

## ケ. その他サービス業（教育・学習支援） ケ社

事業概要	検定試験の主催		
従業者数	約 180 人	プライバシーマーク取得	あり
保有個人データ件数	約 5,600 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

- ・ 累積受験者は 2,000 万人強である。
- ・ 保有個人情報数は 5,600 万件である。受験者の個人情報が最も多い（累積受験者数は 2,000 万人以上）。その他、イベント参加者や、学校などの団体受験の窓口の方の個人情報などがある。
- ・ 同じ部署でも異なるデータ形態で同一人物の個人情報を保有している場合があるため、件数で見るとかなり多くなっている。
- ・ 利用目的については、以下のように整理したうえでホームページに公表している。

図表 利用目的一覧（一部変更）

類型	利用目的
当協会が運営する各種検定の受験者、受検申込者の個人情報	検定の申込受付、検定業務の準備、検定会場の振り分け、検定会場での出欠確認、受検者情報の管理、採点、結果通知、受検者への連絡、各種お問い合わせへの対応、提携団体・受検会場への連絡等のため。
検定会場、準会場等設置団体担当者・責任者の個人情報	会場、準会場設置、管理業務等に関する連絡、契約、支払のためなど、業務の円滑な遂行のため。
当協会が発行する書籍、雑誌等の購読者に関する個人情報	書籍、雑誌等の講読予約に伴う業務、発送管理、関連するサービスの提供、新商品・新サービスのお知らせを行い、あわせてお客様からのお問い合わせ等に円滑に対応するため。
当協会のクイズ、パズル、アンケート、イベント等への回答者・参加者に関する個人情報	当選者・採用者等への通知、賞品・掲載料発送、表彰式案内送付・欠席者への賞状カップ他発送を行い、同種イベント等のご案内を行うため。また、個人が特定できない形で統計データ等への利用のため。
資料館の入館者・入館アンケート回答者の個人情報	来館者管理のため、及び 当資料館充実のため。
当協会の取材や合格体験記執筆依頼等に応じていただいた方の個人情報	当協会の雑誌・Web サイトへの掲載等広報活動、取材先・執筆者への連絡、謝礼発送のため。
当協会が業務を委託する委託先の代表者・従業者に関する個人情報	当協会業務を委託するために、当該業務委託先又は委託を検討している事業者の代表者・従業者について、委託可否の検討、委託内容等に関する打合せ、契約、委託業務に関する連絡、支払のためなど、業務委託の円滑な遂行のため。

類型	利用目的
検定問題作成委員、校正員、 研究員等の個人情報	当該問題作成委員、校正員、研究員等への連絡、業務の依頼、報酬支払い、イベント等への参加ご案内等のため。
当協会の役員・職員・パート・ アルバイト等従業者に関する 個人情報及びその家族の個人 情報	当協会業務に従事する従業者の人事管理、連絡等のため。またあわせて、従業者本人やご家族からのお問い合わせに円滑に対応するため。
採用応募者の個人情報	採用選考、当協会からの連絡、応募者からのお問い合わせ等に円滑に対応するため。

- ・データベース形式になった受験者の個人情報は、将来にわたり成績を証明する必要性があるので、事業が継続する限り保有することになる。紙ベースの個人情報は6ヶ月を保管期限として廃棄処分している。
- ・受験の申し込みはインターネット、コンビニの情報端末から、紙での申し込みなどの方法でなされている。
- ・基本的には受付時に個人情報を取得する。受験時も氏名などは記載してもらうが、それは受付時以上の情報ではない。

- ・個人情報の種類は氏名、年齢、住所、性別の四大情報が基本であり、それほどセンシティブな情報は無い。強いてあげると、「検定結果」が非常に管理上重要になる。
- ・ネット申込みについては、カード決済を行うことがあるが、ネット申込み受付そのものを委託している。そのため、協会がカード番号などを知ることは無い。
- ・個人受験の場合は事前に申し出があれば障害の有無などの情報を知ることがあるが、データベースには蓄積されない。

## (2) 個人情報保護担当部署

- ・専任の担当部署は存在しない。正職員は60名程度なので、個人情報保護についても兼任している。プロジェクトチーム形態で業務を遂行している。
- ・現在では、個人情報保護に関するプロジェクトメンバーは6人体制で実施している。
- ・各部署から1、2名程度の者が選出されている。
- ・プロジェクトメンバーは全ての部署から出しているわけではないが、個人情報保護委員は全ての部署に設置している。
- ・プロジェクトメンバーは定期的な会合を開催している。

