

E. 卸売業 E社

事業概要	ガスの卸売、ガス関連機器の卸売等 (ガスの販売小売店からの委託を受け、ガスの消費者の自動検針、配送、ガス代金の口座振替回収代行、設備工事も実施している。)		
従業員数	約 110 人	プライバシーマーク取得	あり
保有個人データ件数	約 20 万 8 千件 (※取扱う個人情報件数)		

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

- ・ 20 万 8 千件程度保有している。うち、データ化して集中監視システムを行っているのは 6.5 万件程度である。集中監視センターが社内であり、24 時間、ガス漏れ等を監視している。
- ・ 卸売業ではあるが、小売店よりガスの委託配送、売上代金の口座振替による回収代行、ガス漏れ等の監視なども同社が請け負っている。
- ・ 個人情報の種類としては、氏名、年齢、住所、連絡先（本人自宅、本人携帯電話）等の基本的な情報に加え、配送のための地図、配送先の個別の状況（例：耳が遠いので電話でなく FAX で連絡を行う等の情報）、過去のガス漏れ警報の発生状況なども保有している。
- ・ 法人でガス契約を行っているような場合は、ガス漏れの場合などに備え、法人の担当者や経営幹部の連絡先など、複数人の個人情報を保有している。
- ・ ガス、機器の修理、ガス使用状況の確認（検針）、緊急時（ガス漏れ等）の対応などに利用している。

(2) 個人情報保護担当部署

- ・ 管理部が担当になる。
- ・ 「個人情報保護委員会及び推進事務局」が常設になっている。専任の担当者はいない。
- ・ 個人情報保護委員会は通常は 3 ヶ月に 1 回程度開催されるが、伝達事項や問題が発生したときなどは随時開催される。

(3) 個人情報保護管理者の有無・位置づけ

- ・ 「個人情報管理責任者」としては常務取締役が担当している。
- ・ 代表取締役社長は「個人情報管理総括者」としての位置づけになっている。

(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。（平成 10 年）
- ・同社の情報システム部門の前身である情報システムの会社が認定を受けた。情報システムの会社が同社に合併された後、更新の必要性が生じたので全社で取得した。
- ・情報システム部以外の部門でも個人情報保護に対する意識水準を高め、内部管理を徹底する目的で取得した。
- ・ISO14001 も取得している。

(5) 個人情報保護に向けた取組経緯

- ・昭和 60 年頃に、ガス業界では先駆的に、ガス利用世帯におけるガス漏れ、ガス切れ情報などについてオンラインで集中把握・管理ができるようなシステムを導入した。
- ・このシステムでは非常に大量の個人情報を取り扱うため、情報セキュリティの重要性ということで管理等を厳しく行うことにした。
- ・平成 10 年にグループ会社（現：情報システム事業部）がプライバシーマークを取得し、同社の合併に伴い、平成 15 年に同社全体でもプライバシーマークを取得した。

(6) 個人情報の保有・管理・提供等に関する業界の特徴

- ・町のガス販売店は必ずしも好況ではなく、原油高によるガス価乱高下や後継者不足に悩んでおり、なかなか個人情報保護に目が向かないような状況でもある。
- ・特にここ最近は一時期の個人情報保護に関する熱心な姿勢が落ち着いてきた感がある。
- ・ガスボンベの配送等で訪問することがあり、その際に明確な形で情報にならないような家族や世帯等に関する個人情報を取得する可能性があり、その際は業務受託先の販売店に伝達する。

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）

- ・現在の職位・役職に関係なく、「個人情報保護に関する権限」を与えるため辞令を出して特別な業務執行等を認めている。職位的には下になる「監査員」が個人情報管理責任者である常務取締役などに改善命令等を行うことができるようにしている。

