

## K. 信用業 K社

事業概要	割賦販売あっせん		
従業員数	100人未満	プライバシーマーク取得	なし
保有個人データ件数	約10万件		

### 1. 個人情報に関する概要

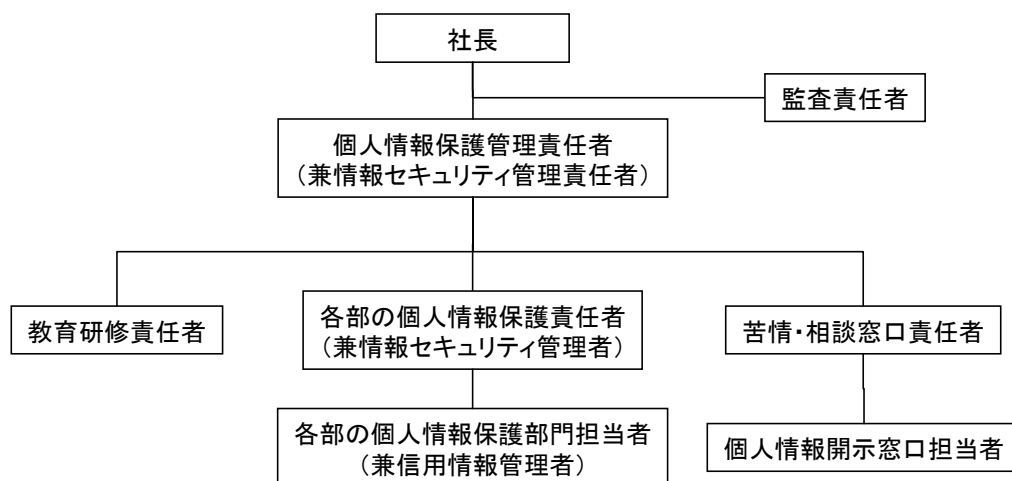
#### (1) 保有個人情報件数、個人情報の種類、個人情報の利用目的

- ・残高のある契約数：約152,000件
- ・従業員数分
- ・電子媒体によるデータベース：約20ファイル
- ・紙媒体、電子媒体の情報資産：約700ファイル（種類）

#### (2) 個人情報保護担当部署

- ・専任部署は無く、業務管理部門が担当している。
- ・個人情報は、情報セキュリティと一緒に管理されている。

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

- ・個人情報保護管理責任者を任命し、個人情報保護全般に関する責任権限を与えている。
- ・総務部総務課長が、同管理者の役割を担う。なお、同課長が情報セキュリティ管理責任者も兼務している。

#### (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

- ・認証取得はしていない。今後も取得の予定なし。

#### (5) 個人情報保護に向けた取組経緯

- ・平成13年3月 クレジット産業における個人情報保護・利用に関する自主ルール運営協議会の発足を機に取組を強化。
- ・個人情報保護法施行前に、個人情報の安全管理の策定(個人情報保護の管理体制、方針策定、規程の見直しなど)、従業員から誓約書の取得、個人情報保護の安全管理体制の点検、ガイドラインの社内説明会実施、プライバシーポリシーの公表、掲示、外部委託先の契約内容の確認及び見直し、第三者機関による個人情報保護適合診断(システム診断)の受診、個人情報の開示、変更等に関する要領及び帳票の整備を実施。
- ・平成17年 全従業員を対象とした個人情報保護学習の実施、第三者機関による情報セキュリティ(個人情報)適合診断の受診を実施。
- ・平成19年 外部機関より「情報セキュリティ監査」を受け、不備改善を実施。

#### (6) 個人情報の保有・管理・提供等に関する業界の特徴

- ・クレジット業界として、個人情報の保護及び利用に関する「自主ルール」を定めている。
- ・顧客から収集した個人データを、個人信用情報機関(CIC)に提供すると共に、与信判断・与信管理の目的で個人信用情報を照会している。
- ・認定個人情報保護団体クレジット個人情報保護推進協議会の設立、運営(当社も参加)。

## 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)

#### (タスキがけ人事による効率的な管理体制)

- ・各役職に責任者と代行者を設置することとし、1人で複数の業務の責任者を兼任することの無いよう、タスキがけ人事としている。例えば、個人情報管理において、A氏が責任者で、B氏が代行者である場合、情報セキュリティ管理では、B氏が責任者で、A氏を代行者としている。タスキがけ人事をすることで、少ない人数で複数の業務をこなしつつ、牽制できる態勢としている。