## (3) 個人情報保護管理者の有無、位置づけ

- ・副理事長兼事務局長が管理者となっている。
- ・事務局長が常に管理者になる。(まだ、管理者の交代は生じていない)

#### (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

- ・取得している認証はプライバシーマークのみである。
- ・プライバシーマーク取得の目的は以下の3点が大きかった。
  - －プライバシーマーク取得にむけた業務を行う過程で、協会内部体制の強化を図り、個人情報の適切な取り扱いを常に意識し、スタッフ同士が議論する環境を整備する。
  - －プライバシーマーク取得により検定受験志願者および関係者からの更なる信頼性を獲得する。
  - －個人情報保護法（2003年5月制定）に則り、適切な個人情報を取り扱うことにより事業基盤および運営体制を強化する
- ・この時期に特に法律ができたことがあり、受験者も随時増加傾向にあったため、取得を目指すこととした。特段、漏えい事件などの発生が契機になったわけではない。
- ・プライバシーマークの取得については、そのタイミングで外部から提案を受けたということも大きい。
- ・もちろん個人情報保護は非常に重要な視点であったが、協会としては当然ながら、実施前の検定問題も扱っているので、機密情報に対する意識も高めることもひとつの重要な目的であった。
- ・個人情報保護が重要であるということに対する認識は総論で一致していたので、プライバシーマーク取得に際して特段の内部の抵抗はなかった。

#### (5) 個人情報保護に向けた取組経緯

- ・プライバシーマークの取得を一つのマイルストーンとして活用して個人情報保護体制の確立に取り組んだ。
- ・2003年10月よりプライバシーマーク取得に向けプロジェクトチームを発足させ、外部コンサルのアドバイスを受けながら、個人情報の特定から始まり、マニュアル等を制定し、教育を行い、マネジメントシステムを構築した。

#### (6) 個人情報の保有・管理・提供等に関する業界の特徴

- ・業界としては、実施している事業が試験だけである、という点が特徴である。個人情報は事業の根幹であり、漏えいなどした場合には、組織そのものが立ち行かなくなるほどの大きな打撃を受ける可能性がある。
- ・実際にオペレーションを行う人員はあまりいないので、委託が多いのも特徴である。
- ・特に、願書の開封、入力、受験票の発送、などの一連の個人情報の情報処理まで含めて一括で外部業者に委託している。委託先を複数にすることは大きなリスクと考えられるからである。
- ・試験事業はオペレーションが重要であり、また習熟しやすいものであるため、事務処

理能力を高めるためには、手順やマニュアルがあったほうがやりやすい、という事業の特質がある。

- ・職員については、試験そのものが厳正な公正性が求められる事業であることを強く認識しているため、その一環としての個人情報保護を適切に行うことに対して襟を正すことの重要性は認識している。

## 2. 個人情報保護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）

- ・外部のコンサルを入れて、何度も勉強会を開催して導入した。約1年かけて導入したが、12、13回程度は勉強会を開催した。

### (勉強会と規程作成を同時進行で実施。優先テーマから先に担当者を決めて規程作成)

- ・単なる勉強会で終わってしまえば、参加者だけが理解して終わってしまうので意義が薄く、その後仕切りなおして規程等を作り始めると対応に時間がかかってしまうと考えた。そこで、毎回勉強会のテーマを決めて開催し、その中で勉強したことについてすぐに規程や関連資料を作成するようにした。そのことで勉強に身が入ったし、時間を効率的に使用できた。
- ・必ずしも専任の担当者がいなかったこと、個人情報保護にはさまざまな分野やテーマが存在していたことから、テーマや対策内容別に重要・緊急マップを策定して、重要度と緊急度で色分けを行い、特に緊急性と重要性が高い対策について、それぞれに担当を決めて規程作成や準備などを行った。誰がいつまでに策定するのか、ということを確認することが効率化と確実な規程類の整備につながった。

