

ク. 情報サービス業（アウトソーシング等） ク社

事業概要	情報サービス		
従業者数	約 1,000 人	プライバシーマーク取得	あり
保有個人データ件数	数千件		

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

- ・顧客から受託している業務に伴う個人情報は、年間 300 万件（個人情報の処理に関する従業者平均で 100 件／日）で、8,000 種類。
- ・受託業務において、個人情報は、生命保険、損害保険の新規契約申込書、加入後の各種保全事務、保険金・給付金支払い事務に係る各種事務の受付と事務処理の実行および保険に係わる確認業務に用いている。

(2) 個人情報保護担当部署

- ・最高意思決定機関として、個人情報保護に係るマネジメントレビュー会を設置。メンバーは社長、常務、常勤取締役で構成。毎月開催。
- ・全社的な執行機関として、情報保護推進委員会を設置し、毎月開催。委員長は社長、委員は各部門の部長。
- ・各部には、情報保護分科委員会を設置し、毎月開催。委員長は部長。
- ・情報保護推進全体事務局は、企画担当部署が担当。

(3) 個人情報保護管理者の有無・位置づけ

- ・情報管理統括責任者は常務取締役。
- ・各部に情報管理責任者、情報管理推進担当者を設置。

(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は、1999 年 3 月に取得。
- ・グループ外業務を広く受託するために、企業のイメージアップ、信用力の確保、内部管理体制の強化、従業者教育の定着を目的として導入。

(5) 個人情報保護に向けた取組経緯

- ・1997 年からグループ外取引を開始し、同取引を拡大するためには信頼度を高めることが必要と考え、1999 年にプライバシーマークを取得。

[個人情報保護活動の変遷]

- 1999年3月 プライバシーマーク認証取得
- 2001年3月 プライバシーマーク認証更新
- 2003年3月 プライバシーマーク認証更新、個人情報保護方針制定
- 2004年8月 コンプライアンス・マニュアル（手順・解説書）制定
- 2005年3月 プライバシーマーク認証更新
- 2005年4月 個人情報保護宣言制定
- 2006年12月 個人情報保護マネジメントシステム発効
- 2007年3月 プライバシーマーク認証更新
- 2008年4月 会社合併に伴う PMS（個人情報保護マネジメントシステム）の変更
 ※PMSの一本化手順と合併後新会社のPMS運用の軌道乗せについては末尾資料参照。（注：なお、会社合併に伴う個人情報保護マネジメントシステム変更等の対応方法は、事案別の個別具体的な状況により異なるため、一例として参照されたい。）

（6）個人情報の保有・管理・提供等に関する業界の特徴

- ・委託元から、受託業務に必要な範囲で個人情報の提供を受ける。
- ・直接入手する個人情報は、保険に係わる確認業務で入手する情報及び従業員の情報。
- ・従業員は非正規社員が多い。契約社員やパート、派遣社員が多く、頻繁に人材が入れ替わるため、教育面を中心とした人的安全管理措置の十分な手当てが必要。

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）

- ・個人情報保護に関連する規定類は、主なものに、「個人情報保護ハンドブック【基礎】」、「個人情報保護ハンドブック【オフィスでの管理】」があり、従業員に教育で徹底している（後述）。
- ・関連する規定類として、「情報システム利用手順・解説書」、「コンプライアンス・マニュアル（手順・解説書）」がある。

（リスク管理台帳で管理・共有）

- ・所属部署ごとにリスクアセスメントを行って、潜在リスク、残留リスクそれぞれを洗い出し、管理台帳に登録し、所属全従業員が共有している。
- ・原因究明と未然防止策は、品質向上のための全社運動と連携して対応している。

潜在リスク台帳	個別の個人情報毎に想定シナリオを洗い出し、リスクについて業務フローから見た未然防止策を記載（合理的な判断に基づくレベルで記載） そのうえで、現在の対応状況を再点検し対応状況欄へ記載（「○」対応
---------	---

	済み、「△」対応予定、「×」未対応又は対応困難)
残留リスク台帳	「潜在リスク管理台帳」の対応状況欄が「×」または、不十分と認識しているものを「残留リスク管理台帳」へ登録し管理策を策定する。情報管理統括責任者は各部より提出された「残留リスク管理台帳」登録のリスクレベルに応じた管理策を総合的に評価して承認する。 そして、4ヶ月単位で実施している自主点検時に継続フォローする

