

## カ. 信用業 カ社

事業概要	ビジネス機器等リース、ローン等金融サービス提供、カードサービス、証券化事業など		
従業者数	約 2,000 人	プライバシーマーク取得	あり
保有個人データ件数	約 500 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、個人情報の種類、個人情報の利用目的

- ・約 500 万件。
- ・種類は、氏名、性別、年齢、住所、電話番号、メールアドレス、勤務先、商品名、契約日、契約額、手数料、カード番号、支払方法、口座番号など。
- ・利用目的は、債権の与信審査が主である。一部優良顧客については営業目的で商品のダイレクトメールを送送するために利用することもある。

#### (2) 個人情報保護担当部署

- ・個人情報の管理本部があり、執行役や部長クラスのメンバーで構成され、月に 1 度の会合を開いている。
- ・事務局は本社品質保証部が担当しており、情報が集約されるようになっている。
- ・全国にある営業本部では、別途現地の地域本部を設置している。

#### (3) 個人情報保護管理者の有無・位置づけ

- ・個人情報保護管理責任者は、現在は常務執行役である。歴代、管理部門の管掌役員が管理責任者に就任している。
- ・副責任者は本部長クラス、管理者は支店長クラスの人材が担っている。

#### (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

- ・ISO9001 及びプライバシーマークを取得している。
- ・プライバシーマークについては、現社長の提唱により取得した。
- ・プライバシーマークの取得は、社内での個人情報保護のための取組を進めるためには一定の効果があった。また、官公庁等の入札時などにプライバシーマークを取得していることが条件になっている場合がある。
- ・“第三者の目でチェックを受ける”ということを重視した。
- ・内部体制の強化などを目的とする際には、内部向けの説得材料として有効に機能した。

## (5) 個人情報保護に向けた取組経緯

- ・ 個人情報信用情報機関との取引がある業務なので、個人情報に関する意識は昔から高く、利用目的に対する同意は以前から取っており、特に個人情報信用情報機関への登録の同意は20年程前から取得していた。
- ・ 個人情報保護法の施行前から、業界の自主ルール運営協議会があり、自社の個人情報の担当がそのメンバーに入っていたこともあり、個人情報の取組は早かった。
- ・ 個人情報保護法やプライバシーマークの要求事項を受けて、利用目的の同意文書が増えるなど、個人情報の管理を強化した。

## (6) 個人情報の保有・管理・提供等に関する業界の特徴

- ・ 販売店を介しての契約については自社が顧客から直接個人情報を得るわけではなく、情報を販売店経由にて取得することとなるため、本人確認が容易でない。
- ・ 申込書や契約書には自署・捺印を要求している。申し込み欄について、連帯保証人と契約者の筆跡が同じという場合があり、そのような場合は再度書類作成を直接顧客または販売店経由にて依頼している。

## 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）

- ・ 本社に個人情報管理本部と事務局があり、全国の営業本部には現地の地域対策本部を設置している。

### (2) 個人情報の取得

- ・ 個人情報は申込書や契約書によって入手するが、その際に自署・捺印をもらうことを原則としている。それが難しい場合には、免許証などの証明書で本人確認を行う。申込書も第三者を介して取得することがあるため、例えば申込者の欄と連帯保証人の筆跡が同一であれば電話確認を行うなど、慎重に対応している。
- ・ 申込書をFAXで受け取る場合には、申込書の裏に記載されている同意文書のバージョンが表面だけで分かるように、番号が付されている。古いバージョンの申込書であれば返却するようにしている。
- ・ 免許書のコピーを取得する場合には、本籍などの不要な個人情報も取得することになるため、マスキングなどの処置を行う。

