

イ. 電気・ガス・水道業 イ社

事業概要	ガス事業、ガス機器の販売、ガス工事の施工		
従業者数	約 1,000 人	プライバシーマーク取得	なし
保有個人データ件数	約 100 万人		

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

- ・保有する個人情報件数は約 100 万人分である。
- ・保有している個人情報の種類としては、氏名、住所、電話番号などに加え、ガスの使用状況、料金収納関係の情報、住居情報（図面など）、などがある。
- ・利用目的は、エネルギー供給、普及拡大、供給設備工事、保安、漏えい・火災自動通報機などの関連するサービスの提供、エネルギー消費機器・警報器等の住宅設備販売、設置、修理・点検、商品開発、アフターサービス、PR、調査・データ収集、研究開発などである。

(2) 個人情報保護担当部署

- ・総務が担当部署であり、全社的な委員会を組織している。

(3) 個人情報保護管理者の有無・位置づけ

- ・総務担当取締役が委員会の委員長であり、個人情報の管理責任者という位置づけになっている。箇所長が委員になっている。
- ・箇所長の下に、情報取扱管理者を置いている。箇所におけるマネージャークラスが担当している。実際に総務から指示される対策の実行責任者である。

(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

- ・認証は取得していない。今のところ取得する予定は無い。

(5) 個人情報保護に向けた取組経緯

- ・取組自体は以前から行っていたが、完全施行への対応についてはその前年度に取組を開始した。経済産業省や業界団体のガイドラインを活用して勉強を始めた。
- ・対応を検討、実施している最中に、車両盗難による情報の紛失などの事故が発生し、その事故を受けてさらに対応を厳格にしたという経緯がある。

(6) 個人情報の保有・管理・提供等に関する業界の特徴

- ・特定の地域における大量の個人情報を保有しており、地域の信頼に応じていくためにしっかりと管理をしていかなければならないという意識は強い。
- ・検針や工事、器具販売など、複数のビジネスパートナーと共同利用する必要がある。

2. 個人情報の適切な保護のための取組について

(1) 準備（規定・体制づくり）

- ・総務で原案を作成した。規程、マニュアルを作成したが、実態に合わせながらガイドラインに沿った形にした。
- ・グループ会社には、自社の規程内容について説明を行っているが、独自の事業内容であるので、規程内容を揃えることまでは行っていない。

(2) 個人情報の取得

- ・開栓の申し込みや工事の申し込みなど、個人情報を取得する機会はさまざまである。
- ・開栓時に渡す冊子に、プライバシー・ポリシーが印刷されている。

(3) 個人情報の利用（第三者提供を含む）

- ・特定の機器を有している方にダイレクトメールを送付することがある。
- ・通常はガス機器のメーカーからガス機器利用者の個人情報の提供を求められることは無いが、不具合が発生した際などには提供を求められることがある。管轄する省庁の指導などに従って対応している。
- ・消防や警察との連携がある。火災の場合は現場に直行してガスの閉栓対応などを行わなければならない。個人情報保護法への過剰反応により情報の伝達ができなくなったようなことは特に無く、円滑に対応できている。

(4) 個人情報の管理

①情報の管理システム

- ・クレジットカードなど特にリスクの高い情報については、一般の執務エリア内に電子錠を設けた部屋を設置して、担当者を限定した上で業務を行っている。

(検針ターミナルから離れるとアラームが鳴り、置き忘れ・盗難を防ぐ)

- ・検針のハンディターミナルについては ID とパスワードを入力しないと起動できないようになっている。
- ・機器紛失の危険を回避するために、担当検針員が検針ターミナルから 2、3メートル以

上離れるとアラームが鳴るようになっている。

(グループ会社店舗の端末からは外部媒体に書き込みができなくしている)

- ・ サービスショップの端末に関しては、別媒体へ情報が保存できないように設定している。社内の端末に関しても制限を設けている。
- ・ オフィスのセキュリティ管理の強化に取り組んでおり、建物によっては RFID カードによる入退室管理を行っているところもある。

