

## ク. 情報サービス業（アウトソーシング等） ク社

事業概要	情報サービス		
従業者数	約 1,400 人	プライバシーマーク取得	あり
保有個人データ件数	数千件		

### 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

- ・顧客から受託している業務に伴う個人情報は、年間 300 万件（個人情報の処理に関する従業者平均で 100 件／日）で、8,000 種類。
- ・受託業務において、個人情報は、生命保険、損害保険の新規契約申込書、加入後の各種保全事務、保険金・給付金支払い事務に係る各種事務の受付と事務処理の実行および保険に係わる確認業務に用いている。

#### (2) 個人情報保護担当部署

- ・最高意思決定機関として、個人情報保護に係るマネジメントレビュー会を設置。メンバーは社長、専務、常務、常勤取締役で構成。毎月開催。
- ・全社的な執行機関として、情報保護推進委員会を設置し、毎月開催。委員長は社長、委員は各部門の部長。
- ・各部には、情報保護分科委員会を設置し、毎月開催。委員長は部長。
- ・情報保護推進全体事務局は、企画担当部署が担当。

#### (3) 個人情報保護管理者の有無・位置づけ

- ・情報管理統括責任者は常務取締役。
- ・各部に情報管理責任者、情報管理推進担当者を設置。

#### (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は、1999 年 3 月に取得。
- ・グループ外業務を広く受託するために、企業のイメージアップ、信用力の確保、内部管理体制の強化、従業者教育の定着を目的として導入。

#### (5) 個人情報保護に向けた取組経緯

- ・1997 年からグループ外取引を開始し、同取引を拡大するためには信頼度を高めることが必要と考え、1999 年にプライバシーマークを取得。

[個人情報保護活動の変遷]

- 1999年3月 プライバシーマーク認証取得
- 2001年3月 プライバシーマーク認証更新
- 2003年3月 プライバシーマーク認証更新、個人情報保護方針制定
- 2004年8月 コンプライアンス・マニュアル（手順・解説書）制定
- 2005年3月 プライバシーマーク認証更新
- 2005年4月 個人情報保護宣言制定
- 2006年12月 個人情報保護マネジメントシステム発効
- 2007年3月 プライバシーマーク認証更新
- 2008年4月 認定会社との合併に伴う PMS（個人情報保護マネジメントシステム）の変更
- 2009年4月 非認定会社との合併に伴う PMS の変更

#### （6）個人情報の保有・管理・提供等に関する業界の特徴

- ・委託元から、受託業務に必要な範囲で個人情報の提供を受ける。
- ・直接入手する個人情報は、保険に係わる確認業務で入手する情報及び従業員の情報。
- ・従業員は非正規社員が多い。契約社員やパート、派遣社員が多く、頻繁に人材が入れ替わるため、教育面を中心とした人的安全管理措置の十分な手当てが必要。

## 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）

- ・個人情報保護に関連する規定類は、主なものに、「個人情報保護ハンドブック【基礎】」、「個人情報保護ハンドブック【オフィスでの管理】」があり、従業員に教育で徹底している（後述）。
- ・関連する規定類として、「情報システム利用手順・解説書」、「コンプライアンス・マニュアル（手順・解説書）」がある。

### （リスク管理台帳で管理・共有）

- ・所属部署ごとにリスクアセスメントを行って、潜在リスク、残留リスクそれぞれを洗い出し、管理台帳に登録し、所属全従業員が共有している。
- ・原因究明と未然防止策は、品質向上のための全社運動と連携して対応している。

潜在リスク台帳	個別の個人情報毎に想定シナリオを洗い出し、リスクについて業務フローから見た未然防止策を記載（合理的な判断に基づくレベルで記載） そのうえで、現在の対応状況を再点検し対応状況欄へ記載（「○」対応済み、「△」対応予定、「×」未対応又は対応困難）
残留リスク台帳	「潜在リスク管理台帳」の対応状況欄が「×」または、不十分と認識しているものを「残留リスク管理台帳」へ登録し管理策を策定する。情報管理統括責任者は各部より提出された「残留リスク管理台帳」登録のリスクレベルに応じた管理策を総合的に評価して承認する。 そして、4ヶ月単位で実施している自主点検時に継続フォローする

