するようしており、メモ帳についても使用後は閉じた状態で本社に送付し、一斉廃棄するようにした。

5-⑥【湿式シュレッダーの導入で環境と個人情報保護の双方に同時に配慮】

(電気・ガス・水道業: 約1,000人)

- ・ I社では、湿式シュレッダーを導入している。紙を湿らしてシュレッディングするので、機密情報であっても再生紙の原料にすることができる。情報セキュリティの確保と紙資源循環による環境保全の両立ができる点が優れている。
- ・ 具体的な処理の流れとしては、オフィスで生じる使用済み文書を各職場の「錠付きキャビネット」で回収し、キャビネットに紙が10kg程度たまったら、キャビネット内の袋を取り出し、南京錠をつけ、これをシュレッダー室へ運搬する。湿式シュレッダー担当者が受付・計量後に南京錠を外して、湿式シュレッダーに投入する。排出パルプはコンテナへ集積され、コンテナは製紙工場に搬送され、再生紙にされる。
- ・ 全ての書類について同様の処理を行う方が書類の重要性を判断する負担が無い、ということで、この方式を導入している。白い紙であればほとんど処理できることになっている。

5-⑦【個人情報の抹消の必要がある場合には、「抹消願」を出している】

(卸売業: 約1,500人)

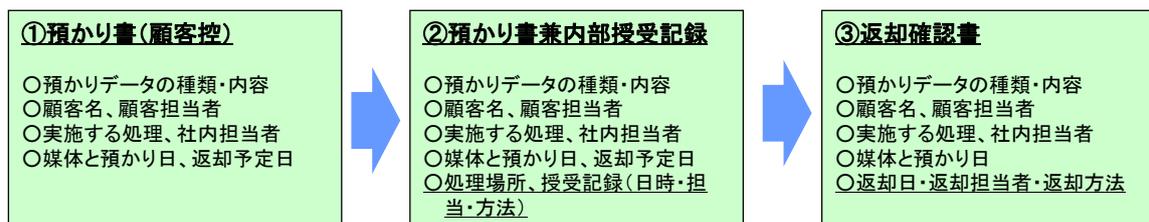
- ・ U社では、個人情報の台帳への登録手続きの際に抹消に関する期限等の登録の手続きも行うようにしている。
- ・ 台帳に登録した個人情報について、実際に抹消の必要が生じた場合は、「抹消願」という書類を出し、上長に認められれば実際に抹消することが認められる。
- ・ 個人情報の登録と同様に、個人情報の抹消についても社内の個人情報に関する委員会で抹消したことを報告する。必要がなくなった個人情報の抹消については、きちんと管理しようという考えからこのように厳格な取組みを行っている。

5-⑧【個人データは3枚複写式の預かり書で受領・作業・返却まで一貫して管理】

(その他サービス業(印刷・広告): 約1,400人)

- ・コ社では、個人データは返却することが基本になっている。受託時に預かった個人情報については「預かり書」を取り交わすが、この預かり書は3枚複写式になっている。受領、記録から返却まで一連で管理できるようになっている。
- ・月に一度、媒体の返却の有無を管理者がチェックするようにしている。
- ・メールや郵送で預かった個人情報については、預かり書とは異なる様式書類でチェックして、月に1度管理責任者がチェックするようにしている。
- ・プリンタなどに個人情報が残ることについては、次の印刷される情報が機械に読み込まれると、自動的に消去されるようになっている。
- ・営業における「預かり書」と、処理場所に渡すときの台帳の照合により、万が一、ミスが発生して営業が預かり書を授受・作成しなかった場合でもチェックはできるようになっている。

図表 3枚の預かり書の主な内容



(※図表中の下線部は、「特にその預かり書だけに記載されている項目」であり、特徴を示す。)