②従業員への教育方法

- ・ 企業行動基準・従業員行動規範に職員個人としてとるべき行動をまとめている。
- ・ ハンドブックを作成している。日々の朝礼でハンドブックを使用して確認している。
- ・ 毎年 10 月を企業倫理強化月間に設定している。講師を招いての講演とともに、各部署でテーマを決めて企業倫理の徹底を行っている。
- ・ コンプライアンスのチェックは全ての従業員に対してイントラネット上で実施している。結果は社内で報告を行っており、部署別に状況が確認できるようになっている。
- ・ 従業員行動規範は全てのグループ会社に見本として送付している他、一部のグループ会社では従業員に配布してもらっている。

③盗難対策

- ・ 携行のかばんなどについて、持ち歩きやすくなるための工夫、落とさないような工夫のあるかばんについて議論して必要な条件をまとめ、共通で購入して使用するようになった。

④ノート PC の安全対策

- ・ 社員にはノート PC を配布している。
- ・ ノート PC はセキュリティワイヤーで机に固定するようにしている。引越しなどの際の運用を考慮して、本人がいなくても取り外しができるようにした。
- ・ 個人が使用しているノート PC は持ち出し禁止にしており、上長の許可がないと持ち出せないということにしている。
- ・ 社屋外に持ち出す端末については、入替などの際にデータの暗号化を進めている。
- ・ Winny は、端末の管理者権限を与えていないのでユーザはインストールできない。インベントリ管理ソフトでも検知されていない。

⑤外部委託先管理

- ・ 各部署と、接点のあるビジネスパートナーとの関係の中で、決められたチェックを定期的に行うようにしている。チェックシートでチェックするようしており、半年に

一度実施している。結果は本社の総務に送ってくるようにしている。

- ・委託先まで社員が出向いていき、聞き取りをもとにチェックを行っている。
- ・実際に顧客との接点があるのは委託先ということなので、特に委託先管理には注力している。
- ・マニュアルを配布しており、マニュアルの項目について、実際に対応が行われているのかをチェックし、グループ会社の本社だけでなく、保有している個人情報に重要なものがある場合には、支店についても全て実施している。

⑥ 日常点検・確認の方策

- ・従業員行動規範ハンドブックに、やってはいけないことを「レッドカード」ということで記載している。

⑦ 初歩的ミスの防止策

- ・重要情報は FAX などでは送ることはない。
- ・教育の際に、特にメールの誤送信には注意するように周知している。

(5) 個人情報の消去・破棄

(湿式シュレッダーの導入で環境と個人情報保護の双方に同時に配慮)

- ・湿式シュレッダーを導入している。紙を湿らせてシュレッディングするので、機密情報であっても再生紙の原料にすることができる。情報セキュリティの確保と紙資源循環による環境保全の両立ができる点が優れている。
- ・具体的な処理の流れとしては、オフィスで生じる使用済み文書を各職場の「錠付きキャビネット」で回収し、キャビネットに紙が 10kg 程度たまったら、キャビネット内の袋を取り出し、南京錠をつけ、これをシュレッダー室へ運搬する。湿式シュレッダー担当者が受付・計量後に南京錠を外して、湿式シュレッダーに投入する。排出パルプはコンテナへ集積され、コンテナは製紙工場に搬送され、再生紙にされる。
- ・全ての書類について同様の処理を行う方が書類の重要性を判断する負担が無い、ということで、この方式を導入している。白い紙であればほとんど処理できることになっている。

(6) 個人情報の監査

- ・規程上は年 1 回、総務が実施することになっている。

(7) 苦情処理・顧客対応

- ・苦情などはそれほど来ていないと認識している。
- ・従業員行動規範ハンドブックに、「苦情処理への対応」ということで記載している。

(8) 事故発生時の対応

- ・ 事故が発生した際は報告をきちんと上げてもらい、所管官庁への報告やホームページでの公表などを行っていくことが基本である。
- ・ 緊急時の対応マニュアルや、広報の対応要領、想定問答などを作成している。情報連絡シートを作成しており、報告すべきことを明確にしている。

以 上