(2) 個人情報の取得

- ・ガス利用の契約時に LP ガス販売店が書面で取得したデータを預かって委託処理に利用している。

(3) 個人情報の利用（第三者提供を含む）

- ・ガス使用量メーターの検針は、オンラインで把握できるようなシステムを導入している。
- ・このシステムを活用して、独居老人等の安否確認を行うサービスに活用することも可能であり、検討している。
- ・ガス販売店を対象として個人情報セミナーを開催したことがあるが、その席でも個人情報はルールを守れば有効に活用可能であると説明している。
- ・その他、委託配送先社員が配送に行ったときに教えてもらった情報（機器が壊れている、買い換えたい等の情報）については、ガス販売店、ガス機器販売店などにも提供し、販売店は営業活動に利用している。
- ・配送担当の従業者については、配送伝票の専用フォルダを使用することを義務付けている。専用フォルダは作業着のポケットに差して携帯することができるようになっており、常時身体から話さないようにするための措置である。

(4) 個人情報の管理

①情報の管理体制

（扱う個人情報セキュリティ水準に合わせて、機械的管理とソフトな管理を使い分ける）

- ・個人情報を取り扱う執務室については管理レベルを分けており、入室可能な者をそもそも相当程度絞り込んでいる。
- ・最もセキュリティが厳しく、入室可能者が限定されているのが、ガスの使用量やガス漏れ等をオンラインで集中管理しており、大量の個人データが蓄積されているシステムのある部屋であり、IDカードリーダーで入室管理を行っている。
- ・個人情報を特に扱うような部署については、入室時に必ず「入室理由」、「入室時間」、「面会者」、などについて記帳するようになっている。この記帳が面倒であるので、入室することなく用件を済ませる工夫（その部屋で執務している従業者を入口の内線電話で呼び出す形で話や用件を伝える等）をしている。

②従業者への教育方法

- ・漏洩事故等の情報を受け、全員を対象とした研修を実施している。
- ・運用基準の見直しなどがあつたタイミングで部門の実務責任者もしくは実務責任者から委任を受けた者が所属する従業者を集めて「特定教育」を実施している。その他、「内部監査員教育」も実施している。
- ・受講した研修の理解度については、「受講者への質問」「受講者のサイン・押印」、「受講者へのアンケート、ペーパーテスト」により確認し、理解の程度をランク別に評価

している。

- ・罰則規程は就業規則に準じる形で作成している。

③盗難対策

- ・セキュリティの高い情報を扱う部屋は ID カードをリーダーに読み込ませなければ入室できないようになっている。
- ・警備会社に外注しており、入室・退室等のログを取得するようにしている。

④ノート PC の安全対策

- ・ノート PC には個人情報には絶対に格納しないようにしている。
- ・そのため、従来のノート PC を約 100 台、すべてデスクトップ PC に入れ替えた。

⑤外部委託先管理

- ・工事を実施している部門があり、工事の下請けを委託する場合がある。
- ・「選定のためのチェックリスト」と「監督のためのチェックリスト」の 2 種類がある。前者は契約締結時に使用し、後者は継続的に委託を実施している事業者について、半年に 1 度程度実施している。
- ・チェックを行うのは、『外部委託を行う部門の実務責任者（部長等）もしくは実務責任者から委任を受けた者』とされている。
- ・委託契約の締結の際に、契約書に個人情報保護に関する文言が含まれていない場合には、別途覚書を締結している。

図表 委託先チェックシート（選定のためのチェックリスト）

委託先選定チェックシート	
確認日：	____年 ____月 ____日
会社名：	_____
所在地：	_____
1 個人情報に関する秘密の保持ができる。	Yes No
2 過去においてデータ漏洩をしたことはありません。	Yes No
3 社員に委託データの秘密保持の指導をしている。	Yes No
4 個人情報とは何かを指導し、理解している。	Yes No
5 個人情報の重要性について指導しています。	Yes No
6 個人情報の漏洩がどのような影響を与えるか指導している。	Yes No
7 再委託しないで業務を完結する。	Yes No
8 委託データの秘密を保持し個人情報の漏洩を発生させない。	Yes No
9 契約終了時すべてのデータの返却とデータを消去する。	Yes No
10 委託された者の瑕疵による事故が発生した場合に、応分の責任を担保できる。	Yes No
11 個人情報保護方針を策定している。	Yes No
選定基準	Yes が 8 個以上 No 回答については改善依頼をお願いする。
選定結果	(可 不可)
当社選定者 _____ 印	