### (2) 個人情報の取得

- ・利用目的などについては、願書の側に利用目的などに関する文言を記載しているため間違いなく伝えられている。
- ・学校や塾で、検定試験に全員参加をする場合でも、個人情報に関する問題は生じていない。
- ・団体受験の申込書には、「団体を経由して協会が個人情報を取得します」という文言を入れている。
- ・そのような文言を入れて、整理をしたことで、学校などの団体と協会の役割分担が明確になり、一部あった問い合わせがまったく無くなった。
- ・学校や塾などは申込者、という整理をしており、委託先という整理はしていない。

### (3) 個人情報の利用（第三者提供を含む）

- ・第三者提供は行っていない。
- ・機関紙を個人、法人にも送っている。機関紙の配信をやめて欲しいという本人からの依頼があった場合には、配信を停止するようにしている。特に苦情は無い。
- ・かつては、検定合格は好ましいことであるので、地方新聞社に対象地域の検定合格者情報を提供して新聞に掲載していたこともあるが、個人情報保護法施行以降、それもやめた。

### (4) 個人情報の管理

#### ①情報の管理システム

- ・個人情報や機密情報が蓄積されているサーバー室には IC カードを持った人間のうちでも、ごく一部の 2 名しか入れなくなっている。しかも、入り口にあるノートに入退室を記載しないと入れないようになっている。
- ・サーバ室にシステム会社の人が入るときは、職員が同伴するようになっている。
- ・システムの対応としては、パソコン操作のログを全てとるようになっている（ランスコープキャットというソフトを使用）ファイルの送信、プリンタ出力、サイトの閲覧などパソコン上の全ての行動がわかり、何か問題が生じたときに、原因を特定できるようにしている。
- ・権限により、個人情報データベースにアクセスできる人が決まっている。アルバイトなどはフォルダの中身が覗けないようになっている。
- ・全職員に誓約書の提出を求めている。個人情報のための誓約書というよりも、機密情報の取り扱い全般を含めた内容になっている。

#### ②従業者への教育方法

- ・従業員向けには試験を実施している。CBT（Computer based test）を使っている。
- ・入社した時、入社 1 年目の期間に受験するテストの 2 種類がある。

### (テスト問題作成は各部署の実務に合わせて現場対象者が作成)

- ・テストの問題としては、各部署ごとに保有している個人情報の性格が異なるので、各部署ごとに作成した問題も実施している。
- ・各部署ごとに作問者を任命し、作問者が新入社員向けのテストを作成する行為そのものも作問者に対する教育とした。
- ・個人情報保護対策を行う事務局から依頼すると、依存体質ができてしまうので、各部署に設問を作成させ、当事者意識を持ってもらうことを目的とした。残存リスクの洗い出しについても各部署で議論させ、この議論に個人情報保護対策を行う事務局から 1 名ずつ入り、必要に応じて指導をしながら作らせている。

- ・合計 100 問作成した。50 問を部署別編とし、50 問を全体編とした。実際のテストはそのうちから合計 50 問出題（部署別編 25 問、全体編 25 問の構成）し、44 点以上取らないと不合格とした。不合格の場合は何度も合格するまでテストを受験させた。

#### （CBTに加え、パスワードが実際にかえられるか、などの実技試験も実施）

- ・CBT（Computer Based Test）だけではなく、実技テストも実施した。具体的には、例えばネットワーク上のファイルにパスワードをかけるということを実際に実施してもらい、できているかどうかを確認した。頭でわかっているけど、リテラシとして実施できない場合などがあることに配慮して実施したものである。

#### ③盗難対策

- ・外に個人情報を持ち出すことがないので、問題とならない。
- ・協会の入っているビルとしては、エレベータからしか入室できず、エレベータが IC カードが無ければ利用できないので、侵入は困難となっている。

#### ④ノート PC の安全対策

- ・1 台しかなく、サーバ室にしかない。上長から許可を得て持ち出すほか無い。当然ながら、個人情報は入っていない。
- ・営業担当もいるが、電話で相談することがほとんど。外回りもほとんどしていない。
- ・紙の資料で説明ができていたので問題が無い。

#### ⑤外部委託先管理

- ・選定の基準はプライバシーマークか、それに準ずる規格の取得を行っている企業にしか委託を行わないようにしている。
- ・委託先選定規定要領は存在している。10 項目程度の個人情報保護の基本的な体制ができていくかどうかということまでチェックしている。
- ・チェック内容は、必ずしも全てパスしないと委託できないというものではない。業務委託を実施する事業者を「個人情報の加工まで認める事業者」、「個人情報の閲覧まで認める事業者」、「個人情報には触れない事業者」の 3 つに分けて、委託を行っている。
- ・廃棄事業者への委託は行っている。