図表 ク社における個人情報の安全管理に関するリスク対策表（一部抜粋）

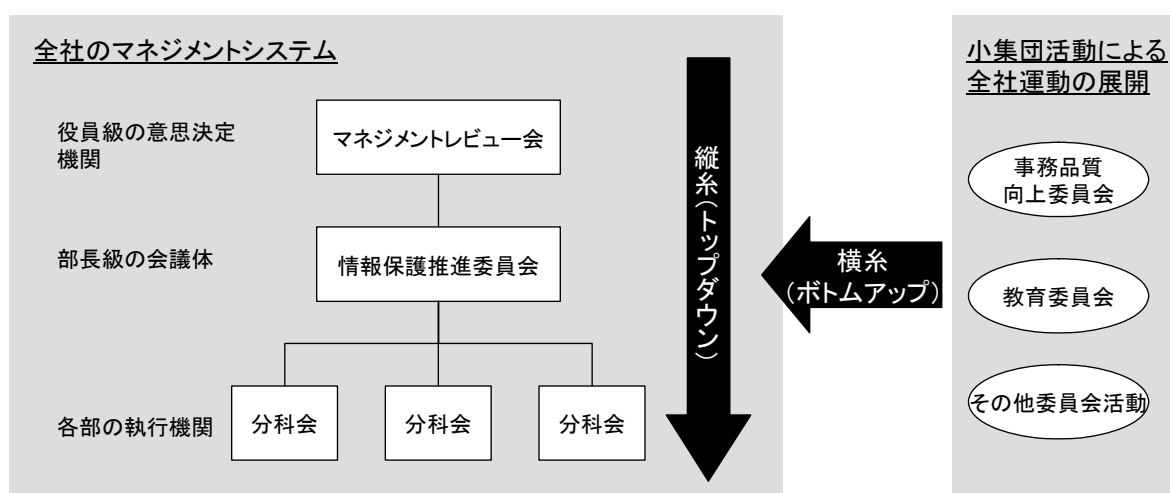
管理段階	手段	対処すべきリスク	選択した対処方法
入手	手渡し	・覗き見による不正アクセス	・入力場所の限定
		・外部記憶媒体によるウイルス感染	・外部記憶媒体の受領時にはウイルスチェックを実施する
	FAX	・受領時の紛失	・個別の場合→受領確認の電話 ・不特定多数の場合→受領記録を付ける
	郵送	・郵便物の盗難	・郵便受けの施錠管理、定期回収 ・郵便物の直接受渡し
		・誤配送	・収集窓口の明確な公表及び収集代行サービスを活用する ・指定封筒の使用
		・受領時の紛失	・受領記録を付ける
		・外部記憶媒体によるウイルス感染	・外部記憶媒体の受領時にはウイルスチェックを実施する
	メール	・通信経路上の盗聴、改ざん	・原則メールによる収集は行わない。やむを得ず使用する場合は、ファイルへのパスワードを設定、若しくは暗号化を依頼する
		・メール受信によるウイルス感染	・ウイルス対策の全社的な構築 ・不審なメール自身、メッセージ、添付ファイルを無視する
	Web 収集	・通信回線上の盗聴、改ざん	・各拠点間回線のVPN化、収集データの暗号化 ・情報主体自らのID、パスワード設定の依頼
	直接入力	・覗き見による不正アクセス	・収集場所の限定

注）本報告書に掲載したク社の「リスク対応表」は実際に同社で使用されているリスク対応表の一部を抜粋・加工したものであり、項目や内容は完全のものではありません。

### (縦系と横系の調和したマネジメントシステム)

- ・役員級のマネジメントレビュー会を頂点とする情報管理に関するマネジメントシステムによる“縦系”に加え、小集団活動による全社運動という“横系”が組みあわせられ、全社が一丸となった事務サービスの品質向上の一環として、個人情報保護の改善に取り組んでいる。

