

## J. 信用業 J社

事業概要	リース、信用販売、カード、ファイナンス		
従業員数	約 700 人	プライバシーマーク取得	なし
保有個人データ件数	約 460 万件		

### 1. 個人情報に関する概要

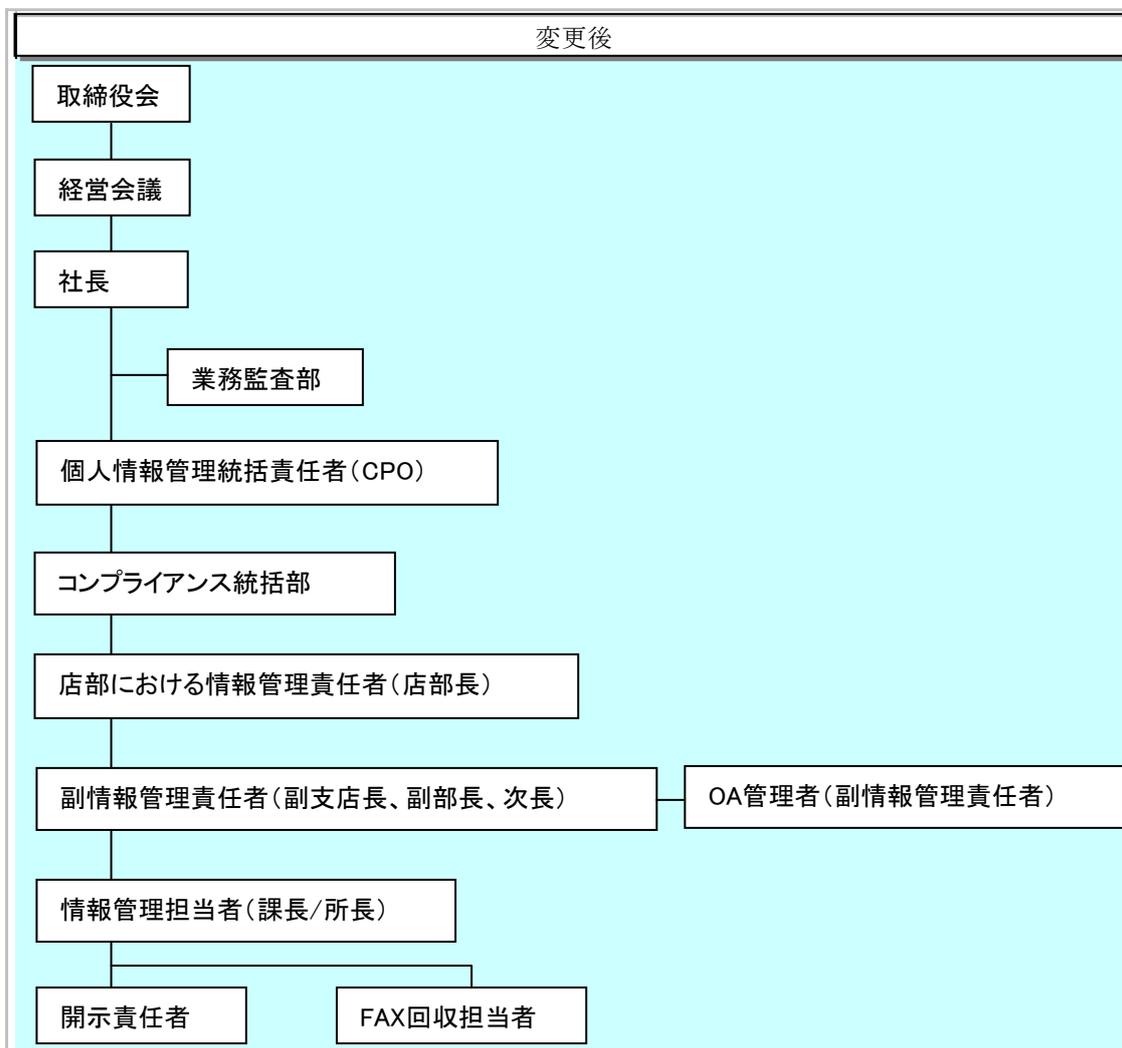
#### (1) 保有個人情報件数、個人情報の種類、個人情報の利用目的

- ・保有個人情報：約 460 万件
- ・個人情報の種類：各事業における顧客の個人データ
- ・利用目的：与信判断、債権管理情報、市場調査・商品開発、営業案内

#### (2) 個人情報保護担当部署

- ・コンプライアンス統括部コンプライアンス課が担当している。
- ・弊社では「個人情報」のみならず、「(個人情報を含む) 重要情報」全般について厳格に管理していく為に、社内体制を確立し、重要情報の安全管理に注力している。

図表 個人情報保護に係る組織図



(3) 個人情報保護管理者の有無・位置づけ

- ・個人情報管理統括責任者(CPO)は専務取締役である。

(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

- ・なし

(5) 個人情報保護に向けた取組経緯

- ・平成16年4月 コンプライアンス部発足
  - ①コンプライアンス強化のための組織として発足
  - ②併せて、個人情報保護法の施行を控え、個人情報の安全管理の強化を発足の目的とする。
- ・平成18年4月 コンプライアンス統括部として組織を拡充。

## (6) 個人情報の保有・管理・提供等に関する業界の特徴

- ・平成15年5月30日に公布された個人情報保護法の趣旨に基づき業界共通の「個人情報の収集・利用・提供に関する同意条項」を定め、顧客の同意を得る取組を開始した。同社においては、平成15年8月以降、同条項に基づいて取り組んでいる。