⑥日常点検・確認の方策

- ・「日常点検確認表」をもとに、何らかの取組を行う際には、必ず「安全性確保の方策」と「正確性確保の方策」について記載させた上で申請書を提出させている。

図表 日常点検確認表

【 様式 - 7 】 個人情報保護の点検に関する規定

年度・日常点検確認表(部門) 部門名: _____

注1: 実施責任者又は実施責任者に指定されたものは確定にしたがって点検し(年)又は(半)を記入する。注2: 問題がある場合、実施責任者は改善を指示する

月	週	分社職員の 新任・解任	個人所有パワ コン持込	記録媒体の数	プリンタの運 用状況	Winnyなどの ないこと	施設	点検者	確認者
4	第1週								
	第2週								
	第3週								
	第4週								
	第5週								
5	第1週								
	第2週								
	第3週								
	第4週								
	第5週								
6	第1週								
	第2週								
	第3週								
	第4週								
	第5週								
7	第1週								
	第2週								
	第3週								
	第4週								
	第5週								
8	第1週								
	第2週								
	第3週								
	第4週								
	第5週								
9	第1週								
	第2週								
	第3週								
	第4週								
	第5週								
10	第1週								
	第2週								
	第3週								
	第4週								
	第5週								
11	第1週								
	第2週								
	第3週								
	第4週								
	第5週								
12	第1週								
	第2週								
	第3週								
	第4週								
	第5週								
1	第1週								
	第2週								
	第3週								
	第4週								
	第5週								
2	第1週								
	第2週								
	第3週								
	第4週								
	第5週								
3	第1週								
	第2週								
	第3週								
	第4週								
	第5週								

配布先: 管理責任者 保管部門: 実施責任者 保管期間: 3年 2007/12/10

36 / F

⑦初歩的ミスの防止策

- ・集中監視センターにおいては、FAX の誤送信を防止するために、短縮登録番号と販売店コードを同じものを使用した。
- ・また、誤送信した場合には、どこであっても必ず送信先に送信した FAX を訪問して取りに行くことを義務付けた。

(5) 個人情報の消去・破棄

(外注は行わずに、公的な焼却場等に自社で持ち込み、投げ込みも自社で行う)

- ・シュレッダーをすると紙が相当かさばるし、溶解を委託しても、溶解業者がどこまで信用できるかという問題が残る。
- ・そこで、同社では、一定の期間は個人情報を含む紙等は施錠できる場所に格納しておき、定期的を集めて自社で公的な処分場等まで持ち込んで処分している。実際に焼却炉等に投げ込むところまで自社の従業者が行っている。

(6) 個人情報の監査

(監査は一定の役職以上のベテラン職員が担当。問題が見られた場合は短期間で是正計画の策定と再監査を実施することで実効性を高める。)

- ・年に1回、内部監査を実施している。15 部署について、2/15～2/26 までの期間を要して実施した。職場の点検だけでも1 部署 2.5 時間程度掛けて点検を行った。
- ・監査チームのリーダーは一定の役職以上(部長等)のベテラン社員が担当し、実際に監査員が現場まで立ち入りを行ってチェックをした。
- ・監査結果については、即日で「適合」、「不適合」、「観察」の評価を下している。「不適合」になった場合には、10 日以内に「是正計画書」を提出し、その計画書を受けて監査員が18 日以内に「フォローアップ監査」を実施する。また、フォローアップ監査の結果については、23 日以内に「不適合報告書兼是正処置報告書」を提出することになっており、問題点を単なる注意で終わらせないようにしている。
- ・「観察」は不適合とは言えないが、改善したほうが個人情報保護のためにより望ましいと考えられる場合に出される。
- ・平成19年の監査では、7 件の不適合と5 件の観察が報告された。

