

## T. その他サービス業（教育・学習支援）T社

事業概要	幼児教室、学習塾の経営		
従業員数	約 190 人	プライバシーマーク取得	あり
保有個人データ件数	約 78,500 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

- ・総数は 78,500 件で、そのうち生徒及び卒業生の情報が 20,000 件、保護者の情報が 32,500 件である。
- ・氏名、住所、電話番号、保護者氏名、学校の成績、模擬テストの結果、保護者の最終学歴、自宅の最寄り駅から自宅までの地図、口座番号といった情報がある。

#### (2) 個人情報保護担当部署

- ・担当部署は総務部である。

#### (3) 個人情報保護管理者の有無・位置づけ

- ・CPO は総務部の課長である。
- ・統括は社長（個人情報保護管理責任者）である。

#### (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平成 15 年に取得し、平成 17 年に更新を受けた。
- ・認証は、保護者など外部からの信頼を得るために取得した。
- ・幼児教室や保育園など年齢層の低い子供を持つご家庭は、個人情報保護法施行以降、特に敏感になってきている傾向があるため、プライバシーマークの取得によって安心感を提供できている。
- ・近隣の大手塾はすべてがプライバシーマークを取得しており、また、学習塾協会内で認証される独自認証の「トリプル A」という評価を得ている。プライバシーマークを持っていることによって、組織立っていて信頼のおける塾であることを示すことができている。

#### (5) 個人情報保護に向けた取組経緯

- ・本格的な取組は平成 14 年頃から始めている。

## (6) 個人情報の保有・管理・提供等に関する業界の特徴

- ・小学生以下の子供の情報は価値が高いので狙われやすいという認識が学習塾協会にあり、指導も詳細な指摘が行われる。
- ・顧客と事業者が対一の関係であるため、(電話窓口等における問い合わせなどの際には) 事故発生のリスクは少ない(お互いに顔見知りであり、すぐに本人かどうかの区別がつくため)。

## 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)

- ・特徴的な取組はなし

### (2) 個人情報の取得

(情報提供者は利用目的のうち不同意なものを提示できる)

- ・個人情報取得の際の同意書においては、利用目的を複数提示しており、保護者は同意したくない項目を選ぶことができる。例えば「学校の成績の伝達」に同意しない場合は、適切な進路指導ができない旨を保護者に了承してもらっている。同意したくないものを書き写す仕組みにし、同意を得やすくしている。
- ・同意書の雛形は業務形態によって少しずつ変化させている。

図表 同意のお願いと、同意書（一部抜粋）

<p style="text-align: center;"><b>●●●社は個人情報をお大切にしています</b></p> <p>① 個人情報を大切に扱います ② 個人情報を限定された範囲で扱います ③ 個人情報を同意をもって扱います</p> <p>「個人情報保護管理」について</p> <p>●●●社では、生徒の授業、進路指導及び生活指導を行う中で、種々の個人情報が集まり、発生します。それらは、生徒の成績管理・進路指導・生活指導等に必要不可欠なものです。近年における社会情勢の中で個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏えいなどの問題を鑑み、これを保護するために、経済産業省告示のガイドライン、社団法人全国学習塾協会の個人情報保護に関するガイドラインに基づき、独自のコンプライアンスプログラムを作成し「個人情報保護管理」を行っています。</p> <p><b>個人情報とは</b></p> <p>生徒及びその保護者に関する情報で、その氏名・住所・電話番号等、入会申込書・契約書・口座振替依頼書等に記載されている各事項及び、学校における定期試験・各種模擬試験の成績及び順位、通信簿等をいいます。</p> <p><b>利用の原則</b></p> <p>個人情報の利用は、次の範囲を原則とします。学習塾の正当な事業の範囲内である、業務管理、生徒管理、成績管理、進路指導、生活指導等に利用します。また、生徒募集の宣伝広告等に利用する場合には、自主基準に則り、プライバシーの保護を含めて細心の注意を払います。</p> <p><b>個人情報の適正管理</b></p> <p>個人情報は正確かつ最新の状態で管理し、リスクに対して安全対策を講ずるものとします。個人情報の収集・利用及び提供に従事するものは、法令の規程・内部規程を遵守し、個人情報の秘密保持に十分な注意を払います。</p> <p><b>生徒及び保護者の同意</b></p> <p>個人情報の収集・提供・利用等に関して同意の上ご提出をいただきますが、その提出はあくまで任意のものになります。しかしながら、提出いただけない場合には、事務処理を始め、生徒の成績処理、進路指導等に何らかの支障を来す恐れがあります。●●●社において、情報が円滑な授業を行う上で大変貴重な存在であることをご理解頂きますようお願い申し上げます。</p>	<p style="text-align: center;"><b>個人情報の取り扱いに関する同意内容</b></p> <p>■情報収集をするもの</p> <p>●提出物(保護者及び生徒→学習塾)による情報</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>入塾・更新契約書(住所、氏名、生年月日等)</li> <li>口座振替依頼書(銀行名、口座番号、名義人等)</li> <li>通信簿・通知表及びび／又は定期試験成績表等(学業成績等)</li> <li>入試開示得点</li> </ol> <p>●情報の発生(指導期間に発生する各種情報)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>塾内試験・模擬試験実施による成績・順位等</li> <li>出席状況等</li> <li>各種納入金の納入状況等</li> <li>各種検定の受験状況及び合格結果等</li> <li>受験校・学部・学科名と合格結果等</li> <li>塾内・外での写真・ビデオ撮影、音声録音等</li> <li>合格体験談・面接情報シート</li> </ol> <p>■情報の利用</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>チラシ</b> 合格結果及び成績の推移等を、実名もしくはイニシャル及び写真で掲載する場合があります。</li> <li><b>DM</b> 合格結果及び成績の推移等を実名もしくはイニシャル及び写真で掲載する場合があります。</li> <li><b>HP</b> 合格結果及び成績の推移等を実名もしくはイニシャル及び写真で掲載する場合があります。</li> <li><b>案内書</b> 合格結果及び成績の推移等を実名もしくはイニシャル及び写真で掲載する場合があります。</li> <li><b>生活指導</b> 通信簿等の内容及び出席状況に応じて、生徒個人の生活指導を行う場合があります。</li> <li><b>学習指導</b> 学校での定期試験或いは塾内試験の成績により、弱点対策補習・個別特訓などの学習指導を行います。</li> <li><b>進路指導</b> 模擬試験結果及び通信簿の評定を参考に志望校選定のため進学指導を実施します。</li> <li><b>DM送付</b> ●●●社からのサービス・商品のご案内をご本人又はご家族にDM等でご紹介する場合があります。</li> </ol> <p>■情報の提供・委託</p>
---	---