## 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）

- ・本社 コンプライアンス統括部 コンプライアンス課が担当している。コンプライアンス課は4名。コンプライアンス統括部では、コンプライアンス全般を担当している。個人情報保護のほかに情報セキュリティ、CSR、法令順守等を管轄している。
- ・CPOは専務取締役。店部長が情報管理責任者（約23名）である。実務は課長・次長クラスが担っている。部、支店で情報管理責任者(店部長)、副情報管理責任者(副支店長・副部長・次長)、情報管理担当者(課長・所長)、FAX回収担当者、開示責任者、およびOA管理者(副情報管理責任者)がいる。
- ・規程・体制作りに外部コンサルタントを利用した。
- ・個人情報保護法の施行にあわせて、従来明文化されていなかった作業をマニュアル化、文書化した。

### (2) 個人情報の取得

- ・加盟店（販売店）が商品販売時に個人情報を取得している。
- ・申込書・契約書においては、同社の加盟する信用情報機関であるCICへの個人情報の提供についての同意を前提として申込を受け付けている。
- ・本人確認を必要とする個人情報の開示請求の際は、免許証のコピーを取得するが、本籍地はすぐに黒塗りするように社内にて対応をしている。機微情報は取得していない。

### (3) 個人情報の利用（第三者提供を含む）

- ・同社のグループ会社の従業員に対しては同社のサービス（オートローン、住宅ローン等）の案内をしている。
- ・同社の親会社は個人情報の共同利用先に同社を入れている。
- ・利用者への販促活動は加盟店が実施しているため、同社が直接顧客にアプローチすることは少ない。

#### (4) 個人情報の管理

##### ①情報の管理体制

- ・ファイル共有ソフト対策としては、社外からダウンロードしたファイルは利用できないようにしている。
- ・自宅のパソコンについては、ファイル共有ソフトをしないよう、通達で注意喚起を行った。