図表 “縦系”と“横系”の調和したマネジメントシステム



### (品質管理の全社運動と一体となって推進)

- ・全役職員参加の小集団活動による全社運動が創業以来、企業風土として根付いている。個人情報保護についても、この運動の一環として取り込まれ、ボトムアップ的に日々改善活動が実施されている。
- ・全社運動としては、事務ミス未然防止活動やクリーンオフィスキャンペーンなどが定期的実践されている。個人情報保護に関する対応もこれらに取り入れられ、運動の一部として実践されている。
- ・全社運動がいかに定着しているかを示す事例として、一般的に情報管理部門が作成して配布することの多い「情報管理に関する携行カード」について、従業員が自分たちで必要性を認識し、議論を行い、作成したということがあげられる。

図表 全社運動の活動ニュース

# クリーンオフィス ニュース

2009年8月20日発行  
事務品質向上委員会  
職場環境改善部会

## 第1回クリーンオフィスキャンペーン実施結果のご報告



「第1回クリーンオフィスキャンペーンテーマ:個人情報保護について」

※各点検項目 10点満点 計 100点満点

確認方法	No.	分類	チェック項目	A部	B部 C部 D部	F部	G部	H部	I部	J部	K部	L部	M部	N部	P部 O部	合計		
フロア 別点検	1	PC	ユーザーID・パスワード・個人情報が入り付られていないか。	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	130点	
	2		開席の際、パソコン画面に個人情報が出ている状態になっていないか。(パソコンのロックがはかれているか)	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	8点	10点	10点	10点	10点	10点	128点
	3	机下・机下	帰宅時、パソコンの管理はできているか。 (電源がオフされているか? ノート型はカバーで盗難防止がされているか?)	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	130点	
	4		個人情報掲載書類が放置された状態で離席・帰宅されていないか。 離席時、個人情報掲載の帳票やリストは裏返しになっているか。	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	130点	
	5	机下	机下に書類を置いていないか。	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	130点	
	6	コピー機 プリンター FAX	コピー機、プリンター、FAX等にプリントされた個人情報掲載書類が 放置されていないか。 (原紙、印字済、コピーしたもの、受取済のもの等)	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	9点	9点	128点
	7	施錠管理	個人情報掲載書類は施錠できる場所で保管されているか。 (記録管理されていない場所での保管・放置されていないか。) 個人の机の施錠確認	10点	10点	10点	10点	0点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	120点
	8	ゴミ処理	帰宅時、個人情報掲載書類の保管場所の施錠はできているか。 ロッカー・キービの施錠確認	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	130点
	9		個人情報掲載書類が一般ごみで捨てられていないか。	10点	10点	10点	9点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	9点	128点
	10	カード	携行カードの携行確認	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	10点	130点
合計				100点	100点	100点	99点	90点	100点	100点	98点	100点	100点	100点	99点	98点	1284点	

### 点検者からのコメント

- ・採点対象外で点検項目ではありませんが、「セキュリティボックス」の状態も点検させていただきました。  
△△ビルでは満杯状態が多く、投入口元まで書類が入っている状態が見受けられました。  
手を入れれば容易に抜き取りできてしまう状態でしたので、好ましくないと申しました。
- ・部にもよりますが、一部の管理職の机が雑然としていました。
- ・携行カードは、首から提げるなどして、常に身に付けていただけますようお願いいたします。
- ・年々良い結果となってきております。  
クリーンオフィスへの心がけ、整理整頓が各部に浸透しているようで、意識の高さが窺えました。



7月22日(水)～7月24日(金)、8月5日(水)にかけて実施いたしました、『第一回クリーンオフィスキャンペーン』につきまして、ご多忙中のところ、多大なご協力をいただきまして誠にありがとうございました。今回は『個人情報保護』をテーマに点検を行いました。

点検結果につきましては、結果表のとおりです。減点項目のある部署につきましては、改善への取り組みをお願いいたします。また、点検者のコメントも参考にいただければ幸いです。

引き続き、個人情報保護を心がけていただきまして、情報漏洩・紛失の防止にお取り組みをお願い申し上げます。

### 携行カード変更シール配付について お知らせ

8月の●●ビル移転(フロア変更および集約移転)に伴い、携行カードの内容が一部変更になります。  
つきましては、8月下旬に変更シールを配付いたしますので、各自貼り付けをお願いいたします。

変更シールは  
必ず貼り付けて  
下さい!



