

ウ. 卸売業 ウ社

事業概要	オフィス機器・サプライ販売、情報機器、ソフトウェア、ネットワーク販売		
従業者数	約 1,500 人	プライバシーマーク取得	あり
保有個人データ件数	約 90 万件		

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 90 万件
- ・個人情報の種類は氏名、住所など。セミナー・展示会を開催する際に来場者の個人情報を取得することが主である。
- ・一般消費者としての個人情報は保有していない。機器の運用・保守のために一部バックアップとして機微的なデータを保有していることはあるが、基本的には機微情報は受け取らない。
- ・以前は受託業務のテストデータとして個人情報を預かることがあったが、現在は行っていない。

(2) 個人情報保護担当部署

- ・ISO9001、ISO14001 などの認証を含め、全社的なマネジメントを品質環境部で担当している。

(3) 個人情報保護管理者の有無・位置づけ

- ・個人情報保護管理責任者は専務（マーケティング本部長）である。代々、マーケティング本部長が個人情報保護管理責任者となることになっている。

(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を取得している。
- ・ISMS を情報システム事業部で取得している。
- ・顧客である自治体の戸籍関係、市民税、印鑑証明等の機微情報を扱うことから、個人情報保護の管理が求められ、取得した。
- ・顧客から委託を受ける際、プライバシーマークの取得が条件になっていることもある。また、第三者認証であるため、社会的な信用を得ることができている。
- ・グループ会社に対する啓発活動も行っており、16 社がプライバシーマーク・ISMS を取得している。

(5) 個人情報保護に向けた取組経緯

- ・個人情報保護に対しては、以前から自治体関係の業務があったこともあり意識が高く、社長からのプライバシーマークの取得提案を受けて進めた。

(6) 個人情報の保有・管理・提供等に関する業界の特徴

- ・情報システム事業は委託が連鎖しており、委託先の管理が難しい。

2. 個人情報の適切な保護のための取組について

(1) 準備（規定・体制づくり）

- ・規定の策定に当たっては、ISO 関連で用いた仕組みを応用し、効率的に構築した。
- ・規定はデータベース化していて、社員がネット上で閲覧することができる。
- ・運用面では業務マニュアルを業務ごとの特性に合わせて策定している。業務横断的な共通項目と個別項目を分けて表現している。各事業部が規定を作り、それを事務局がチェックする体制をとっている。
- ・棚卸については、月に 1 回業務ごとに行い、隔月で事務局へ送付することになっている。
- ・定期的に個人情報保護運営委員会を 2 ヶ月に一度開催し、議長（個人情報保護管理者）のもとに、委員会の場で情報を共有し、運営の見直しを行っている。事業部から責任者が参加し、データ管理責任者単位で棚卸の報告をしている。
- ・顧客に対しては、委託先を明示している。

(2) 個人情報の取得

- ・セミナー・展示会の名簿の記入欄やホームページの申込み画面に利用目的を記載している。

(3) 個人情報の利用（第三者提供を含む）

- ・セミナーや展示会の来場者に対しては DM 等を送ることがあるが、その際に、どこで情報を取得したかを明記している。どのセミナーに参加した人に対してこの DM を出しているかを示すことで、不信感を受けないようにしている。
- ・関連会社との共同利用や、展示会の協賛会社との共同利用を行うことがあり、その際は取得時に共同利用する旨を本人に通知している。

(4) 個人情報の管理

①情報の管理システム

- ・ISMS の取得部署は、入退室に指紋認証を導入したり、IC カードでの管理をしている。入退室の付近に防犯カメラを導入している。
- ・ノート PC は暗号化し、USB のキーを差し込まないと動かない仕組みを導入している。スクリーンは 5 分以内にスクリーンセーバーが立ち上がる。また、サーバーにアクセスできる人を制限している。
- ・全社のシステムについてはデータセンターへサーバーを移管し、機密性を確保している。
- ・個人情報の社外持ち出しは原則として禁止である。
- ・会社の LAN から閲覧したサイトについてのログをとっている。また、主要データベースへのアクセスは、サーバーごとにログをとっている。事業部によっては週に 1 度程度、読み合わせて確認しているところもある。
- ・自社の製品のうち、証明書発行機などは扱う情報が機微なので、設定時に使用する個人情報は顧客の側で保有し、自社では保有しないことになっている。

