

8. その他サービス業（情報提供サービス） B 社

事業概要	情報提供サービス業		
従業員数	大企業	プライバシーマーク取得	なし
保有個人データ件数	多数		

1. 個人情報に関する概要

（1）保有する個人情報の件数、種類、利用目的

- ・個人情報は大きく「企業情報内の代表者・役員等に関する情報（以下、企業内情報）」、「お客さま情報」、「従業者に関する情報（人事情報）」に分かれる。
- ・「企業内情報」は企業情報自体を多数保有するが、1社で役員など複数保有している場合もある。（役員情報については氏名のみ）
- ・「お客さま情報」も多数保有するが、これも1社で複数の担当者名などを保有している場合もある。
- ・「従業者に関する個人情報（人事情報）」は従業員数分プラス採用・退職者情報を保有している。
- ・個人情報の種類としては、企業内情報のうち、代表者の個人情報として、「氏名、役職、性別、生年月日、出身都道府県、現住所、電話番号」などが含まれる。
- ・利用方法としては、企業内情報については収集した上で第三者（お客さま）向けに提供する。
- ・お客さま情報については、本人確認、料金請求、問い合わせ対応、各種案内送付、及びその他サービス提供を行うために利用する。

（2）個人情報保護担当部署

- ・個人情報に関する受付窓口としては、業務部門（お客さま窓口部門）が一元対応している。難しい問題が発生するような場合については企画部門などに相談する。
- ・社内管理、規程整備、教育等全体の取りまとめという点では、企画部門が中心に対応してきている。

（3）個人情報保護管理者の有無・位置づけ

- ・経営本部長が情報セキュリティ統括責任者として個人情報保護管理者（CPO）に位置づけられており、現在企総部長がこの職位にあたっている。個人情報保護も情報セキュリティの一環として位置づけられている。

(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

- ・認証は現在、取得していない。
- ・以前 BS7799 と ISMS を取得し、2年後に更新時期を迎えたが更新しなかった。社内の体制を整備するのに一定の役割を果たしたこと、更新費用に見合った効果が期待できないことなどがその理由である。

(5) 個人情報保護に向けた取組経緯

- ・平成 16 年の 4 月頃から、各部署の担当者が集まって、プロジェクトチームとして推進した。
- ・半年～約 1 年掛けて実施した。担当者は通常業務との兼務で実施していた。
- ・社内で保有している個人情報の洗い出しから始まり、調査取材時の対応・データの削除要請への対応、ホームページへの掲載文言検討、社内体制の整備（教育・啓蒙を含む）を検討のうえ実施した。
- ・法施行後は、主として個別の対応や不備部分の強化、監査の実施等を継続してきている。

(6) 個人情報の保有・管理・提供等に関する業界の特徴

- ・データベース事業者は、直接・間接に取得したデータを蓄積し、お客さまに提供している（弊社では代表者・役員等）。情報の取得に際してはオプトアウトの形をとっているところが多く、本人から第三者提供停止の要請があった場合には、提供データからはずすようにしている。
- ・弊社ではなるべく情報収集を行う現場に負担が掛からないように、取材の場で個人情報について詳細な説明は行わず、説明を求められた場合には、リーフレットを手渡し説明、詳細はホームページへ誘導するというスタンスで対応している。
- ・個人情報の説明で納得を得るために時間がかかるなどにより、結局情報全体の網羅性が損なわれることはなるべく避けたい。
- ・情報を提供することが事業の中核であるので、提供する情報について、必要な人が必要な手段で見られるようにすることが重要と考える。

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）

- ・各部署から兼業で集まった職員がプロジェクトチームを作り、規程や体制作りを行った。

(2) 個人情報の取得

(原則はオプトアウトとし、事後に第三者提供の停止を要求されたら対応する)

- ・企業の情報を収集する際には、口頭での取材でもあり、必要に応じて個人情報の取扱いについて企業としての方針を示した簡易なリーフレットを提示し説明、詳細はホームページに誘導するようにし、利用目的の確認やオプトアウトが容易にできるように配慮している。
- ・取得した企業の情報については第三者（お客さま）提供を行い、その後、本人から「情報の提供を停止してほしい」、という要求があった場合には、第三者提供を停止する。
- ・ただし、オプトアウト方式にすると、個人情報と関係のない企業情報などについても「提供を停止して欲しい」という要請が出てくることもある。

