

B. 電気・ガス・水道業 B社

事業概要	電力の生産・販売		
従業員数	約 38,000 人	プライバシーマーク取得	なし
保有個人データ件数	約 3,000 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

- ・約 3,000 万件。
- ・顧客の氏名、住所、電話番号、電気料金などの情報を保有している。

(2) 個人情報保護担当部署

- ・店所や部門に個人情報管理責任者（部門長、店所長）を定め、その下に個人情報の担当（兼任）を置いている。
- ・個人情報保護の全社事務局はシステム部門の 2 名が兼任で行っている。
- ・コンプライアンスやリスク管理は法務部門が担当しており、連携を図っている。

(3) 個人情報保護管理者の有無・位置づけ

- ・CPO は設置していないが、前述の個人情報管理責任者の上に、個人情報保護総括管理者と個人情報保護管理者を定めている。

(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

- ・認証は特にない。

(5) 個人情報保護に向けた取組経緯

- ・平成 2 年に電気事業連合会が定めた「電子計算機処理に係る個人情報保護のためのガイドライン」に沿って取り組んできた。この時点で「電子計算機処理」が中心であったこともあり、システム部門が担当となった。
- ・平成 10 年の告示及びガイドラインの改定を契機に、社内で「電子計算機処理に係る個人情報保護のための実践遵守規程・マニュアル」を制定した。
- ・個人情報保護法の成立を受け、「従業員の啓発」、「ルールの強化」、「対応体制の整備」の 3 点を柱として準備を進めた。

(6) 個人情報の保有・管理・提供等に関する業界の特徴

- ・電気供給に関連した顧客データを大量に保有しており、顧客データの対象は電気供給

地域内の居住者が中心である。

- ・検針や電気料金徴収のため、顧客データを定期的に社外へ持ち出すことが必要である。

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）

- ・個人データの取扱台帳を作り、管理・メンテナンスしている。
- ・社内規程は、保護法の全面施行に合わせ、法律・経済産業省のガイドライン・電気事業連合会のガイドラインを網羅してマニュアルを作成した。個人情報の保護に関する全社規程、個人情報の保護に関する全社マニュアル、個人情報の保護に関する各部門のマニュアル、という体系になっている。

(2) 個人情報の取得

- ・特徴的な取組はなし

(3) 個人情報の利用（第三者提供を含む）

- ・申込みに際し共同利用について同意いただいている一部の顧客情報に関して、グループ会社と共同利用をおこなっている。

(4) 個人情報の管理

①情報の管理体制

- ・電話受付を行うカスタマーセンターの従業員従業者は個人情報にアクセスしやすい環境にあるが、例えば、あるカスタマーセンターでは、入館時に全員が透明のバッグに手荷物を入れ、情報の持ち込み・持ち出しができないようにしている。
- ・物理的安全管理措置としては、入館の警備員配置、機器の物理的な施錠やワイヤーロック、技術的安全管理措置としては、暗号化などを行っている。
- ・個人情報を社外に持ち出す際は、上長の了解や管理台帳への記入が必要になる。
- ・検針員は、ハンディ端末を持っている。検針日毎に数百件程度のデータをダウンロードして入れ替えている。ハンディ端末にはパスワードがかかっており、メモリは特殊なビスで格納されている。また、ハンディ端末内のデータは暗号化されている。

②従業員従業者への教育方法

- ・周知徹底のため、責任者に対して集合研修を行った。全従業員・従業者に対する周知は年に1度程度のeラーニングによって行っている。また、逐次、社内イントラネットに個人情報情報保護に関する情報を掲載したり、資料を配布したりしている。関係

会社についても、eラーニング教材を配布し、受講してもらっている。

- ・ 検針員、集金員とは「個人事業主」というかたちで委託契約を結んでおり、月に1度程度の内勤日を利用するなどして研修を行っている。

③盗難対策

- ・ パソコンのワイヤーロックや暗号化システムを導入している。

④ノート PC の安全対策

- ・ ノート PC の管理方法をマニュアルにしている。

⑤外部委託先管理

- ・ 委託先の選定基準を整備し、それに見合う委託先を選定するようにしている。発注の際は個人情報の保護に関する契約を交わしている。委託先における委託された個人情報の取扱い状況を把握している。

⑥日常点検・確認の方策

- ・ 各種チェックリストにより管理者が定期的にチェックを行い、個人情報の適正な取扱いについて徹底している。

⑦初歩的ミスの防止策

- ・ 送信・送付ミスの回避については、宛名ミスが多いため、封筒と中身について複数人が確認するようにしたり、メールマガジンなど同報の電子メールの送信先には BCC (ブラインド・カーボン・コピー) のみ設定可能なメニューも用意したりといった取組をしている。

(5) 個人情報の消去・破棄

- ・ 保有期間を決め、不要になったものを削除している。
- ・ 廃棄は裁断・溶解などで処理している。

(6) 個人情報の監査

- ・ 監査部門の活動の一環として、個人情報保護についても行ってもらっている。
- ・ システム部門独自のモニタリング、店所や部門での監査も行っている。

(7) 苦情処理・顧客対応

- ・ 苦情があった場合の受付、開示手順を定めてマニュアルに記載している。どのような開示があったのかの調査も実施している。

- ・料金等の問い合わせの際、本人確認はカスタマーセンターで、数項目の質問によって行う。書面により回答するような機密性の高い情報開示を求められた場合は、運転免許証などの提示を求めるようにしている。
- ・開示の手数料は、10枚以上の請求の場合のみ1枚60円としている。10枚未満の場合は無料である。これまでに手数料が発生したケースはない。開示請求は居住証明を得る目的のものが中心だが、数は少ない。

(8) 事故発生時の対応

- ・情報漏えいの際の対応をマニュアルで定めている。事故発生部署が事実確認を行い、本店の事務局（システム部門）が集約し、最終的な判断を担当役員が行う。
- ・対応は、顧客への謝罪と社外広報、官庁への報告を行う。
- ・事件事例を踏まえ、再発防止策を検討している。

以 上