

## Y. その他サービス業（債権回収支援） Y 社

業種	信用会社等の債権回収の支援（債務者の居所調査や、債務者から信用会社への電話の取次ぎ等		
従業員数	約 30 人 （他、契約社員約 50 名）	プライバシーマーク取得	あり
保有個人データ件数	3,000～10,000 件程度		

### 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

- ・月間での常時保有件数は 3,000～10,000 件
- ・自主取得は従業者個人情報のみ。委託元からの間接取得であり、業務期間中のみ保有する。業務終了後すべて返却もしくは破棄する。
- ・クライアントから個人情報を預託される期間は最長 1 ヶ月程度である。業務が終了し必要がなくなれば即座に返却する。
- ・氏名、住所が基本情報である。本人の居所・住所に関する調査が基本業務であるので、これらの情報だけで十分である（原則が訪問であるので電話番号は不要）。
- ・付加的情報として「性別」や「年齢」、「転居先」や「職場」、「電話の有無」などが顧客から預託されることがある。
- ・多くはないが、顧客訪問時の注意事項が預託されることもある（例：同居の父親にまず話をしてほしい、等）。
- ・委託に基づき、滞納者本人の住所地を訪問し、居住確認を行う。
- ・委託先からの要求に基づき、実態調査を行うこともある。

#### （2）個人情報保護担当部署

- ・プライバシー管理委員会（委員長と委員 4 名で構成）が担当している。常設の委員会であり、月一回の定例会議と問題が発生しそうな場合などに随時開催している。
- ・委員は全員兼任である。各部署から選抜した委員で構成され、組織横断的な体制となっている。

#### （3）個人情報保護管理者の有無・位置づけ

- ・代表取締役社長が CP 管理責任者と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

- ・プライバシーマーク取得（平成 17 年 3 月）。

- ・顧客が信用販売の会社であるので、個人情報保護の取組が厳格に行われており、委託を継続してもらう上でも個人情報保護の取組・体制構築は必須であった。
- ・認証による厳格な個人情報取扱いのための社内体制を構築することも目的であった。
- ・営業面での効果は特に感じていないが、個人情報を適切に管理していることが必須で求められている。

#### (5) 個人情報保護に向けた取組経緯

- ・顧客が信用情報を取り扱う企業であるので従来から適切な管理は求められていた。特に顧客から求められるようになったのは4、5年前であるが、ここ2、3年は特に自社でも踏み込んで取組を行う必要性を感じ、プライバシーマークの取得をはじめ、厳格な体制構築に取り組んでいる。

#### (6) 個人情報の保有・管理・提供等に関する業界の特徴

- ・委託元（クレジット産業）からの個人情報保護に関する要求水準が非常に高まっている。委託元から調査・報告が求められたり、立入監査が行われたりすることもあるが、調査・監査項目の数が増加し、詳細になっている。
- ・業務の特徴としては、債務者の居所等を訪問することが業務の中心になるので、紙媒体もしくは電子データで個人情報を社外に持ち出すことが必要不可欠な業務である。
- ・特に、地方展開は契約社員（約50名程度）という形で地方居住の者が実施するため、契約職員にいかに関係する個人情報保護の重要性や適切な方策を理解させるかということについて工夫が必要である。

## 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）

- ・個人情報保護の責任組織である「プライバシー管理委員会」は部署横断的に委員を選出している。内部監査は独立した組織として、監査の時などは自分の所属部署以外の委員が監査を実施するようにし、厳格な監査ができるようにしている。

### (2) 個人情報の取得

(委託元との授受リストに加え、社内でも授受リストに記録し、所在の明確化を実施)

- ・保有する個人情報は委託元から預るものが主である。
- ・委託元から個人情報を受領する際には授受リストを作成しており、授受に際して両者の氏名記入・捺印を行う。
- ・郵送で個人情報を授受する場合にも、配達記録郵便を利用しており、個人情報に加え

て授受リストを作成して送付する(授受リストの送付を FAX で代用する場合もある)。

- ・委託元企業によって、毎日授受する場合もあれば、1週間単位で授受する場合もある。
- ・授受リストは業務終了後も6ヶ月程度保管することになっている。
- ・すべての郵便物について授受記録をつけている。
- ・個人情報の場合は、顧客から授受したタイミングで授受リストを作成するのとは別に、社内の個別の担当者に渡す場合にも授受リストを作成して確認している。