図表 ク社における個人情報の安全管理に関するリスク対策表（一部抜粋）

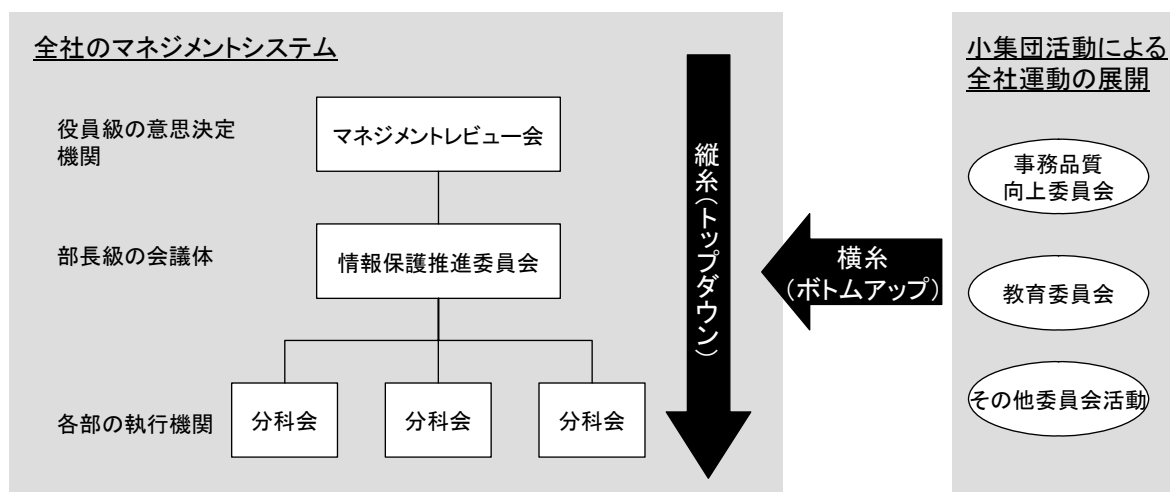
管理段階	手段	対処すべきリスク	選択した対処方法
入手	手渡し	・覗き見による不正アクセス	・入力場所の限定
		・外部記憶媒体によるウイルス感染	・外部記憶媒体の受領時にはウイルスチェックを実施する
	FAX	・受領時の紛失	・個別の場合→受領確認の電話 ・不特定多数の場合→受領記録を付ける
	郵送	・郵便物の盗難	・郵便受けの施錠管理、定期回収 ・郵便物の直接受渡し
		・誤配送	・収集窓口の明確な公表及び収集代行サービスを活用する ・指定封筒の使用
		・受領時の紛失	・受領記録を付ける
		・外部記憶媒体によるウイルス感染	・外部記憶媒体の受領時にはウイルスチェックを実施する
	メール	・通信経路上の盗聴、改ざん	・原則メールによる収集は行わない。やむを得ず使用する場合は、ファイルへのパスワードを設定、若しくは暗号化を依頼する
		・メール受信によるウイルス感染	・ウイルス対策の全社的な構築 ・不審なメール自身、メッセージ、添付ファイルを無視する
	Web 収集	・通信回線上の盗聴、改ざん	・各拠点間回線のVPN化、収集データの暗号化 ・情報主体自らのID、パスワード設定の依頼
	直接入力	・覗き見による不正アクセス	・収集場所の限定

注) 本報告書に掲載したク社の「リスク対応表」は実際に同社で使用されているリスク対応表の一部を抜粋・加工したものであり、項目や内容は完全のものではありません。

(縦系と横系の調和したマネジメントシステム)

- ・役員級のマネジメントレビュー会を頂点とする情報管理に関するマネジメントシステムによる“縦系”に加え、小集団活動による全社運動という“横系”が組みあわせられ、全社が一丸となった事務サービスの品質向上の一環として、個人情報保護の改善に取り組んでいる。

図表 “縦系”と“横系”の調和したマネジメントシステム



(品質管理の全社運動と一体となって推進)

- ・全役職員参加の小集団活動による全社運動が創業以来、企業風土として根付いている。個人情報保護についても、この運動の一環として取り込まれ、ボトムアップ的に日々改善活動が実施されている。
- ・全社運動としては、事務ミスの未然防止活動やクリーンオフィスキャンペーンなどが定期的に実践されている。個人情報保護に関する対応もこれらに取り入れられ、運動の一部として実践されている。
- ・全社運動がいかに定着しているかを示す事例として、一般的に情報管理部門が作成して配布することの多い「情報管理に関する携行カード」について、従業員が自分たちで必要性を認識し、議論を行い、作成したということがあげられる。