- ・生徒の会員番号は生年月日を元にしてしているため、生年月日情報の提供を断られた場合には入会を断らざるを得ない。
- ・入会した生徒以外に、問い合わせや体験講座の受講者の情報を得る。ダイレクトメール送付の可否の同意を得るようにしている。

(3) 個人情報の利用（第三者提供を含む）

- ・適切な指導のために利用している。
- ・一度塾を卒業した生徒が、再度受験期を迎えるような場合にはダイレクトメールを出すようにしている。ダイレクトメールを断られた場合や返送があった場合には、ダイレクトメール宛先リストから削除するようにしている。
- ・卒業生で大学生になった人には、アルバイト募集（時間教員として）の広告を出す。

(4) 個人情報の管理

①情報の管理体制

(個人データを保管するサーバにアクセスできる端末は1校舎に1台のみ設置)

- ・個人データは本社のサーバに集約しており、当該サーバにアクセスできる端末は校舎

に 1 台のみ設置している。以前は従業者全員が自分の端末内に情報を持っていたが、それを一度すべて消去して上記の仕組みを導入した。

- ・中央管理しているサーバについては、アクセスログが残り、どの端末からアクセスがあったかがわかるようになっている。
- ・パソコンにはワードとエクセル以外のアプリケーションはインストールしないルールになっている。個人パソコンの持ち込みは禁止し、壁紙やスクリーンセーバーのダウンロードも禁止している。
- ・講師が持ち帰りを許可されているものは、教材と指導カリキュラム（スケジュール）であり、生徒の学年と名前だけの情報に制限している。名簿は見えるところにはおいておらず鍵のかかる書庫に入っているため、それだけをコピーして持ち帰ることがしにくい管理体制にしている。
- ・以前は書棚に分類シールを貼っていたが、いまはそれをやめている。個人情報を含む媒体は鍵がかかるところにしまっており、鍵は教室長など 2 人が持っている（どちらかが不在でも困らないようにするため）。

## ②従業者への教育方法

- ・教育は、教室の担当者が責任を持って行っている。
- ・講師をする学生の教育は、採用試験時に行い、禁止事項を説明している。あとは誓約書を書いてもらっている。

## ③盗難対策

- ・特徴的な取組はなし

## ④ノート PC の安全対策

- ・ノート PC の保有は 20 台のみで、管理職しか持たない。
- ・ノート PC は鍵のかかるところに収納し、持ち帰りは禁止である。
- ・USB のキーロックで管理している。

## ⑤外部委託先管理

- ・模擬テストを行う際は委託をするので、委託先と委託契約を結んでいる。
- ・漢字検定や英語検定は、生徒と検定の事務局が直接やりとりをしており、塾は場所を提供しているのみなので情報の委託ではないとされている。

## ⑥日常点検・確認の方策

(総務部の従業者が校舎を訪問する都度チェック、注意)

- ・総務部の従業者は校舎に行く機会が頻繁にあるので、訪問する度に気付いたことを注

意するようにしている。

#### ⑦ 初歩的ミス防止策

##### (電子メールアドレスは必要な従業員のみ付与)

- ・従業員と常勤職員に対して電子メールアドレスを1人ずつ付与するのをやめ、必要な従業員(総務、教室長など)にのみ電子メールアドレスを付与している。
- ・内部でのやりとりは、市販の社内グループウェアの社内電子メールを使用し、外部への誤送信は起こりえない状況にしている。
- ・どうしても電子メールアドレスが必要な者に対しては、事情を聞いた上で判断し付与している。
- ・FAXは短縮ダイヤルを導入している。

##### (5) 個人情報の消去・破棄

- ・クロスシュレドガーを導入している。
- ・電子データはサーバから削除している。

##### (6) 個人情報の監査

- ・特徴的な取組はなし

##### (7) 苦情処理・顧客対応

- ・開示請求は受けたことがない。
- ・苦情対応窓口としてホームページ上に電子メールやフリーダイヤルの電話、FAX、を公開している。
- ・保護者から教室への苦情の場合は、普段のコミュニケーションから電話の相手が保護者本人かどうかは判断できるため、特別な本人確認は行わないことが多い。
- ・成績照会の依頼がある場合は、出力して自宅に郵送する。郵送することで、本人(及びその保護者)以外は受領できないようにしている。

##### (8) 事故発生時の対応

- ・個人情報保険に入っている。
- ・事故が発生した場合には、迅速に電話で謝罪、又は状況によっては自宅訪問して謝罪をするようにしている。

以上