A. 製造業　A 社

事業概要	電化製品等の生産、販売		
従業員数	約 300,000 人 （グローバル）	プライバシーマーク取得	あり
保有個人データ件数	約 7,000 万件（グローバル全社で）		

１．個人情報に関する概要

（１）保有する個人情報の件数、個人情報の種類、個人情報の利用目的

・約 7,000 万件（グローバル全社で）

（２）個人情報保護担当部署

・情報セキュリティ本部（平成 16 年設立）

（３）個人情報保護管理者の有無・位置づけ

・CPO を置いている。CPO は上級役員である。

（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

・ISO27001 の認証取得を推進している。

・グループ関係会社でプライバシーマーク取得済。

（５）個人情報保護に向けた取組経緯

・平成 13 年 11 月：個人情報保護基本規程を制定

・平成 16 年度　：本社に全社を統括する本部を設置

・平成 16 年 6 月：　グループ全体の個人情報保有状況や管理状況などの実態を調査、使用していない個人情報を削除

・平成 16 年 10 月：個人情報保護ガイドラインの制定と消費者個人情報の登録制度開始

・平成 17 年 4 月：法律で求められている公表事項のホームページへの掲載と個人情報お問合せ窓口の設置

・平成 17 年度：全社一括プライバシーマーク取得に取組

・平成 19 年 4 月：グローバル個人情報保護規程を制定

・平成 20 年 5 月：グローバル個人情報保護規程を改定

・平成 21 年 5 月：グローバル個人情報管理ガイドラインを制定（消費者個人情報の管理方法について規定。国内外個別の安全管理ガイドラインをグローバルで共通ルール化）

（６）個人情報の保有・管理・提供等に関する業界の特徴

・特になし

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）

・本社に全社を統括する本部を平成 16 年に設置し、個人情報の専門委員を中心に個人情報保護体制を構築している。

（継続的に取得する個人情報については組織管理者に責任）

・ドメイン（事業領域）ごとに CSO（チーフ・セキュリティ・オフィサー）とプロフェッショナル（ドメインの推進実務担当）を設置しており、全社－ドメイン－事業場の 3 層管理体制を採っている。

・入手窓口によって個人情報の取扱ガイドライン・ルールを策定している。（WEB、モニター、営業活動、CS、人事の 5 つ）

（２）個人情報の取得

（重要度の高い個人情報の取得時のチェック）

・個人情報の取得時は本人の同意を得ている。グループ間での利用の場合、同意取得時の文言は「グループで利用する」としている。但し、ご本人が当社からグループ関係会社への提供の停止を請求できると定めている。

（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

（個人情報の重要度にあわせた管理方策の分類）

・個人情報を、「内部使用のみ」、「機密（コンフィデンシャル）」、「個人情報厳秘」の 3 段階に分けて、それぞれについて管理基準を定めている。上記のそれぞれのレベルに合わせ、「保管方法」「アクセス権者」「持ち出し可否」「複製・複写可否」「配布・通信手段」「廃棄要否」「他社への開示に際する秘密保持契約の要否」などを規定している。

・定期的に個人情報の棚卸を行っている。目的・取得方法・取得者・管理者・件数などの情報を一覧表（インベントリー・リストと呼称）にしている。棚卸時に「活用しない」データを削除するようにしている。

・消費者の個人情報を送付しなければ場合には、できる限り個人情報にしない取組を行っている（お客様の氏名は、姓のみを表示するなど)。

②従業者への教育方法

・全従業者、消費者等の個人情報を取扱う担当者に対する継続的な教育・啓発を実施している。
・グローバル版の個人情報保護ガイドブック（日本語、英語、中国語）の配布
・イントラネット利用時の初期画面（ログイン画面）に毎月啓発情報を掲示
・啓発ポスター掲示
・パソコン紛失・盗難防止啓発ステッカーの配布
・e ラーニング形式のテストを毎年実施
・消費者等の個人情報を取扱う担当者には、各ドメインが研修受講とテストを行い、専用の認定証を発行して実務者の質の向上と維持を図っている。

③盗難対策

（記憶媒体の情報が記録から一定時間経過後に自動消去）

・修理等の長期間外回りの業務を担当する社員が個人情報を持ち運ぶ事による紛失・盗難のリスクを回避するために、SD カードの個人情報（修理処理が未完了な顧客のデータ等）は一定時間を経過すると自動消去されるようになっている。

（車上荒らし対策の実施）

・修理等の業務のために使用する社用車には、個人情報保管ボックスを登載し、盗難アラーム発生装置を設置している。

④ノート PC の安全対策

・社外持出し PC は HDD 全体を暗号化している。
・データを極力サーバに保管している。

⑤外部委託先管理

・委託先はチェックシートを用いて管理している。
・まず「外部委託先選定チェックシート」で委託するのに適切な個人情報管理が可能かを確認する。加えて、委託先での管理状況を、「委託先管理チェックシート」によって行っており、契約の内容や委託先の個人情報管理状況などを二重にチェックするようになっている。

⑥初歩的ミスの防止策

（FAX 送信は、場合分けして誤送信を回避。短縮ダイヤルメンテナンス責任者の設置も行う。）

・FAX での個人情報（「機密」以上の個人情報）の送信は原則禁止しているが、業務上やむを得ず送信する場合は、以下の手順で行っている。

・「責任者の許可」、「受信者に対する送信通知（事前）」、「通信後の受信者に対する受領確認」、「FAX 通信記録の作成」の 4 つの対応を義務付けている。

・送信時に「登録の短縮ダイヤルを使う場合」は、メモリ送信は禁止し、ダイレクト送信のみで実施している。短縮ダイヤルの“メンテナンス責任者”を任命し、定期的に登録番号の見直しを行っている。

・「短縮ダイヤル未登録の場合」は、“テスト送信した上で、受領確認後に、ダイレクト送信でリダイヤル機能を使用して送信する”ことで誤送信を回避している。

（５）個人情報の消去・破棄

・保管期限を過ぎた個人情報のうち、「機密」以上に該当する個人情報は、メディアを物理的に破砕する等復元不可能な状態で消去・破棄するよう定めている。

（６）個人情報の監査

・事業場・職場ごとに「情報セキュリティ内部監査」の中で、個人情報を保有する部署の監査を定期的に実施している。

・年度毎に重点部門を選定し、本部監査・アセスメントを実施している。

（７）苦情処理・顧客対応

（開示請求と問い合わせの明確な分類）

・個人情報に関する問い合わせ担当窓口を開設しており、情報保有部署に繋がる仕組みを構築している。

・顧客が個人情報を提供した部署の窓口に問い合わせを受け、本人確認を各部門（個人情報保有部署）でして対応する。

（８）事故発生時の対応

・事故発生時には迅速・適切に対応ができるよう全社に事故報告体制を構築している。

・事故発生時には原因を徹底分析し、再発防止策を検討している。

以　上