図表 全社運動の活動ニュース



クオリティアップ↑ニュース

2008.8.22
事務品質向上委員会
第5号

第1回クリーンオフィスキャンペーン実施結果のご報告

<個人情報保護について>

※各点検項目 10 点満点 計 100 点満点

方法 確認	No.	分類	チェック項目	A部	B部	C部	D部	E部	F部	G部	H部	I部	J部	K部	L部 M部 N室	
フロア訪問	1	PC	ユーザーID・パスワード・個人情報が貼り付けられていないか。	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
	2		帰宅時、パソコンの管理はできているか。 電源OFFされているか？ ノート型はワイヤ等で盗難防止がされているか？	5	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	3		個人情報掲載書類が放置された状態で離席・帰宅されていないか。	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	5
	4	机上・机下	机下に書類を置いていないか。	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
	5		コピー・プリンター・FAX機	プリントされた個人情報掲載書類が放置されていないか。	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	6	保管	FAXの送信ルールが掲示されているか。	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	7		個人情報掲載書類は施錠できる場所で保管されているか。	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	8		帰宅時、個人情報掲載書類の保管場所の施錠はできているか。	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	9	ゴミ処理	個人情報掲載書類が一般ごみに捨てられていないか。	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	10		帰宅時のごみ捨ては徹底されているか。 (ペットボトル等が残されていないか)	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10
				95	100	100	99	100	100	100	100	100	100	100	95	

<書類の収納状況について>

※各点検項目 10 点満点 計 30 点満点

方法 確認	No.	チェック項目	A部	B部	C部	D部	E部	F部	G部	H部	I部	J部	K部	L部 M部 N室
アビネット・ロッカー	1	書類等が雑然としていないか。	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	2	書類等がつかまれているか。	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9
	3	個人情報掲載書類が施錠できる場所以外に置かれていないか。	0	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
			20	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	29

<書類収納状況について点検者のコメント>

- ・ 書類収納用ロッカーキャビネットはインデックスを付けて、見やすく、きれいに収納してありました。
- ・ 定期的に書類の移管や廃棄がされており、収納スペースも十分にありました。
- ・ 各ロッカーに管理責任者名が記載されている用紙が貼り付けてありました。
- ・ ロッカーの上に段ボール箱やバインダー等が置かれており、気になりました。
- ・ ロッカー、キャビネットの収納スペースが全体的に少ない部もありました。
- ・ 一部、書類等が詰めこまれているところが見受けられました。
- ・ 個人情報掲載書類がダンボールに収納されていましたが、会議室に置いたままの状態になっていました。



7月22(火)～7月24(木)にかけて実施いたしました『第1回クリーンオフィスキャンペーン』について、ご多忙中のところ、多大なご協力をいただきましてありがとうございます。

今回は『個人情報保護』『書類の収納状況』について、点検を行いました。各部とも、概ね満点という結果ではありましたが、減点となった項目がある部署につきましては、改善への取り組みをお願いいたします。

また、書類の収納状況についての点検者のコメントは上述のとおりです。ご参照のうえ、参考にいただければ幸いです。引き続き、個人情報保護・整理整頓、職場の美化を心がけていただき、クリーンなオフィスで気持ち良く仕事をしていきましょう！

(2) 個人情報の取得

- ・ 顧客から個人情報を受取る際に、台帳で管理。なお重要業務は「受渡票」を起票。

(3) 個人情報の利用（第三者提供を含む）

- ・特になし。

(4) 個人情報の管理

①個人情報の管理システム

- ・執務室管理は、「入退出管理簿」で管理
- ・来訪者は、「来訪者管理簿」で管理。2008年度始より個人情報の管理強化の観点から単票形式による「受付票」に様式を変更。
- ・サーバは、システムログや管理者を定期的に点検。

②従業員への教育方法

- ・入社時は、「個人情報保護ハンドブック【基礎】」及び「個人情報保護ハンドブック【オフィスでの管理】」を学習させ、テストを実施。
- ・年に三回ある情報保護月間の中で、一斉研修を実施し教育している。
- ・入社時の誓約書に加え、教育・研修の一環として毎年度始に全従業員より誓約書の再取付を行い、その際に情報管理・取扱について再確認を実施している。

