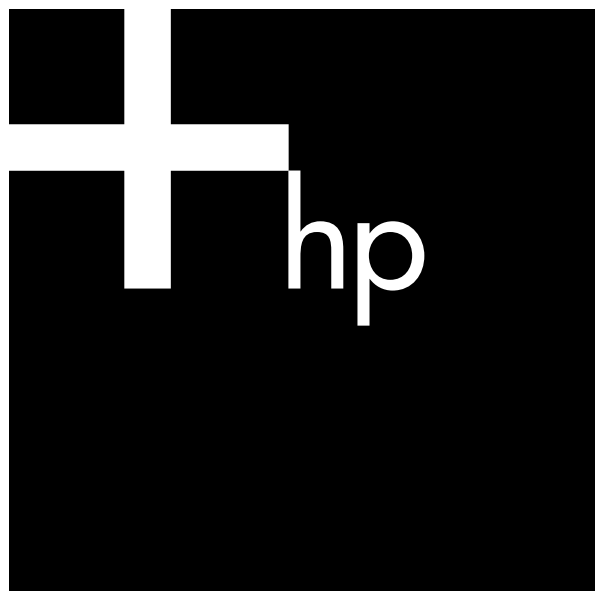


個人情報保護に関する社内ガイドライン 作成ハンドブック

このハンドブックの電子ファイルを、Webからダウンロードできます。
ダウンロードの方法については、<http://www.hp.com/jp/pip> のページの
「個人情報保護対策の情報提供」をご覧ください。



目次

本書の使い方

本書の使用に関する免責

個人情報保護に関する社内ガイドライン例

1. はじめに	2
2. このガイドラインの適用範囲	2
3. 個人情報保護の対象	2
4. 個人情報の取得(利用目的の明記と同意確認)	3
5. 個人情報の第三者提供	5
6. 個人情報の保管	6
7. 個人情報へのアクセス	6
8. 個人情報の利用	6
9. 2005年4月1日より前から既に保有している個人情報への処理	7
10. 個人情報の廃棄	8
11. 個人情報の通信	8
12. 個人情報の持ち出し	9
13. 個人情報の送付	10
14. 個人情報処理の外部委託	12
15. 開示要求への対応	12
16. 訂正要求への対応	12
17. 利用停止要求への対応	12
18. 削除・消去要求への対応	13
19. 本ガイドラインの適用除外	13
20. 本ガイドラインの適用除外追記や例外承認の申請方法	13

本書の使い方

本書は、個人情報保護に関する社内ガイドライン例として、日本ヒューレット・パッカード株式会社(以下、日本HP)の事例を紹介するものです。

このガイドラインの公開は、各社での個人情報保護対策の参考にさせていただくことを目的としています。このガイドラインを適宜改変して、各社の社内ガイドラインとして使用していただくことを許諾しますが、本書の内容を日本HPからの書面による事前の許可を得ることなく、社内ガイドライン以外の目的(例えば、出版や販売など)で使用することを禁じます。

このガイドラインは、日本HPが、2005年12月1日時点において社内ですべて実際に使用しているガイドラインを、ほぼそのままに公開するものです。

社内版と、この公開版の違いは以下のとおりです。

- ・「日本HP」という表記を「当社」あるいは「会社」などで置き換えて再利用しやすくした。
 - ・日本HP特有の社内用語(文書名、社員の定義等)や部署名を、一般的な表記で置き換えて再利用しやすくした。
- 日本HPでは、このガイドライン以外の複数の規程やガイドラインも併用して、個人情報保護対策を実施しています。このガイドライン以外にどのような文書が必要となるかの参考にさせていただけるように、このガイドライン以外の日本HP社内の規程やガイドラインの参照を促す部分については、削除せずにそのまま残してあります。しかし、それらのこのガイドライン以外の文書を公開する予定はありませんので予めご承知置きください。

通常は、このガイドラインをまったく改変せずに、そのまま、各社の対策にすることは適当ではありません。このガイドラインは、日本HPの個人情報保護方針や法定公表事項などで定めている事項(<http://www.hp.com/jp/pip>)、及び、顧客情報管理対策や情報セキュリティ対策に依存していますので、それらの条件が異なれば、各社にとって適当なガイドラインの内容は異なります。

また、個人情報保護法への遵法は、所管官庁ごとの個人情報保護ガイドラインに従う必要があります。日本HPは経済産業省の個人情報保護ガイドラインに従っています。各社の業種業態により、異なる省庁のガイドラインに従う必要があることに注意してください。

このガイドラインは、個人情報保護法及び経済産業省ガイドラインに準拠しています。その他に、HPがグローバルで宣言しているプライバシーステートメントに従い、お客様からの信頼をいただくための自主規制事項にも準拠しています。そのため、国内法及びガイドラインの定めよりも、厳しい対策基準を求めている部分がありますので、予めご承知置きください。それらについては、緩和しても国内では違法とはならない場合がありますので、各社の個人情報保護方針に合わせていただくことができます。