(3) 個人情報の利用（第三者提供を含む）

- ・本人からの要請により個人情報の第三者提供を停止した場合には、その個人情報について削除するわけではなく、提供用データベースからはずし、提供の停止を行う形にしている。
- ・個人情報の部分的な提供停止要請については、停止要請を受けた種類以外の個人情報は、収集・更新・提供を続いている。
- ・代表者の住所や生年月日については提供停止もやむを得ないと考えるが、氏名について提供を止めて欲しいという要請がある場合、「企業情報の一部として重要な情報である旨」説明し、納得いただけない時には当該企業情報の提供そのものを止めるようにしている。

(4) 個人情報の管理

①情報の管理体制

- ・サーバに対するアクセスログを取得している。アクセスログについては、現状分析などは行っておらず、問題が生じたらアクセスログを調べる、という体制である。
- ・外勤職員用パソコンのローカルディスクへの書き込みは禁止している。また、ドライブは原則としてつけないようにしている（FD 除く）。

②従業者への教育方法

- ・個人情報保護規程を策定し、法解釈や具体的な対応方法ということでは Q&A を作成して対応した。
- ・「取扱事業者としての義務」「必ずやること」「絶対やってはいけないこと」を平成 17 年 4 月に実施した全体研修で説明した。地方の営業所においては、支店長やキーマンに参加してもらうことで、後日それぞれに教育してもらうこととした。
- ・何か対応すべきことがあるごとに、社内のイントラネットで達示している。

- ・中途採用や新卒職員については、入社時にセキュリティに関する研修を実施している。
- ・従業者には全員、セキュリティ全般の内容を含む誓約書を提出させている。

③盜難対策

- ・特定のフロアについては立ち入り制限を実施している。
- ・身分証明書がないと入館できないようにしている。

④ノート PC の安全対策

(ノート PC の外部持ち出し時は台帳に必ず記載する。会社では専用ロッカーに保管する)

- ・ノート PC を社外に持ち出す際には、持ち出し台帳に必ず記載するようにしており、外勤従業者は、持ち出す度に記帳している。
- ・ノート PC は外勤従業者はほぼ全員が保有している。
- ・ノート PC を自宅に持ち帰らない場合には、社内の専用ロッカーに保管するように義務付けている。

⑤外部委託先管理

- ・個人情報についての取扱合意書を取り交わしている。
- ・チェックシートを作成し(25項目程度をチェック項目として設定)、委託先のセルフ・チェックにより点検を行っている。
- ・外部委託しているのはデータパンチなどが主である。

⑥日常点検・確認の方策

- ・特徴的な取組はなし

⑦初步的ミスの防止策

- ・FAXについては短縮番号の登録を義務付け、送信時に見直すように指導している。
- ・外部電子メールは極力しないように指導している。

(5) 個人情報の消去・破棄

- ・データの破棄について、紙はシュレッダーと外部委託業者による溶解を兼用し処理している。
- ・パソコンについては、ハードディスクの完全消去を行った後で返却・廃棄している。
- ・企業内情報については、調査のたびに最新の情報に更新されて行くので、過去の情報は基本的に上書きされる。

(6) 個人情報の監査

- ・情報セキュリティ監査を昨年実施した。総務部門が中心となり、各部署の部長やセキュリティ担当者に対するヒアリング及び職場の実際の確認を行い、監査結果をファイドバックした。
- ・この監査を1年に1度程度実施している。

(7) 苦情処理・顧客対応

- ・業務部門（お客さま窓口）が担当している。
- ・開示請求に対してはホームページ内に詳細案内を掲載、開示手数料を徴収しているが、法施行後、約20件しか開示請求はきていない。
- ・原則、開示請求の際の本人確認はパスポートや運転免許証のコピー等で実施しており、郵送で開示しているので、郵送だけで手続が済むようにしている。

(8) 事故発生時の対応

- ・「漏えい対応手順書」を策定しており、CPOがトップとなり、連絡・公表・報告などを含めた流れを作成している。
- ・漏えいした個人情報の本人に対しては、通知・謝罪を以って対応することを想定している。

以上