図表 監査チェック表

【様式-2】 個人情報保護の点検に関する規定

内部監査チェックリスト

株式会社 [redacted]

監査実施日 2008年02月19日
 被監査部門 [redacted]
 監査チームリーダー [redacted]

要求事項	チェック項目	対象 本部/部門	判定	質問	コメント
3.3.1 個人情報 の特定	☐ 個人情報を特定する手順は確立され維持されているか	○	○	☐ 個人情報を特定するとはどういう意味ですか。なぜ特定することが必要ですか ☐ この部門の「個人情報特定表」を見せてください。	個人情報保護と保護あり お、 お大丈も確認
3.3.2 法令、国 が定める 指針その他 の規範	☐ 法令、国が定める指針その他の規範を参照するための手順は定められて維持されているか	○	○	☐ この部門に必要な法令等を言ってください。 ☐ その法令はこの部門のどんな業務に関連していますか ☐ その法令が改訂された場合、その後訂されたことをどのようにして知りますか	個人情報保護法 改正法、消費者の 条約 ホームページ
3.3.3 リスクなど の認識、 分析及び 対策	☐ 3.3.1で特定した個人情報について目的外利用を行わないために必要な対策を講じる手順は確立され維持されているか ☐ 3.3.1で特定した個人情報についてその取扱いの各場面におけるリスクを認識し分析し必要な措置を講じる手順は確立され維持されているか	○	○	☐ 目的外利用とはどういう意味ですか ☐ 目的外利用を行わないための手順を説明してください ☐ リスクとはどういう意味ですか ☐ リスクを認識し分析する手順を説明してください ☐ この部門の「リスク評価表」を見せてください	 漏えい、紛失 リスク評価表も確認

判定欄 適合: ○ 軽微な不適合: × 軽微: ○, △ (不適合の場合は証拠事実を記入)

配布先 被監査部門の実務責任者 保管部門 推進事務局 保管期間: 3年 2007/09/10

図表 不適合報告書兼是正処置報告書

【様式-3】 不適合報告書兼是正処置報告書

個人情報保護の点検に関する規定

被監査部門 [redacted] 課	場所・職場 [redacted] 課	報告者番号 [redacted]	不適合となった原因 事務所に施錠しているのにキーボックス自体を盗ってしまった。
監査日・指摘日 2008年02月19日	通用文書 P-2070 個人情報の適正管理に関する規定	報告者 [redacted]	是正処置の具体的な項目 スケジュール [redacted]
不適合事項 個人情報の漏えい・滅失・毀損等の防止の ための安全管理と不備がある	不適合の理由(証拠) 鍵を盗取したキーボックスが事務局長にあるがキーボックス自体の鍵の管理(手順)が明確となっており、安全に欠ける	是正責任者 実務責任者	効果確認方法 目視による確認
是正処置 手順書の再作成	再発防止処置 改訂した手順書を用いて徹底する事で再発防止を図る。	管理責任者 [redacted]	目録(備考)
確認日 02月22日	調査対象期間 08年02月02日 ~ 08年02月02日	費用 0円	確認方法 目視
確認結果 鍵の管理が明確となり改訂した手順書の教育と目視による確認をした	次回監査での効果確認 要 (改善中)	管理責任者 [redacted]	作成 [redacted]

配布先: 被監査部門の実務責任者 保管部門: 推進事務局 保管期間: 3年 2006/11/17

(7) 苦情処理・顧客対応

- ・相談窓口はホームページに掲載している。担当部門、実務責任者、窓口担当者まで7つの部署について掲載し、代表電話に加えて個々人の電子メールアドレスまで掲載している。
- ・開示手数料については原則無料としており、郵送で対応する場合のみ実費をもらっている。
- ・本人確認は来社の場合は証明書等の提示を求め、電話の場合は商品の買上げ、利用の年月日を聞き、実績と照合しコールバック、又は郵送による対応で本人確認を行っている（Eメールも同様）。

(8) 事故発生時の対応

- ・業界団体が作成、発行した個人情報保護に関するガイドラインを基に対応規程を作成している。

以 上