### (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

#### (専用金庫、専用カバンなどの使用により、物理的管理を徹底)

- ・契約社員は、個人情報を保管する場合には、指定された特殊な専用金庫を使用することを義務付けた。
- ・外回り時には専用のカバンを使用することを義務付け、そのカバンは必ずチェーンで自分とつながるようにしている。とにかくカバンを肌身離さないことを徹底するために実施しており、車の運転中でもチェーンが問題ないように、助手席にカバンを置いた場合の距離やチェーンの具合なども確かめ、金具店に特注して作成してもらったものである。
- ・専用カバンについては、使いやすく、出し入れの途中で紙やデータが外に落ちにくいもの、ということで既製品を選んで指定している。

#### (社外携行時は氏名や住所を2つに分けることで、「個人の特定が容易でない形式」で保有)

- ・社外に個人情報を携行する必要がある場合は、紙媒体の場合でも、データの場合でも、個人情報は2つ(2枚の紙、2つのファイル)に「氏と名」「住所の前半と後半」のように分けて管理しており、万が一、片方が紛失しても個人を特定できないようにしている。
- ・2つのデータの照合は個人ごとの番号で実施している。

#### (独自アプリケーションの開発により本社への報告迅速化、営業職員が個人情報を保有し続けるリスクの回避を実現)

- ・営業の契約社員等が債務者等を訪問した際の対応等について迅速に本社に報告し、また契約社員等がデータの形で個人情報を保有し続けることによるリスクを回避するために、携帯端末を使用して本社のサーバに直接的に情報を送信できるアプリケーションを開発した。

- ・このアプリケーションを使用すれば、携帯端末で個人情報を呼び出すことができ、その個人に対して行った対応等を携帯端末で書き込み、本社サーバに送信すれば一切の情報が携帯端末には残らないようにできるというものである。
- ・紙ベースでの個人情報の取扱いはどうしても紛失リスクが大きいため、一定のコストを要してアプリケーションを開発した。
- ・不正アクセスを防止するため、通信回線は IP-VPN（閉域網）を使用し、暗号化と併用することでセキュリティを確保している。

#### （個人情報専用のネットワークを構築し、外部との接続を遮断）

- ・社内での電子データでの個人データの取扱いにおいては、インターネット等外部環境との接続を遮断している。
- ・専用サーバ、クライアントパソコンは管理ソフトを導入し、物理的なコピーや記録媒体による持ち出しができないように制限をかけている。

#### ②従業員への教育方法

- ・個人情報保護一般規程と内部規程を定めているが、わかりにくく、営業の契約社員は特に理解が難しいため、「手順書」を作成し、現実の業務で起こりえる行動に落とし込んでマニュアル化している。
- ・「個人情報を扱う量」や「職位」に応じた研修を実施している。平成 18 年は、地方の営業を担当する契約社員については、地域ブロックごとに集合研修を 4、5 月と 2 回、2 ヶ月連続で開催して、いかに個人情報保護が重要で、会社として力を入れる必要があるかを示した。
- ・正社員全員を対象に、6 月に集合研修及びテストを実施した。
- ・この内容については、地方契約社員には「通信教育」の形でテキスト等を配布して実施した。後日、試験を実施して一定水準に満たない者は追加的な補習を行わせた。
- ・講師はプライバシー管理委員と品質管理グループで指名して内部で手作りで実施した。
- ・個人情報保護方針については、ID カードと同サイズにしており、ID カードの裏面に貼り付けて常時確認できるようにしている。
- ・本年度は、正社員を対象として年間 10 回の集合研修を計画し実施している。

#### ③盗難対策

##### （個人情報の保管ロッカーの鍵を開けるための鍵を準備して二重の対応を実施）

- ・個人情報の保管は部署ごと、業務ごとのロッカーで実施している。個々人に個人情報を保管させるのは望ましくないという考えからである。
- ・個人情報を保管しているロッカーの鍵は、鍵を保管するロッカーに入れて施錠されている。このことで、二重のチェックとしていると同時に、鍵を管理する専任の者を設