#### (規程類は社内整備し、外部の専門業者のチェックを受ける)

- ・経費抑制のため、種々の規程類は自主ルールやガイドライン等を参照しながら社内で作成した後、外部の専門業者による個人情報保護に関する診断を受けている。

#### (新ルール適用前に試行実施の期間を確保)

- ・新たに整備又は変更した規程の本格実施前に、1ヶ月半ほどの試行期間を設け、ルールの抜け漏れや、ルール間の不整合を修正した。
- ・従業者においては当初新ルールに対する不満は大きかったが、習熟度の高まりと共に定着した。

#### (2) 個人情報の取得

- ・特徴的な取組はなし

#### (3) 個人情報の利用 (第三者提供を含む)

- ・特徴的な取組はなし

#### (4) 個人情報の管理

##### ①情報の管理体制

##### (情報の機密分類に応じてシールで色分け)

- ・情報を、極秘、機密、その他の3つに分類し、極秘情報は赤色シールを付けて、常時施錠されるキャビネットに保管している。機密情報は黄色シールを付けて、終業時にキャビネットを施錠して管理している。

##### ②従業者への教育方法

##### (ビデオとペーパーテストによる教育)

- ・個人情報情報機関及び親会社がそれぞれ作成した2種類の個人情報保護学習用ビデオを従業者に視聴させている。
- ・また、個人情報保護の理解度確認のため、ペーパーテストを全従業者に受験させている。
- ・年2回、個人情報保護・情報セキュリティの自主点検を全社員(派遣含む)に実施している。

##### (資格取得の推奨)

- ・日本クレジット産業協会が実施している「個人情報取扱主任者」の資格取得を従業者に推奨し、通信教育費及び受験料を負担している。又合格者へは図書カードを支給している。
- ・同資格のテキストは大変参考になるので、学習する意義は大きいと考えている。

### ③盗難対策

- ・携帯電話、カメラ等の社内への持ち込みを禁止し、ロッカーへ預け入れることを義務付けしている。

### ④ノート PC の安全対策

- ・特徴的な取組はなし

### ⑤外部委託先管理

- ・特徴的な取組はなし

### ⑥日常点検・確認の方策

#### (1日1回以上現物点検・周知徹底)

- ・主に朝礼時に、IC カードや鍵等の現物の確認、個人情報の授受記録・出力や作成の管理簿等の確認を行って、個人情報保護の日常的な点検・確認を実施。

### ⑦初歩的ミスの防止策

#### (番号入力による FAX 送信禁止)

- ・FAX 送信する場合は、予め番号を短縮登録し、その上で送信することとし、番号の手動入力間違いによる誤送信を防いでいる。
- ・どうしても手動ダイヤルしなくてはならない場合は、2人以上で作業をすることとし、かつ、管理簿に記録することとしている。また、個人情報管理者は毎日、FAX 送信記録を確認し、管理簿と突き合わせしてチェックしている。

#### (印刷時に個人情報を白抜きするシステムを自社開発)

- ・契約内容等のチェックのために、個人情報を印刷する場合に印刷上の事故を防ぐため、印刷時に顧客の名前やセンシティブ情報を“白抜き”する（印字しない）システムを自社開発して運用している。

#### (電子メールの添付ファイルの制限)

- ・電子メールへファイルを添付する場合は、他のシステムを2回経由しないと送付できないようにして、容易に外部へファイルを送信できない仕組みとしている。
- ・なお、電子メール自体も、全社でアカウントは3つしか保有していない。インターネットも社内 LAN とは切り離している。

#### (顧客情報の伝言に、専用連絡帳を使用)

- ・電話等で受けた顧客情報を含む伝言は、専用の連絡帳を各自に配布して管理している。

同連絡帳は、終業時に金庫等に保管し、施錠管理している。

- ・以前は、伝言メモを使用していたが、紛失・盗難の恐れがあるため、禁止した。

#### (5) 個人情報の消去・破棄

- ・情報の廃棄は、管理者の事前承認が必要とし、管理簿への記録が義務づけられている。
- ・機密書類を破棄するための専用の箱を用意し、廃棄専門業者によって溶解処理している。

#### (6) 個人情報の監査

- ・監査室によって、監査を実施し、経営会議へ報告している。

#### (7) 苦情処理・顧客対応

- ・顧客からの相談・クレームは、「お客様相談室」で一元的に管理している。
- ・開示請求は本人限定としているが、家族の方には理解してもらえない場合があり、クレームを受ける場合がある。

#### (8) 事故発生時の対応

- ・事故の定義と報告基準、報告体制と報告ルート、行政・監督官庁への報告に関する規程を定めている。

以 上