③盗難対策

- ・施錠可能な保管場所で保管。
- ・機密情報は常時施錠。

④ノートPCの安全対策

- ・社外持ち出しは禁止。
- ・セキュリティワイヤーで常時固定。一部帰宅時に施錠可能なロッカーへ保管。
- ・業務上媒体入出力の必要なPCについては、管理基準を徹底のうえ、非利用時は挿入口の施錠閉鎖を実施（2008.12から運用開始）

⑤外部委託先管理

（毎年、部長が委託先の現場立入検査を実施して総合評価）

- ・毎年、外部委託先に対して、部長級が訪問して点検を実施。
- ・情報管理のほかにも、財務状況や、サービス品質などもあわせて総合的に評価して、委託の可否を判断している。

⑥日常点検・確認の方策

（年3回の全社総点検を切れ目無くフォローアップ）

- ・全社総点検プログラムのひとつとして、年3回（7月、11月、3月）情報保護月間を定

め、各部で点検を実施して結果を報告している。

- ・ 全社総点検は、1年間で4～7月、8～11月、12月～3月の3つの期間に区切り、それぞれの期間終了時に点検結果の報告を求めているが、毎月情報保護推進委員会において、対応の進捗状況の報告を行っている。このため実質的には一年中切れ目無く自主点検をしていることになる。
- ・ ただし、現場の負荷軽減のため全項目に対する点検は7月のみで、残り2回はテーマを絞って実施することとしている。

図表 自主点検結果の報告書イメージ

A (一般)		2008年度情報保護推進状況(第1回総点検)										最終報告	2008年4月1日新規作成 ク社 情報保護推進委員会 (事務局)		
実施項目	自己点検チェックリストによる、点検結果報告書作成	2008年度第1回総点検点検項目内訳													<参考> JIS規格不適合事象への対応 (管理強化履歴)
		PMS文書1 (体制、計画、規程、対象整備)			PMS文書2 (リスクマネジメント整備)				PMS文書3 (教育記録)			PMS文書4 (再委託先)		PMS文書5 (その他点検)	
		体制図 実行計画	内部規定 の最新化	個人情報 管理台帳 最新化	業務 フロー	潜在 リスク 管理 台帳	残留 リスク 管理 台帳	発生 リスク 管理 台帳	一斉 教育 (最終)	随時 研修	誓約書 の再取 付け	実査 対象	評価 アンケート① 実査② 自己評価③	※1	
実施期限	4-5月	5-6月	5-6月	5-6月	5-6月	5-6月	5-6月	5-6月	随時	5-6月	5-6月	5-6月	5-6月		
A部	●●	●●	●	●	●	●	●	●	最終 ⑥⑦	(実施)	5	①、②、③	①、②、③、④		
B部	●●	●●	●	●	●	●	●	●	最終	(実施)	3	①、②、③	①、一、一、④		
C部	●●	●●	●	●	●	●	●	●	最終	④⑤⑥	(実施)	—	①、一、一、④	200800718日 既済	
D部	●●	●●	●	●	●	●	●	●	最終	⑤⑥	(実施)	—	一、一、④		
E部	●●	●●	●	●	●	●	●	●	最終	⑥	(実施)	—	①、一、一、④	20080430日 既済	
F部	●●	●●	●	●	●	●	●	●	最終	④⑤⑥ ⑦	(実施)	—	①、②、一、④	20080620日 ⑦④解除	
G部	●●	●●	●	●	●	●	●	●	最終	④	(実施)	—	①、②、③、④		
H部	●●	●●	●	●	●	●	●	●	最終	⑥	(実施)	—	①、②、③、④		
I部	●●	●●	●	●	●	●	●	●	最終	④⑤⑥	(実施)	3→1	①、②、③	①、②、③、④	20080430日 既済
J部	●●	●●	●	●	●	●	●	●	最終	—	(実施)	—	一、一、③、④		
K部	●●	●●	●	●	●	●	●	●	最終	—	(実施)	3	①、②、③	①、②、③、④	
LMN部	●●	●●	●	●	●	●	●	●	最終	④⑤⑥ ⑦	(実施)	6	①、②、③	①②③④⑤⑥	

※1. ①FDK管理、②サーバー管理、③コンテンツエンジニア、④外来者受付票改定、⑤ウイルス対策、⑥暗号化対策、(各部対応は①～④、事務局対応⑤～⑥)