## (2) 個人情報の取得

- ・顧客から個人情報を受取る際に、台帳で管理。なお重要業務は「受渡票」を起票。

## (3) 個人情報の利用（第三者提供を含む）

- ・特になし。

## (4) 個人情報の管理

### ①個人情報の管理システム

- ・執務室管理は、「入退出管理簿」で管理
- ・来訪者は、「来訪者管理簿」で管理。2008年度始より個人情報の管理強化の観点から単票形式による「受付票」に様式を変更。
- ・サーバは、システムログや管理者を定期的に点検。

### ②従業員への教育方法

- ・入社時は、「個人情報保護ハンドブック【基礎】」及び「個人情報保護ハンドブック【オフィスでの管理】」を学習させ、テストを実施。
- ・年に三回ある情報保護月間の中で、一斉研修を実施し教育している。
- ・入社時の誓約書に加え、教育・研修の一環として毎年度始に全従業員より誓約書の再取付を行い、その際に情報管理・取扱について再確認を実施している。

### ③盗難対策

- ・施錠可能な保管場所で保管。
- ・機密情報は常時施錠。

### ④ノート PC の安全対策

- ・社外持ち出しは禁止。
- ・セキュリティワイヤーで常時固定。一部帰宅時に施錠可能なロッカーへ保管。
- ・業務上媒体入出力の必要な PC については、管理基準を徹底のうえ、非利用時は挿入口の施錠閉鎖を実施（2008.12 から運用開始）

### ⑤外部委託先管理

#### (毎年、部長が委託先の現場立入検査を実施して総合評価)

- ・毎年、外部委託先に対して、部長級が訪問して点検を実施。
- ・情報管理のほかにも、財務状況や、サービス品質などもあわせて総合的に評価して、委託の可否を判断している。

⑥日常点検・確認の方策

(年3回の全社総点検を切れ目無くフォローアップ)

- ・全社総点検プログラムのひとつとして、年3回(7月、11月、3月)情報保護月間を定め、各部で点検を実施して結果を報告している。
- ・全社総点検は、1年間で4~7月、8~11月、12月~3月の3つの期間に区切り、それぞれの期間終了時に点検結果の報告を求めているが、毎月情報保護推進委員会において、対応の進捗状況の報告を行っている。このため実質的には一年中切れ目無く自主点検をしていることになる。
- ・ただし、現場の負荷軽減のため全項目に対する点検は7月のみで、残り2回はテーマを絞って実施することとしている。

図表 自主点検結果の報告書イメージ

2009年度情報保護推進状況(第1回総点検) 最終報告 2009年4月1日新規作成(8月4日) 社情報保護推進委員会(事務局)