##### ②従業員への教育方法

#### (毎月コンプライアンスについて勉強会を実施。3ヶ月に1度習熟度をチェック)

- ・毎月コンプライアンスについての勉強会を設けて、同会の中で個人情報保護の教育を行っている。勉強会では自社内で作成したテキストを利用している。テキストは基礎編、実務編にわけ、様々な資料を参考にしながら作成した。
- ・勉強会では部署ごとにカリキュラムに従いテキストの読み合わせをしている。新人やパートの新規採用があったときには必ず基礎編を教育している。勉強会実施に関しては研修記録をとっている。
- ・講師は各部署のコンプライアンス担当者が行っている。コンプライアンス担当者の教育については、半年に1度本社で半日ほどの集合研修を実施している。
- ・勉強会の習熟度を確認するため、3ヶ月に1度イントラネットを使ってコンプライアンスに関するテストを実施している。設問には個人情報保護のみではなく法律やマナーも入っている。
- ・設問は全25問で、15分程度で回答できるものである。内容はテキストに基づいており、勉強会をきちんと実施しなければ難しい設問もある。対象者は全問正解するまで何度でも解答しなければならない。結果については、対象人数、合格率等が各部ごとにイントラネットに掲載され、全従業員、パートまで閲覧が可能となる。
- ・初回テストの点数が平均点以下の部署に対しては勉強会のやり直しを求めている。
- ・点数がよい場合も特に報奨制度はない。報奨制にすると、テスト時に詳しい者が教えるようになり、本当の実力が測れなくなるおそれがあるためである。
- ・結果表が掲示されることにより、自覚が生まれ、勉強会の実施・充実を図るようになる。

#### (従業員全員の「個人情報取扱主任者」の資格取得を目指す)

- ・従業員全員の「個人情報取扱主任者」の資格取得を目指している。
- ・「経済産業分野のうち信用分野における個人情報保護に関するガイドライン」に基づき、全従業員から個人情報保護に関する確認書の徴求ルール（(派遣社員を含む)全従業員より3年毎に確認書を取得し、一定期間保管）を新設した。

### ③盗難対策

- ・特徴的な取組はなし

### ④ノート PC の安全対策

- ・持ち出し専用パソコンを設けている。持ち出し専用パソコンは個人情報の登録・保存は一切行わないこととしている。

### ⑤外部委託先管理

(業務委託先のリスク評価を行なう。不備項目には改善計画の提出を求め、原則 6 ヶ月以内に改善出来なければ契約を終了)

- ・業務委託先の選定基準としては、プライバシーマーク又は ISMS など客観的に評価される認証を取得しているか、認証の取得がない場合には過去にプライバシーマーク、ISMS 認証を剥奪されていないこと、過去に個人情報の漏えい・紛失等の事故を起こしていないこと、委託業者内に適切な情報管理体制が整っていることを条件としている。
- ・委託の際には個人情報の取扱状況に応じた覚書を委託先と交わす。再委託が発生する場合も、委託先と再委託先との間で同様の覚書を交わさせる。
- ・委託先に対しては、「安全管理措置評価用シート」を用いて評価を行なっている。回答評価結果で個人情報保護に不備がある項目については委託先から改善計画書（任意フォーマット）を徴収し、原則 6 ヶ月以内に改善出来なければ契約を終了する。

(書類発送は監査済みの外部委託先を利用)

- ・利用者への利用明細等の発送は外部委託している。委託先については監査を行っている。
- ・利用情報の発送は普通郵便で親展と記載している。郵便局とのやりとりでは数を照合している。

### ⑥日常点検・確認の方策

(月に 1 日をコンプライアンスデーと定め、項目別実施を促進)

- ・コンプライアンスについて、各項目別実施を指示してもなかなか行動に結びつかなかった。そのため、毎月 7 日をコンプライアンスデーと定め行動を促進するようにした。
- ・実施項目は複数あり、内容によって毎月実施のものと 3 ヶ月、6 ヶ月に一度のものがある。
- ・年間でいつ何を実施するのかを分かりやすくするため、実施日を記録できる用紙を用意した。各部署の責任者は、実施日を入力し管理している。コンプライアンス統括部もそのデータでどの部署がいつ実施したかをすぐに分かるようになっている。