定した場合に起こりえる“その者がいないと個人情報が取り扱えない”という状況を回避している。

- ・契約社員は自宅で個人情報を保管するので、自宅に指定する型の専用金庫を設置・使用することを義務付けている。

#### ④ノート PC の安全対策

- ・専用アプリケーションを組み込んだ携帯電話を使用しており、外回り営業の際にはノート PC を使用しなくても済むようにしている。

#### 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

- ・月に 1 度程度、本社において抜き打ち監査を実施している。問題があった場合にはペナルティということで是正するように指導がなされ、その職員の名前が壁などに掲示されるなどの対応がなされる。

#### ⑦初歩的ミスの防止策

- ・FAX 及び電子メールの使用は原則的に禁止している。
- ・これらの手段の代わりに、専用に開発したアプリケーションを搭載した携帯電話端末を使用して連絡を取っている。
- ・どうしても FAX を使用する必要がある場合には、必ず 2 人で送信するものとし、送信時間も 9 時～21 時と限定しており、短縮番号で送信するように義務付けている。
- ・FAX の結果送信レポートについても必ず送信者と確認者がサインするようにしている。
- ・具体的取扱手順はマニュアル・フローチャートを作成し教育するが、社内で見えるところにマニュアル等を貼り見えるようにしている。
- ・社外で業務を行う場合は、個人情報取扱いの注意点・徹底事項を各自点検する。注意点・徹底事項を記載した自己チェックシートを本社が毎回用意している。
- ・ミスを起こした場合は、該当する部門で是正を行う。原因を考え、同じミスが起こらないよう部門全体で是正するとともに効果を確認する。

#### (5) 個人情報の消去・破棄

- ・委託業務が終了した後は、委託元に個人情報はすべて速やかに返却している。
- ・返却が不要な場合は、自社で廃棄している。
- ・保管期間を 6 ヶ月と定めているが、業務終了後はできる限り早く返却・廃棄している。
- ・データでの個人情報を取り扱うサーバは、使用年数経過後廃棄時には、記憶装置の破

壊や物理的な処理を加えた上で廃棄し、再利用や譲渡を一切禁止している。

- ・郵便物の外袋も個人情報が記載されている場合もあるので、授受記録を残し、シュレッダーで廃棄するようにしている。

#### (業務上のメモについても専用のメモ帳を使用し、最終的には廃棄している)

- ・業務上、どうしてもメモが発生するが、メモに記載した個人情報の適切な管理まではどうしても対応しきれず、メモから個人情報の漏えいにつながる危険性を強く認識している。
- ・専用のメモ帳を使用している（メモ帳の外のバインダーにジッパーがついており、ジッパーで完全に閉めることができるもの）。業務上は必ずこのメモ帳を使用するようにしており、メモ帳についても使用後は閉じた状態で本社に送付し、一斉廃棄するようにした。
- ・どんな形でも個人情報が増えることを防止しようという考えに基づく対応である。

#### (6) 個人情報の監査

- ・年に1回の独立した内部監査チームによる内部監査と、プライバシー管理委員会の内部監査がある。
- ・本社については、不定期の抜き打ち監査も実施している。問題のある行動があればその職員にペナルティということで業務の是正や名前の社内張り出し等を行う。
- ・地方の営業を担当する契約職員は、自宅を事務所として活動しているので自宅まで監査することはできない。ただし監査日時を設定して、業務中ずっと随行して個人情報を適切に扱っているかどうかを確認している。

#### (7) 苦情処理・顧客対応

- ・営業本部が常設の対応窓口となっていると同時に、クレーム責任者は別に設置している。
- ・個人情報は委託元から預託されたものであるため、苦情や問い合わせは委託元との協議により対応する。
- ・本人からの開示の求めについては、自社では受け付けず、委託元へ開示等の求め、問い合わせをしてもらう。
- ・今のところ個人情報に関する問い合わせや苦情は寄せられていない。開示の場合の手数料も設定していない。

#### (8) 事故発生時の対応

- ・CP管理責任者が対応を指揮する。発生時の体制は常設対応窓口を定めている。
- ・営業社員が調査を実施する（債務者を訪問する）のは在宅可能性が高い土日、祝日が

多いので、業務が行われる時間帯（8時30分～20時30分）に対応するため、7時30分～22時は必ず本社に最低1名以上の人員が待機し、問題が生じた場合は直ちに対応できる体制をとっている。

- ・事故発生時において CP 管理責任者は、緊急対応窓口の設置・プライバシー管理委員会を緊急開催し、原因究明・二次被害の防止・予防や継続的な改善活動を実施する。

以 上