

## S. その他サービス業（教育、学習支援） S 社

事業概要	学習塾の運営等		
従業員数	約 1,200 人	プライバシーマーク取得	あり
保有個人データ件数	約 170 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、種類、利用目的

- ・学習塾に通う生徒（65,000 人）とその保護者の個人情報が 20 万件程度である。
- ・ダイレクトメールのデータベースが 149 万件程度である。
- ・従業者情報が 9,500 件程度である。
- ・英語講座等の顧客情報が 2,000 件程度である。
- ・生徒情報は、氏名、生年月日、住所、電話番号、所属学校、学年、志望校、成績、得意科目、保護者の氏名、保護者の口座番号などである。
- ・生徒情報は指導のため、ダイレクトメール情報は営業活動のために利用している。

#### (2) 個人情報保護担当部署

- ・担当部署はCSR推進室である。
- ・個人情報保護を広くコンプライアンス活動の一環と捉え、社長・取締役会直轄のCSR推進室が主管し、全社的に取り組んでいる。

#### (3) 個人情報保護管理者の有無・位置づけ

- ・現在の個人情報保護に関する統括責任者は総務本部長である。
- ・平成 18 年 10 月以降は現在の総務本部長が責任者になった。

#### (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。（平成 17 年 1 月）
- ・PMS(平成 19 年 1 月更新)に則り、個人情報保護のレベルアップを図るため。
- ・現在、更新申請中。

#### (5) 個人情報保護に向けた取組経緯

- ・個人情報保護に関する取組をしっかりと行っていることを客観的に示すために認証取得を目指した。

## (6) 個人情報の保有・管理・提供等に関する業界の特徴

- ・「成績」を個人情報として保有している、ということが特徴的である。
- ・正社員ではない教師が個人情報を扱う場合もあるため、取扱方法の徹底、意識向上が不可欠である。

## 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）

- ・JISQ15001:2006 に準じた規程を導入。

### (2) 個人情報の取得

- ・生徒情報は、生徒が入塾する際に取得する。利用目的は入塾規約及び同意書に書いてある。
- ・情報の取得元は保護者である。保護者の直筆で、捺印ももらうようになっている。

### (3) 個人情報の利用（第三者提供を含む）

- ・生徒情報は指導のため、ダイレクトメールデータベースは営業活動のために利用する。
- ・生徒情報は、合格者の分布を数値的に把握するなど氏名や属性が識別できない形で分析に利用している。

### (4) 個人情報の管理

#### ①情報の管理体制

- ・個人情報データは、認証取得以前は“教室ごと”で分散して管理していたが、今は一元的に管理している。
- ・システムは様々なものを使っているため、個人情報が別々のサーバに保管されていて、一括で大量に漏えいが発生するリスクは低くなっている。これは導入時期の違いの影響もあり、将来的には安全性の強化に配慮しつつ統合する方向で検討している。
- ・情報システムへのアクセスは、アクセスの権限を決め、ID とパスワードで管理している。
- ・手書きの資料報告書のような紙媒体の情報については、ファイル保管ルールを定めて管理している。廃棄の際は、規程に従い処理している。

#### ②従業者への教育方法

- ・時間教師（学生）は採用後に1ヶ月間、集合研修を行う。生徒への対応の仕方などの指導に加えて、個人情報の取扱い等コンプライアンスに関することについても教育し

ている。研修後はテストを行い、結果によっては再度研修を行う。

- ・ 配属後、月に1回、教室内での研修を受けるようにしている。
- ・ 遵守事項や注意点などを「塾内報」に盛り込み、部署ごとに確認している。
- ・ コンプライアンス研修を年に3回行っている。契約や個人情報以外も含め、知っておくべき知識や運用事例を紹介している。
- ・ 安全対策試験を行っている。責任者が対象で、合格ラインを超えていない場合には再研修を行っている。分野別の内容になっており、特定分野において得点が低い従業者に対しては面接指導を年に1回行っている。安全対策試験終了後は、各人に成績表を返している。

### ③盗難対策

- ・ パソコンの鎖による固定、保管場所の施錠の徹底など規程に定められたとおり運用している。
- ・ 個々のパソコンには起動時のパスワード設定を行っている。

### ④ノート PC の安全対策

(ノート PC の配布は特定の従業者に限定)

- ・ 地区統括の責任者、エリアマネージャーなどの一定レベル以上の者に限定してノート PC を配布し、かつ個人情報保護管理者の許可を得て持ち出している。

### ⑤外部委託先管理

- ・ 模擬試験を開催する企業に対して、住所、氏名といった個人情報を受け渡すことがある。委託先とは秘密保持契約を結んでいる。委託先の管理体制について評価を行っている。
- ・ 口座振替のため、金融機関に口座情報や氏名といった情報を受け渡すことがある。

### ⑥日常点検・確認の方策

- ・ 出席簿の保管、成績表の取扱いの注意は各現場で行っている。

### ⑦初歩的ミスの防止策

- ・ FAX は送信者がその場で番号を打ち込むことを避け、予め登録された番号を選択し、送信するシステムにしている。このシステムによって情報の更新が容易である。
- ・ 電子メールはグループウェアを使用している。

### (5) 個人情報の消去・破棄

- ・ 紙の情報は年に1度溶解破棄している。

- ・年度によって使う情報が限られているため、特定の情報は年度ごとに廃棄している。
- ・全事務所にシュレッダーを入れており、重要な情報はシュレッダー処理している。
- ・模擬試験を他社へ依頼する場合、情報は委託先で破棄してもらう。

#### (6) 個人情報の監査

- ・プライバシーマークの導入に従って、年に1度監査を行っている。

#### (7) 苦情処理・顧客対応

- ・年に数件の個人情報の開示請求があった。手数料は840円と定めた。
- ・20年来、氏名公表のための承諾書を頂くことで合格者の氏名公表を行ってきたが、非公表を求める意見が増えた事情もあり、現在は公表を止めている。合格作文集に文章を掲載する方に対しては、同意書を回収している。
- ・苦情はダイレクトメールの送付の停止依頼や、教室内で生徒が他生徒の成績を見てしまった、というものはあったが、個人情報の漏えい等に関する苦情はない。

#### (8) 事故発生時の対応

(ファイル共有ソフトでの情報流出時には個人情報の含まれるファイルの検索を専門家に委託し、“専門家でも特定しづらくなった”ことをもって顧客を説得)

- ・ファイル共有ソフト(Winny等)で情報流出事故があった際には該当するすべての方にお詫びの手紙を送った。
- ・ファイル共有ソフトに関して1ヶ月間、監視を専門家に依頼して行った。監視を続けるにつれて、個人情報を含むファイルの検索時間が延びていったので、それを報告した。
- ・『検索によって個人情報が発見される可能性が完全に無くなった』ということはいえないため、検索時間が相当程度長時間化し、当該ファイルが専門家でさえもネットワーク上で特定することが容易ではなくなったことを示し、リスクが相当程度縮減したことを説明することで、顧客の納得を得ることができた。
- ・事故発生時の対応、情報伝達手順は定まっている。事故後の対処はマニュアル等の原則に従いつつもケース・バイ・ケースである。

以 上