⑦初歩的ミスの防止策

- ・ 電子記録媒体の利用は禁止。やむなく利用の場合は所属長承認のうえ、管理台帳で厳重管理。(2008.12より管理台帳の記載内容を整備、強化を図る)
- ・ 社外メールで個人情報搭載の添付ファイル送信は暗号化、又はパスワード設定。
- ・ 2008.12からは全ての社外メール発信は、担当者からの直接発信を禁止すると共に業務の都合で発信する場合は、所属長からの発信とし、発信記録管理を義務付け。
- ・ 社外メール発信は事後に全件事務局でチェック。必要に応じて個別指導。

(5) 個人情報の消去・破棄

- ・ 個人情報管理台帳に保管期限を定め、廃棄ルールを徹底している。
- ・ 専用の廃棄ボックスを設置。

(6) 個人情報の監査

- ・ 監査の専門部署が、各部ごとに年 2 回実施。

(7) 苦情処理・顧客対応

- ・ 委託元から個人情報を受取る際には台帳で管理。重要業務については「受渡票」を起票して、台帳で管理。
- ・ 委託元に、顧客から問い合わせがあった場合、迅速・適切に対応できるように問い合わせに対する体制・手順を整備している。また委託元とは毎月、合同リスク管理検討会を実施して、対応状況について報告している。

(8) 事故発生時の対応

(委託元と連携した対応体制の整備)

- ・ 事故発生時の報告体制について、委託元と連携した対応体制を整備している。
- ・ 委託元とは、委託元が主催する「合同リスク管理検討会」に毎月出席し、事故や問い合わせに対する状況を報告し、今後の対応などについて検討している。

(9) 是正・予防措置の運用

- ・ 不適合事象発生時は次の管理基準で管理

リスク管理強化レベル	強化レベルの判定	管理範囲	管理期間	自主点検日
レベル「I」	半年間に 2 回以上の発生、情報管理統括責任者が必要と判断する場合	発生業務及び類似業務	3 ヶ月	管理レベル強化日から 1、2、3 ヶ月後
レベル「II」	半年間で 1 回目の発生	発生業務及び類似業務 ※類似業務の管理可否は部長判断	1 ヶ月	管理期間終了後

- ・ 上記管理レベルでの期間終了時点で随時監査を行い、是正・予防措置の有効性を検証
- ・ 結果をマネジメントレビュー会へ報告、承認
- ・ 是正・予防措置の有効性が認められれば通常管理レベルへ戻す

以上

(資料) PMS の一本化手順と合併後新会社の PMS 運用の軌道乗せについて

※ク社は旧ク社とク'社の合併による新会社

プライバシーマークに係る会社合併時対応

今回のご報告：第1フェーズ（Pマーク申請前まで）完了報告及び今後の推進

2008年1月24日(20080529 改定)
ク社 情報保護推進委員会（事務局）

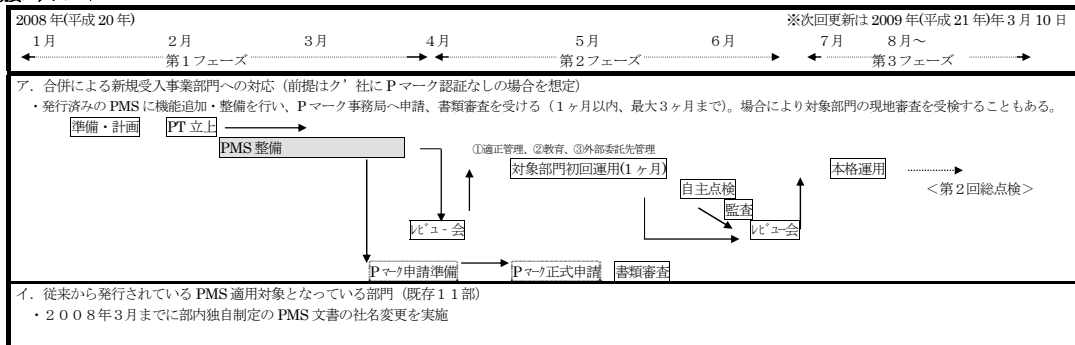
1. 対応必要事項

- ア、Pマーク認証の社名変更
 - イ、個人情報保護マネジメントシステム（以下「PMS」という）への新規事業部門受入対応整備
 - ウ、新会社PMSの認可申請
- ※申請は、合併後1ヶ月以内にPマーク事務局へ文書申請（指定様式）が必要。但し特段の事情がある場合は、事前申請で3ヶ月の猶予が認められることもあり