◆第1回総点検は、各部4~6月に計画、実施。7/31までに事務局が報告書類を全て受領、内容を確認

実施項目	自己点検チェックリストによる点検結果報告書作成	2009年度第1回総点検点検項目内訳															＜参考＞ JIS規格不適合事象への対応 (管理強化履歴)	
		PMS文書1 (体制、計画、規程、対象整備)				PMS文書2 (リスクアセスメント整備)				PMS文書3 (教育記録)				PMS文書4 (委託先)		PMS文書5 (その他点検)		
		実行計画	体制図	内部規定の最新化	個人情報管理台帳更新	業務フロー	管理台帳	潜在リスク	脆弱性リスク	管理台帳	発生リスク	一事務員	随時教育	事例研究	契約書	実査対象		評価
実施期限	4~7月	5~6月				5~6月				5~6月				5~6月		5~6月		
A部	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	5	9/5	① ② ③ ④	
B部	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	81	81/81	① ② ③ ④ ⑤	
C部	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	122	122/122	① ② ③ ④ ⑤	
D部	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	1	1/1	① ② ③ ④ ⑤	
E部	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	3	3/3	① ② ③ ④ ⑤	
F部	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	3	3/3	① ② ③ ④ ⑤	
G部	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	-	① ② ③ ④ ⑤	
H部	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	-	① ② ③ ④ ⑤	
I部	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	-	① ② ③ ④ ⑤	2009.04.30 I 解除
J部	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	-	① ② ③ ④ ⑤	
K部	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	-	① ② ③ ④ ⑤	2009.05.30 II 解除
L部	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	-	① ② ③ ④ ⑤	
M部	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	1	1/1	① ② ③ ④ ⑤	2009.06.18 I 設定
N部	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	3	3/3	① ② ③ ④ ⑤	
O部	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	-	① ② ③ ④ ⑤	
P・Q部	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	6	4/6	① ② ③ ④ ⑤	
事務局																	① ② ③ ④ ⑤	

【凡例】共通 「●」: 現物届出、「△」: 報告のみ(現物未届出)、「-」: 非該当、空欄は未報告  
 ※1. 丸数字: 中途採用社員・派遣社員受入時の教育実施月、「-」: 教育対象者なし ※2. 「●」: 事例研究発表済、丸数字: 事例研究発表予定月  
 ※3. ① FDK管理、② サーバー管理、③ PC管理、④ コンテンジエンスシーアズ、⑤ FAX 記憶年度初点検、⑥ 執務室管理、⑦ ウィルス対策、⑧ 暗号化対策、(各部対応は①~⑧、事務局対応⑦~⑧)

⑦初歩的ミスの防止策

- ・電子記録媒体の利用は禁止。やむなく利用の場合は所属長承認のうえ、管理台帳で厳重管理。(2009.6 から媒体出力時には記録簿をつけ、出力ログとの突き合わせを実施)
- ・2009.5 から社外メールは所属長が全件チェック。添付ファイル付きのメールは所属直の承認後自動的に暗号化されて発信。

(5) 個人情報の消去・破棄

- ・ 個人情報管理台帳に保管期限を定め、廃棄ルールを徹底している。
- ・ 専用の廃棄ボックスを設置。

(6) 個人情報の監査

- ・ 監査の専門部署が、各部ごとに年 2 回実施。

(7) 苦情処理・顧客対応

- ・ 委託元から個人情報を受取る際には台帳で管理。重要業務については「受渡票」を起票して、台帳で管理。
- ・ 委託元に、顧客から問い合わせがあった場合、迅速・適切に対応できるように問い合わせに対する体制・手順を整備している。また委託元とは毎月、合同リスク管理検討会を実施して、対応状況について報告している。

(8) 事故発生時の対応

(委託元と連携した対応体制の整備)

- ・ 事故発生時の報告体制について、委託元と連携した対応体制を整備している。
- ・ 委託元とは、委託元が主催する「合同リスク管理検討会」に毎月出席し、事故や問い合わせに対する状況を報告し、今後の対応などについて検討している。

(9) 是正・予防措置の運用

- ・ 不適合事象発生時は次の管理基準で管理

リスク管理強化レベル	強化レベルの判定	管理範囲	管理期間	自主点検日
レベル「I」	半年間に 2 回以上の発生、情報管理統括責任者が必要と判断する場合	発生業務及び類似業務	3 ヶ月	管理レベル強化日から 1、2、3 ヶ月後
レベル「II」	半年間で 1 回目の発生	発生業務及び類似業務 ※類似業務の管理可否は部長判断	1 ヶ月	管理期間終了後

- ・ 上記管理レベルでの期間終了時点で随時監査を行い、是正・予防措置の有効性を検証
- ・ 結果をマネジメントレビュー会へ報告、承認
- ・ 是正・予防措置の有効性が認められれば通常管理レベルへ戻す

以上