### (3) 個人情報の利用（第三者提供を含む）

- ・ 第三者への提供や共同利用の相手としてCIC（Credit Information Center）や販売店

(割賦購入斡旋の提携店)に情報の一部を提供することがある。マーケティングデータとして提供することもある。

- ・規定で事前に覚書を交わすことを定めている。

#### (4) 個人情報の管理

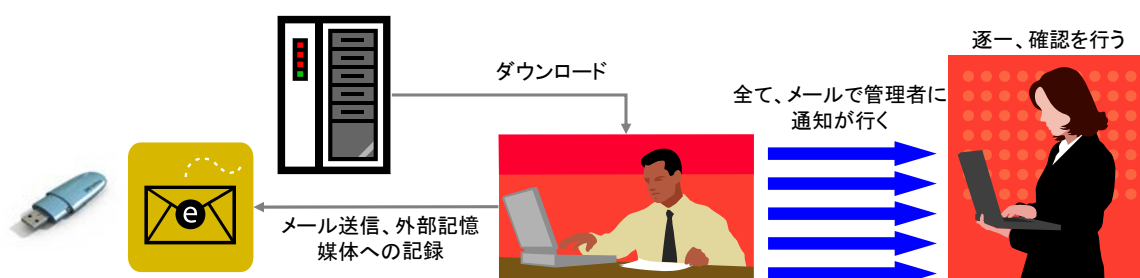
##### ①情報の管理システム

- ・シンクライアントシステムを導入している。端末にはハードディスクがなく、データが取り出せない仕組みになっているが、業務に支障がある場合には「ダウンロード権限」をシステム上で承認する制度を導入している。

##### (個人情報を含むデータに関するアクションは全て個別に管理者に通知)

- ・個人別に権限が決まっており、業務に関係する情報のみダウンロード権限がある。ダウンロード権限がある人の場合には、ダウンロードの際に毎回上長へ通知され、ダウンロードされた情報と同じものが上長へも送信される。また、いつどのような情報をダウンロードしたかを示すリストが作成され、それを上長がチェックする。
- ・また、個人情報を電子メールで送信したり、外部記憶装置に移す場合には暗号化をすることが定められており、個人情報を暗号化する際に、どのような個人情報を暗号化したのかということについて上長に電子メールで連絡がいくようになっている。
- ・電子メールの本文や添付ファイルに個人情報が含まれるかどうかをチェックするシステムをつくり、個人情報が含まれるものを送信すると上長や個人情報管理責任者にメールが送信される。その際、暗号化しているかどうか上長が確認する。

図表 個人情報を含むアクションの管理者への通知 (イメージ)



- ・本社や営業本部への入館には静脈認証システムを導入している。地方にある支店については、鍵をかけるなどのルールを徹底している。昼間無人になる場合には鍵を閉め、テレビ電話で来訪者を確認するようにしている。

##### ②従業員への教育方法

- ・教育を担当する部署が、コンプライアンスに関わる教育の一環として個人情報保護に

関する教育も実施している。教育に際しては、eラーニングとテストを実施しており、テストは100点になるまで終わらない仕組みである。

### ③盗難対策

- ・シンクライアント化しており、パソコンの盗難・紛失の場合もデータの漏洩は起こらない。

### ④ノートPCの安全対策

- ・社外に持ち出すノートPCもシンクライアント化しており、本人認証（指認認証）がなければ起動しない仕組みとなっている。

### ⑤外部委託先管理

- ・外部委託先は、印刷会社、データ入力会社、システム会社、発送業者などがある。その際に受け渡す情報は、氏名、住所、顧客番号などである。
- ・業者の選定に際しては、一定の基準を設けており、プライバシーマークを取得していることもそのうちのひとつである。契約上、立ち入り検査権があり、例えばダイレクトメールの発送業者に立ち入り検査を行い、糊の強度の検査を行ったこともある。
- ・契約後は一年に一度規定に基づいて業者の見直しを行っている。
- ・提携先に対し、社員は自宅にPCを持ち帰っていないか、などいくつかの項目についてアンケート調査を行い、その中で十分な管理体制がないと判断された場合には提携を打ち切るという試みを実施している。
- ・再委託は基本的に禁止しており、再委託が必要な場合には通知してもらい、承諾を得ることを義務付けている。

