

## C. 電気・ガス・水道業 C社

事業概要	大手ガス供給業者からのガス事業受託全般、リフォーム業		
従業員数	約 60 人	プライバシーマーク取得	なし
保有個人データ件数	約 7 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

- ・約 7 万件

(2) 個人情報保護担当部署

- ・担当は店長である。

(3) 個人情報保護管理者の有無・位置づけ

- ・個人情報保護管理者は設置している。

(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

- ・現在、プライバシーマークは取得していない。

(5) 個人情報保護に向けた取組経緯

- ・かつては、大手ガス会社を経由して委託修理を行う場合と、自社に直接顧客から連絡がある場合があり、その 2 つの経路で取得した個人情報の扱いが煩雑であったが、個人情報の取組開始とともに整理した。

(6) 個人情報の保有・管理・提供等に関する業界の特徴

- ・都市ガス会社など規模が大きい企業は、データが多く、個人情報保護の取組をすることが困難である。特にガスの場合は、古いシステムを使っているため、現在の標準的なシステムに変えてセキュリティ対策を強化することが難しい。
- ・顧客の使用機器の情報を基に修理や点検を行うが、情報を持っていなくても、情報を持っていても苦情を受けることがある。個人情報の扱いが難しい業界である。
- ・作業のために紙媒体で情報を社外に持ち出すことが多い。これは、顧客に署名を求められることが多いためである。

## 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）

- ・個人情報保護の取組を開始することになった際、従業員全員を収集して説明会を行った。これによって意識が高まり、取組を促進できた。
- ・プライバシーポリシーは、コンサルタントによる支援と他社の例を見て作成した。

### (既存の委員会に個人情報保護の役割を付託することで違和感無く体制を構築)

- ・既存で常設の IT 委員会の活動内容に個人情報保護に関する活動を付加し、個人情報に関するデータのサーバへの移管や、個人パソコンの定期的なチェックを行っている。IT 委員会は各部の情報機器、ネットワークなど IT に詳しい人によって構成されている。
- ・車輛委員会が車内に情報を置き去りにしていないかをチェックする。この委員会は、もともとは交通事故防止のための委員会だが、個人情報保護の視点を取り入れて活動を展開している。
- ・もともとあった組織に役割分担をして取組を進めることで、従業員にとって抵抗感が少なかったと考えている。

### (2) 個人情報の取得

- ・電話による取得が多いため、通常はホームページの掲載事項を参照してもらうようにしている。リフォーム事業においては顧客から個人情報を直接的に収集するため、利用目的を記載した書類を渡している。
- ・ガス事業においては、委託元のガス会社から個人情報を受け取る場合と、自社に顧客から直接連絡がある場合がある。どちらの場合も顧客は自社のことを、委託元のガス会社と認識している。

### (3) 個人情報の利用（第三者提供を含む）

#### (顧客宅を訪問時に営業資料を配布し、郵送等は行わない)

- ・顧客のデータベースは、ガス事業とリフォーム事業で分けている。ガス事業の方は委託元から情報を得ているが、リフォーム事業は直接取得したものである。ガス事業で顧客を訪問した際にはリフォーム関係の営業資料を配布するが、郵送等による営業活動は行わない。ガス事業の顧客とリフォーム事業での取引があった場合は、ガス事業のデータベースからリフォーム事業のデータベースへデータを打ち込みでコピーしている。

#### (4) 個人情報の管理

##### ①情報の管理体制

- ・社内に個人情報を置くことを規程で禁止している。作業員は車外に出るときは必ず個人情報を持ち出し、置き去りにしない。
- ・建物の構造が物理的に厳重でないため、受付を設け、訪問者は氏名と所属を記入した上で来訪者カードを首からかけるようにした。最大委託元の幹部であっても、記入してもらおうようにしているが、それについてはむしろ評価されている。常時窓を開け、外の様子が見えるようにしている。取組後に改装を行った支店は受付で来訪者を管理できるつくりになっている。

##### ②従業員への教育方法

- ・新入社員に対しては、個人情報保護研修を義務付けている。

##### ③盗難対策

- ・車の中に情報を置かないようにしている。
- ・営業所には警備システムを入れている。
- ・机の上に情報を置かないようにしている。
- ・入退出の管理をしている。
- ・携帯電話は、遠隔でデータが消去できるものを利用している。

##### ④ノート PC の安全対策

- ・ノート PC は、拠点を動く必要がある社長のために 1 台と、もう 1 台の計 2 台しか保有していない。1 台は、委託元のガス会社からの依頼で行っている特定の業務に利用しており、その日の作業に必要な情報のみを格納している。ノート PC の利用を禁止していることに関して、特に従業員からの不満はない。
- ・データを持ち運びできるメモリ媒体の使用は、管理職以上の許可があるもの以外は、禁止している。

##### ⑤外部委託先管理

- ・委託先の職人の方には、住所、氏名、設計などの情報を渡すが、情報の重要性を説明し、漏えいがないよう指導している。情報はコピーで渡し、利用後は廃棄するように伝えている。
- ・委託先に対しては、個人情報に関する教育のための総会を年に 1 度行っている。

##### ⑥日常点検・確認の方策

(個人パソコンを定期的に点検し、個人情報が含まれている場合には削除する)

- ・従来は見積もりに関する情報も個人で管理していたが、サーバですべて保管するように規程を定め、IT 委員会の活動によって周知を図った。個人のパソコンを定期的にチェックし、サーバに入れていない情報は削除するという取組を始めたところである。サーバの導入は社内の IT 化と情報セキュリティの取組を並行して進めた結果だが、サーバの導入で 100 万円近くの費用がかかっている。
- ・作業員は、1 日 12～13 件の紙の情報を持ち出す。外回り開始時に、誰がどの情報を持ち出したかを把握し、帰社後に持ち帰ったデータと照合する。

#### ⑦初歩的ミスの防止策

- ・特徴的な取組はなし

#### (5) 個人情報の消去・破棄

- ・シュレッダーの導入は個人情報の話題が社会的になる以前から行っていた。機械も高度で丈夫なものを利用している。
- ・個人情報を格納するディスク、書類は、法律上の保存期間終了後に溶解処理している。
- ・個人で管理する個人情報は半年以内に破棄するという規程がある。

#### (6) 個人情報の監査

- ・領収書は毎朝チェックしている。
- ・IT 委員会が個人のパソコンをチェックしている。
- ・車輛委員会がダッシュボードなどのチェックを毎週行っている。

#### (社長が従来から行っていた社内点検に個人情報保護の観点を付加)

- ・月に 1 度、社長が社内を点検している。もともとは社内清掃のチェックの目的で行っていた見回りを、個人情報保護の視点を取り入れて行っている。
- ・この点検は抜き打ちではなく、事前に通達をしている。それによって従業員の取組を促進すると考えている。

#### (7) 苦情処理・顧客対応

- ・開示請求は特にない。
- ・顧客からの電話でのガス料金問い合わせは、自宅からの電話で番号がディスプレイによって確認できる場合のみ回答することにした。外からの電話での問い合わせには回答しないことにした。
- ・警察や弁護士などからの問い合わせは、委託元に委ねるようにしている。

**(8) 事故発生時の対応**

- ・事故が発生しても従業員個人に対するペナルティはない。原因を追究し、全社で教訓を共有するようにしている。ペナルティを与えると隠すようになってしまうと考える。

**(9) その他**

- ・委託元のシステムが古いため、アクセスログをシステムで取ることができないのでノートで手書き管理している。漏えいがなかったことを示すための自衛的な方策である。

以 上