#### （内部点検の際に委託先職員に同道してもらい、自社のチェックの厳しさを伝える）

- ・内部点検の際に、委託先企業の職員を同道している。自分たちがどれほどキッチリしているかということを見せることで、要求される水準を示すことができ、暗に個人情報保護に関する努力を促すことができていると考えている。

- ・ 答案の採点についても、委託している。採点委託者は 200 人程度である。但し、答案の採点者に対しては、個人情報を一切提供しない形で採点をお願いしている。具体的には、答案を一度スキャナで読み取り、(個人情報が含まれる部分は協会でもスキミングをした上で) データの形式で採点者に渡している。採点者も、ファイルを見ながら採点してもらっているため、紙の置忘れや紛失などにより個人情報がもれる可能性は一切無い。

#### ⑥ 日常点検・確認の方策

- ・ 「三つの習慣」を朝礼やメールで伝えている。
- ・ 「三つの習慣」とは、「職員証を常に携帯する」「PC の画面ロックを必ずかける」「昼休みなどは PC の電源を切る」であり、個人情報保護を特に強く意識したものである。
- ・ 個人情報を格納しているキャビネットを施錠した人の記録を必ずつけて帰るようにした。
- ・ 職員の人数がそれほど多くないので、点検作業などを仰々しく実施しなくても日常的に気がついたら注意し合い、対策はできている。
- ・ 「個人情報はお金である、お金を机の上に出しっぱなしにして帰るのか」、など表現にも工夫して指導、教育を行っている。

#### ⑦ 初歩的ミスの防止策

- ・ 添付ファイルには必ず P/W を掛けるようにしている。
- ・ FAX で個人情報を送ることは原則的には無い。

#### (5) 個人情報の消去・破棄

- ・ 紙媒体の個人情報は、基本的には焼却処理している。廃棄業者に委託している。
- ・ 紙の書類は 6 ヶ月間保管している (受験の申込書、答案用紙など)。データ入力ミスへの対応、顧客問い合わせへの対応などで一定期間は保管しておくことが必要であると感じている。

#### (6) 個人情報の監査

- ・ 個人情報保護に関する監査を実施している (年 1 回)。
- ・ 監査チームが監査内容を決める。マニュアルと実態に齟齬が無いか、という点を中心に監査を行っている。JIS-Q と規定が合致しているのかも確認している。
- ・ 監査結果を受けて、IC カードが無いとエレベータに乗れない仕組みなども実現した。

#### (7) 苦情処理・顧客対応

- ・ 純粋な意味での個人情報の開示請求はない。受験履歴の確認などの形で、自らの個人

情報の開示を依頼する受験者もいる。

- ・ 本人確認は、機密情報対応一覧を作成して対応している。規程では、本人確認のためには、資料を用意して、その一部を提示してもらうことを必須としている。具体的には免許証や在籍証明書、住民票などがその資料である。

**(本人確認方法は郵送を原則として、緊急時にはFAX+コールバックで柔軟に実施)**

- ・ 電話での問い合わせの場合でも、問い合わせた者の個人情報をそのまま教えることは無い。原則は郵送で本人証明書類の写しを送ってもらうが、急ぎの場合には、FAXなどで本人確認書類を送ってもらうことでも良いとしている。いずれかの方法で本人確認資料で本人確認した上でコールバックしている。
- ・ なお、問い合わせた者が急いでいる場合に、通常と異なった対応を行うことについては、受験者本人が同意をした場合のみ実施している。
- ・ 本人確認として免許証等のコピーを送ってもらう場合は、機微な情報である本籍地の情報は（黒塗りなどで）見えないようにして送ってもらっている。
- ・ 本人が了解した場合は、郵送以外でも返事をしていることがある。

**(8) 事故発生時の対応**

- ・ 緊急対応要領を作成している。
- ・ 何か起きたときに、それさえ見ればわかるようにしておかなければならないだろう、ということで、それさえ見れば全部がわかるようにしている。例えば、「〇〇に連絡すること」という文言ばかりではなく、連絡先の電話番号まで明確に記載している。
- ・ 万が一、漏えいが発生した場合には、受験者や志願者に対して報告や謝罪を行うことが重要であると感じている。

以 上