### ⑥日常点検・確認の方策

- ・監査とは別に「点検」を内部で月に1度実施している。決められた点検項目を社員の持ち回りで点検することになっている。

### ⑦初歩的ミスの防止策

(IPアドレスを用いたFAXを導入、社外へのFAX送信はテスト送信と受信確認を義務化)

- ・FAXの誤送信を防止するため、対社内のFAXについてはIPアドレスが登録されていない部署へはFAX送信できない仕組みをとっている。対社外のFAXについては、システムにFAX番号を入力し、テスト送信をして、受信を相手に電話確認またはメール確認し、その後に相手の番号をシステムに登録して開通するという手続きを踏むことになっている。電話確認の場合は送信者が手動で登録するが、メール確認の場合はシステムが自動的に登録する。一度システムに登録されても3ヶ月以上利用がない場合にはシステムから自動的に消去され、復活させるためには再度のテスト送信が必要で

ある。

- ・ 対社内の電子メールは、社内のみアドレス帳データベースを構築しており、このデータベースから送信先のアドレスを選択することで送信が可能になるため、外部への誤送信はない。
- ・ 社外向けの電子メールを送信すると、自動的に上長にも同じメールが送信される仕組みになっている。

#### (5) 個人情報の消去・破棄

- ・ 保管期限が過ぎたものは廃棄するという社内ルールがあり、保管期限が過ぎた場合には廃棄台帳をつけ、支店で台帳を保管することになっている。
- ・ 本来廃棄すべきものが残っているかどうかは監査でチェックする。
- ・ 廃棄の際は、溶解またはシュレッダーを用いている。溶解は業務委託なので、廃棄したことを証明する伝票を管理している。フロッピーは粉碎処理をし、立会いチェックをしている。

#### (6) 個人情報の監査

- ・ 監査時には監査チェックリストで重点項目を示している。
- ・ 個人情報の監査は指摘段階が 4 段階ある。①気づけ事項 ②軽微指摘事項 ③指摘事項④重要指摘事項である。①は規定には従っているが、改善が必要なもの、②は監査員の目前で是正可能なもの、③と④は社内規定や法令に適合していないものである。②③④については、原因追求、再発防止策の検討、フォローアップなどその場に応じて適切な是正処置を行う。③指摘事項が多い場合には、管理者の処遇に影響する場合もある。
- ・ 毎月一回の会議には監査室長が出席しており、個人情報保護の前月の監査状況を発表する。

#### (監査時にルール自体も指導を受け、実際に改善される)

- ・ 監査実施の際に、規程遵守の不徹底の部署が多く認められる場合には、被監査部署が指導を受けるのみでなく、ルールを作った事務局側も指導を受けることになる。これはルール自体が現行業務フローに適していないなど、「守れない仕組み」を構築したことに対する指導であり、それによってルールを変更することもある。
- ・ 監査室は「監査における指摘事項への対応未済リスト」を持っており、監査の指摘事項は全社に周知される。

#### (7) 苦情処理・顧客対応

- ・ 個人情報に関する苦情は、フリーダイヤルでコールセンターが受付している。そこで

は応答記録を残すようにしている。

- ・業務上、自社で回答できない個人情報に関する問い合わせは、信用情報機関に問い合わせてもらおうようにしている。
- ・残債の通知を求められた場合には、コールバックで本人確認をしている。
- ・本人確認は生年月日と口座番号の照会によって行っている。開示請求がある場合には、本人確認を対面で書面で行うことにしている。全国に拠点があるため、近くの営業所まで来店してもらい、身分証明書の提示を求めている。対面が無理な場合には、住民票などの証明書類を要求している。開示請求の手数料は 500 円としている。

#### **(8) 事故発生時の対応**

- ・事故発生時に備え、「危機管理手順」を設けている。事故発生時には事務局へ速報が入り、事務局が事故の度合いを判断して対策本部を別途召集する。対策本部は人事、広報、情報システムなど各部門の専門家で構成されている。
- ・事故については、「ボヤの段階で事務局に通知を」と呼びかけている。事案の大小に関わらず、事務局に即時に通知し、判断および対策を講じるようにしている。

以 上