2. PMSへの対応方針

- ア、【第1フェーズ】 現在、両社にそれぞれ存在するPMS（ク'社は認可申請中）について、合併時の基本的対応
 - (1) PMSは、存続会社のPMSに統一することが求められる為、ク社のPMSを新会社PMSとし、必要に応じてク'社からの新規受入事業に関する記述を追加する
 - a. 「会社表明」、「内部規定」、「管理台帳」、「実行計画」、「実行記録」等については、ク社当該文書を基本に一本化
 - b. 新規受入事業固有の「内部規定」等については、ク'社のPMS文書を部レベルの記述に編集し作成
 - (2) 上記(1)をPマーク事務局への会社合併時の変更申請対応として最優先で取り組み、2008年3月末までに完了させる
 - (3) ク社事務局は、新会社PMSの構築と事業者の運用許可を受けて2008年4月に書類を作成し正式申請（なお合併時点でク'社のPマーク取得済み、またはほぼ取得済み状況であることが前提）
- イ、【第2フェーズ】 新会社PMSの運用について早期軌道乗せ
 - (1) ク社、特に新規事業部門は、2008年4月より新会社PMSの基で初回運用を開始し早期軌道乗せを図る
- ウ、【第3フェーズ】 次回更新に向けての対応
 - (1) 全社一斉実施の第2回総点検（2008年8月～2008年11月）では、新会社PMSの基で全社としての本格運用状況を確認

3. 概要スケジュール



4. 推進内容、体制

下記のとおり第1フェーズ、第2フェーズ、第3フェーズを推進

フェーズ	項目	スケジュール	ク社事務局	推進部門	内容
第1フェーズ	(1)事前準備、計画	2008年1月	N室	ク'社	・対応方針、実行計画の策定
	(2)PT立上	2008年2月	N室、M部 L部	ク'社	・社内にPT設置、事務局をN室に設置 ・ク社の情報保護統括責任者、推進担当者、及び監査担当者と検討会開催 ・両社PMSの理解とPMS文書の全量を突合せ「PMS文書比較一覧表」を作成
	(3)PMS整備	2008年2～3月	N室 各部(11部)	ク'社	・既に発効されているク社のPMSに対し社名変更を実施 また機能追加・整備を行い、新規事業部門への適用手順を決定 ※1 ・社名変更及び新規受入部門へのPMS発効に関し、マネジメントレビュー会の承認を得る
	(4)PMS変更申請	2008年4月	N室	—	・Pマーク事務局指定様式で4/22申請、書類審査結果待ち⇒5/19承認通知受領
第2フェーズ	(5)新会社PMSの初回運用	2008年4月中 ～2008年5月中	—	A部	・機能追加・整備済み新会社PMS文書に基づき対象部門に対し1ヶ月間の初回運用を実施 ①進発幹部会議(4/4)で体制を徹底、②A部研修会(4/10)で実務担当者研修を実施 ③A部の個人情報保護監査(4/16)を実施 ④全従業員からの誓約書の再取付け(全社5月)、⑤一斉研修(全社5月) ⑥確認担当者研修会(5/19-20、研修所宿泊で実施)、情報保護研修・事例研究会も合せて実施。5/20確認担当者から確認書取付、⑦サーバ管理の部内規程整備 ・【今後の予定】①研修会欠席者への個別フォローの実施を計画 ②外部委託先管理として対象5社へ実査訪問を実施
	(6)点検(自主点検) (監査)	2008年5月中	—	A部	・新会社PMSの初回運用した状況に対象部門が自主点検し、マネジメントレビュー会へ報告⇒①5/29のマネジメントレビュー会へ現在までの点検状況を報告
		2008年5月下	M部	—	・新会社PMSの初回運用した状況について6/10に監査を実施し、マネジメントレビュー会へ報告
(7)評価、見直し	2008年6月上～中	マネジメントレビュー会 (N室)	A部	・新会社PMSへの合致及び運用状況の有効性を評価(リク受容を含む)。本格運用を許可	
第3フェーズ	(7)本格運用	2008年7月～	N室	A部	・本格運用を開始。
		2008年8月～11月	N室M部 全社各部(11部+新規部門)	—	・全社一斉の第2回総点検を実施し、全社による本格運用状況を自主点検