それらの必要な改変について各社で行ってから、社内のガイドラインとして使用していただく必要があります。

本書の使用に関する免責

日本HPはこのガイドラインに従って社内での個人情報保護対策を行っていますが、このガイドラインを使用すること、及び、このガイドラインに従った対策を実施したことによる直接的、間接的ないかなる結果について責任を持つものではありません。

作成日：2005年12月1日

作成者：日本ヒューレット・パッカード株式会社 個人情報保護対策室

個人情報保護に関する社内ガイドライン例 (日本HPの事例)

1. ●はじめに

2005年4月1日に個人情報保護法が全面施行されました。以下の事項を実施しないと違法とされる場合がありますので徹底をお願いします。

- 社外から個人情報を取得する際には、その利用目的を通知(明記・明言)しなければなりません。
- 取得した個人情報は、業務上必要のある関係者だけがアクセスできるように管理しなければなりません。(関係者以外がアクセスできるようになってはいけません。)
- 個人情報を利用して情報発信を行なう場合には、その内容に利用停止の方法を具体的に明記・明言しなければなりません。
- 取得した個人情報について、その内容とどのような利用目的を取得の際に通知したかを、後からご本人に問い合わせられた場合には回答しなければなりません。その回答ができるように管理しなければなりません。

ここでいう個人情報は、Eメールアドレス、FAX、住所、電話番号などのご本人への連絡先で、自宅ばかりではなく会社の連絡先も対象になります。

お客様だけでなく、取引先、下請けなど個人名を含む場合は、すべての連絡先が対象になります。

その他に本人を個人として特定できる情報(音声や映像など)も個人情報保護の対象になります。

参考図書

個人情報保護法の基本的な注意点について理解をより深めていただくためには、以下の書籍を推奨します。

これだけは知っておきたい 個人情報保護(525円)
岡村久道・鈴木正朝著
日本経済新聞社

上記に列記した事項は代表例ですので、これだけに限らず、本ガイドラインの本文を一読してください。

当社では、これら国内個人情報保護法での義務に加えて、国際的なプライバシー対策の水準とするために、国内法よりも詳細な社内基準を定めています。

特に、個人情報保護法の最低限の注意義務だけしか実施していないと、たとえ違法ではなくとも、お客様の誤解による問合せや苦情を受けてしまう場合があります。

そのような、問合せや苦情を軽減するために、本ガイドラインでは、法の最低限以外の事項も追加しています。

本ガイドラインで示す個人情報保護対策を怠ると、通常業務では接点のないような社内の他部署などに影響する場合があります。

自部署のビジネスに直接関係ないような対策項目であっても、それらを軽視してはなりません。

本ガイドラインを遵守しない社員の行為によって、他部署に通常業務以外の費用が発生した場合には、当該社員の部署にその費用を全額負担していただく場合もあります。

自部署だけの視点にとらわれることなく、会社全体のビジネスを円滑に進めるために、本ガイドラインを遵守してください。

詳細は、本ガイドラインの該当項目を参照してください。本ガイドラインでは、実施すべき事柄について記載しています。ただし、各項目においては特定の条件を満たしている場合に限り、実施しなくてもよい事柄のある場合があります。そのような条件がある項目については「適用除外」として記載してあります。

何らかの事情により実施できない場合であって、それに合理的な理由がある場合には、本ガイドラインの「例外承認の申請」に従って、承認を得なければなりません。承認を得ることなく、ガイドラインを逸脱した業務をすることは理由によらず許されません。事情があって遵守できない場合には、必ず例外承認を得てください。

2. ●このガイドラインの適用範囲

当社の個人情報保護は以下の3つに大別されます。

- 1.社員(派遣、委託等を含む)の個人情報保護
- 2.社員以外(お客様、取引先等)の個人情報保護
- 3.システム構築事業におけるクライアントの顧客情報保護

本ガイドラインは、「2.社員以外の個人情報保護」に関する事項を、以下の3つの文書の内容に基づき、併せて日本の個人情報保護法に準拠するべく策定したものです。

- 個人情報保護方針(社外公開ページ)
- 個人情報保護法に関する公表事項(社外公開ページ <http://www.hp.com/jp/pip>)
- 顧客プライバシー保護詳細規程(社内規程)

参考情報

「1.社員の個人情報保護」については、以下を参照してください。

- 人事部門の社員情報管理体制

「3.システム構築事業におけるクライアントの顧客情報保護」については以下を参照してください。

- システム構築事業部門規程集に「システム構築事業部門個人情報保護管理規程」が掲載されています。
- 同上のe-learningにより、音声による学習ができます。

3. ●個人情報保護の対象

個人情報保護法の定義(法第2条)を参照

ポイント:

- 自宅の住所・電話番号などだけではなく、会社の連絡先も対象
- 電子・非電子(紙等)も対象
- お客様だけではなく、従業員、取引先の情報も対象
- →名刺そのもの、および、名刺に記載されているものも対象であるということです
- 公知の情報(秘密になっていない情報)も対象