図表 実施日を記録できる用紙イメージ

取組確認シート												
	部門名 _____ 責任者 _____											
実施項目	実施日または実施完了日											
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
勉強会の実施	月日	月日	月日	月日	月日	月日	月日	月日	月日	月日	月日	月日
パスワード変更の実施	月日	月日	月日	月日	月日	月日	月日	月日	月日	月日	月日	月日
個人情報一覧表のメンテナンス	-	月日	-	-	月日	-	-	月日	-	-	月日	-
リスク評価と対策一覧表の見直し	-	月日	-	-	月日	-	-	-	-	-	-	-
個人情報破棄の定期点検の実施	-	-	月日	-	-	-	-	-	月日	-	-	-
委託先調査の実施	月日	-	-	-	-	月日	-	-	-	-	月日	-
自主 検査チェックシート	月日	-	-	月日	-	-	月日	-	-	月日	-	-
アンケート回答	-	-	-	-	月日	-	-	-	-	-	月日	-
	月日	月日	月日	月日	月日	月日	月日	月日	月日	月日	月日	月日

- ・ 前述のコンプライアンスに関する勉強会もコンプライアンスデーに設ける部署が多い。

(個人情報保護方針をカードにして、従業者に携行を義務付け)

- ・ 個人情報保護方針 (6項目) はカードに印刷し、従業者は署名し常に携行するように決まっている。ポスターにして壁にも貼ってある。
- ・ 行動基準もカード化し署名し常に携行するように決まっている。

図表 カードのイメージ

倫理憲章

受領年月日 \_\_\_\_\_

所属部署 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

⑦ 初歩的ミスの防止策

(電子メール、FAX の誤送信防止には 2 人確認をマニュアル化)

- ・電子メール、FAX の誤送信防止については、2 人確認をマニュアル化している。
- ・加盟店からの FAX については、審査が通った場合には自動的に返信 FAX が行くようになっている。

#### (5) 個人情報の消去・廃棄

- ・不要になった個人情報は原則として日々シュレッダー等で処分している。
- ・パソコンを廃棄処分する場合にはフォーマットだけではなく、専用のデータ抹消ソフトを使用して処理している。

#### (6) 店部単位で行なうコンプライアンスや警備・防犯・防災についての自主検査

(検査項目には、個人情報等の重要情報の保管・管理に関する社内ルールの遵守状況を含む)

- ・各店部で検査員を選任し、検査項目（全社共通の検査項目と店部独自の検査項目がある）・検査頻度（検査頻度は検査項目毎に定めている）を定めて検査を行なう。
- ・管理・保管状況に社内ルール違反や問題点が発見されれば、是正を求める。是正措置については、被検査部署から対応策と実施期限について文書で回答をもらった上で、検査員は対応完了の見届けまで行なっている。
- ・各店部の店部内検査を指導する取り纏め部を儲け、取り纏め部において、店部内検査のモニタリングや検査項目・頻度・検査方法の追加および修正を行なっている。

#### (監査は業務監査部門が実施)

- ・監査は社内の業務監査部が実施する。項目が多いため 1 支店一週間ほどかかる。2 チーム体制で全国を回っている。

#### (7) 苦情処理・顧客対応

- ・個人情報開示要求についてはマニュアルを作成し対応している。
- ・苦情処理、顧客対応は、インフォメーションセンター、各支店で受け付け。対応部門へ文書により通告し改善や解決の見届けを行っている。

#### (8) 事故発生時の対応

- ・事故発生時には電話又は電子メールでコンプライアンス統括部に第一報を入れる。報告対象かどうか判断に迷うケースはコンプライアンス課に相談するよう決めている。

#### (9) その他

(複数のマニュアルのサマリーを集めたマニュアル集を作成)

- ・規程類の整備を進めた結果、マニュアルが多くなったため、各マニュアルの要点を手

軽に参照できるマニュアル集を作った。ポイントは何かということがわかるサマリーを掲載している。

- ・ガイドラインについては、金融庁、経済産業省それぞれのものを比較して、違いをチェックしている。

以 上