②従業員への教育方法

- ・全社員を対象とした e ラーニングを 2003 年から導入している。社長が先導し、コンプライアンスデーを定めて教育を開始した。内容は社内の体制についても含めており、例えば「個人情報保護管理責任者は誰か」といったような質問もある。全部で 3~4 時間の講義を 2 ヶ月以内に受講するよう義務付けている。講義には試験があり、ある程度の点数を超えないと次へ進むことができない。各部署の履修状況を役員会へ報告するため、事業部長が受講させるインセンティブを持つ。受講率は 99%である。社内からは、勉強になるなど良い評判が聞かれる。
- ・従業員に対しては、ネット掲示板で注意喚起をしている。同社ではネット掲示板に様々な情報が掲載され、閲覧率が高いため、ネット掲示板上の注意喚起が効果的である。

③盗難対策

- ・業務マニュアル内で注意を指示している。

④ノート PC の安全対策

- ・ノート PC の持ち出しは業務の都合上禁止できないが、嚴重注意を促している。個人情報を持ち出すことは禁止している。
- ・ノート PC の持ち出しには管理職の許可をもらうことになっている。
- ・持出すノート PC には暗号化を施し、万一紛失しても個人情報が流出しないようにしている。

⑤外部委託先管理

- ・委託先の選定に際しては、チェックシートがあり、点数が基準以下の場合には外部委託先として認められない。チェックシートを書類のみ確認するのではなく、現地を調査して確認するようにしている。既に契約関係がある委託先でも、年次更新で見直しをする。選定時には、プライバシーマークを取っていれば良いとしている。
- ・主要な委託先に対しては、個人情報保護の会議を行い、監査も行っている。
- ・印刷業者、運送業者などの外注先には個人情報を渡さないようにしている。

⑥日常点検・確認の方策

- ・日常的な点検は、管理職からの注意が重要である。管理職の意識が高い部署では、管理がきちんとできている傾向にある。
- ・注意はネット上の掲示板に掲示し、全社に知らせている。様々な情報を掲示板で出しているため、非常に効果がある。

⑦初歩的ミスの防止策

- ・個人情報の FAX・電子メールでの送信は禁止しており、このことは掲示やマニュアルで知らせている。
- ・電子メールでは送信先が複数ある場合には、CC を利用せず、BCC を利用して、メールアドレスが先方から確認できないように配慮するよう指示している。

(5) 個人情報の消去・破棄

- ・紙の個人情報はシュレッダー、もしくはエコボックスによる溶解処理で廃棄する。
- ・媒体については、メディアシュレッダーを用いて破壊している。
- ・PC はデータの抹消を業務委託し、その後、関連会社でリユース、リサイクルしている。

(個人情報の抹消の必要がある場合には、「削除願」を出している)

- ・個人情報の台帳への登録手続きの際に抹消に関する期限等の登録の手続きも行うようにしている。
- ・台帳に登録した個人情報について、実際に抹消の必要が生じた場合は、「削除願」という書類を出し、上長に認められれば実際に抹消することが認められる。
- ・個人情報の登録と同様に、個人情報の抹消についても社内の個人情報に関する委員会で抹消したことを報告する。必要がなくなった個人情報の抹消については、きちんと管理しようという考えからこのように厳格な取組みを行っている。
- ・重要文書処理ということで、重要書類を預かり溶解処理するサービスを行っている。インターネット上で、当該文書の廃棄がどの段階にあるかを確認でき、映像で溶解シーンを確認することができる。廃棄証明書によって顧客は廃棄されたことを確認できる。

(6) 個人情報の監査

- ・1年に1度、全組織を対象に個人情報保護の内部監査を行っている。また、何か世間で漏えい等の事案があった場合には、経営層からの指示で部門の監査を行うこともある。

(7) 苦情処理・顧客対応

- ・お客様相談センターで苦情を受け付け、個人情報に関するものであれば品質環境部に相談がくるようになっている。事実確認をして対応する。
- ・開示請求は1件もない。

(8) 事故発生時の対応

(事故発生時の対応規程があり、対応フローが定まっている)

- ・事故の発生に際しては、「インシデント対応規程」があり、緊急時の対応フローが定まっており、上長への報告、事務局への報告、対策委員会の発足などの体制ができています。情報セキュリティやリコールなど様々なインシデントに対応できるようなフロー構築ができており、召集するメンバーは場合によって異なる。
- ・事故発生の際は、事故発生報告書を管理者が提出する。事故発生報告書は文章で、5W1Hを明確に記入することで、時間をかけず分かりやすく書けるよう工夫されている。

(9) その他

- ・グループ企業で2件の個人情報の入った機器を盗難される事故が発生したことを受け、個人情報保護についてグループへの働きかけを強めた。情報の社外持出しなどについて共通の管理ルールを定めて順守を求め、実施状況の監査も始めた。
- ・教育についても、当社従業員に実施しているe-ラーニングをグループ企業従業員も受講できるようにした。

以 上