法律では、上記に該当する個人情報が、検索可能な状態になると「個人データ」と呼び、さらに、個人データがデータ管理できる状態であると「保有個人データ」となります。

「個人情報」「個人データ」「保有個人データ」となるに従って、法律の遵守事項が増えていきますが、当社においては、ほとんどの「個人情報」は「保有個人データ」となることから、これら3種を区別せず、もっとも厳しい「保有個人データ」の遵守事項を原則として適用します。

「個人情報」「個人データ」「保有個人データ」の違いを知りたい場合には、「はじめに」で紹介した参考図書などを参照してください。

4. ●個人情報の取得(利用目的の明記と同意確認)

個人情報を取得する場合は、利用目的をご本人に通知するとともに、利用目的についての同意をご本人から得ます。

法律では、通知または公表でよいことになっていますが、当社の顧客プライバシー保護詳細規程により、通知だけではなく、同意を得ることが必要な場合があります。

同意を得ることが手間だと思うかもしれませんが、お客様が通知や公表内容に気づかなかつたという不満による苦情を事後に対応することに比べれば、予めお客様の同意を事前に得てから個人情報を利用するべきであるという考え方によるものです。

利用目的の明記と同意確認については、以下の事項に注意してください。

○ 利用目的の記載箇所について

利用目的は、個人情報をご記入あるいは入力いただく箇所のそばの見やすい箇所に記載しなければなりません。見やすいとされている箇所について定めています。

○ 利用目的の記載文言について

利用目的として記載する文言については全社標準文言を定めています。

利用目的の文言を各自で作文してはいけません。定められた全社標準文言を記載してください。

それぞれの詳細は以下を参照してください。

利用目的の記載箇所

・利用目的を明記する箇所について、個人情報を紙で取得するのか、紙以外で取得するのかにより、以下のように注意してください。

紙の場合:

個人情報を記入する欄と同一紙面に明記してください。
個人情報を記入する欄と異なる紙面や裏面に明記しないでください。紙面の都合でやむをえず同一紙面以外に記載する場合には、少なくとも、同一紙面にその旨を記載してください。
たとえば、記入用葉書を封書や箱に梱包している場合は、すぐに目に付くようになっていれば、記入用葉書には「ご記入いただいた個人情報の利用目的については同封の別紙をご参照ください」と記載することで、必ずしも葉書の中に利用目的の記載を詰め込まなくても構いません。
ただし、紙面にてご記入いただくのに、「利用目的については当社のWebをご参照ください」などのように別の種類の媒体を参照していただくようにすることは禁じます。

紙以外(Webや電子メールなど)の場合:

Webの入力画面で取得する場合は、同一ページに明記してください。

リンクではなく、個人情報をご記入いただく部分の見やすい箇所に記載してください。

やむをえずリンクとする場合には、少なくとも、見やすい箇所にその旨を記載してください。

Webページの最下部にリンクがあるから、それで済ませるということは禁じます。

電子メールの返信で取得する場合は、ご記入をお願いする文言の直後などに明記してください。

利用目的の全社標準文言:業務連絡のみの場合(業務連絡以外の利用の可能性が完全でない場合のみ)

取得する個人情報を業務連絡(セミナーの受講確認など)のみに使用し、使用直後に消去して、その後にその業務連絡以外のご利用しない場合には、オプトイン(利用についての同意)を得る必要はありません。

以下の利用目的のみを通知してください。

『ご記入いただきました個人情報については、○○○○○のみに利用させていただきます。』

*『 』内が標準文言です。それ以外は解説です。(以下、同じ)

注意:

ここでいう業務連絡とは、ご本人のご依頼に基づいて対応をする際に、ご依頼の内容を実施するための範囲内で連絡を取ることです。

『何かやろうとする行為が、お客様にとって「有益か?」や「迷惑ではないか?」などは関係ありません。「その行為はお客様からの依頼か否か」という問いに「単純にYES」と言える場合だけが「業務連絡の範囲」となります。それ以外の場合は、すべて「業務連絡以外」として取り扱わなければなりません。』

業務連絡以外に利用する場合は、この次に記載する「業務連絡以外も行なう可能性のある場合」に従った利用目的の通知が必要になります。

例えば、「注文」の依頼を受けて「注文の処理=受注処理」を実施するための範囲内の連絡や、「サポート手配」の依頼を受けて「サポートのデリバリー」を実施するための範囲内の連絡です。その後、製品やサービスの案内やセミナーの紹介をすることは、ご依頼いただいた内容の範囲外ですから、業務連絡にはなりません。

たとえば、セミナー申し込みをもらい、当該セミナーの申し込み確認や日時・場所の連絡をするだけであればよいですが、次回のセミナー案内を送るということは、当該業務連絡の範囲とはならず、別のセミナー案内になります。

最初から3回連続で行なうセミナーにて、1つの申し込みで、3回の参加を受け付けるのであれば、各回の連絡は、業務連絡の範囲です。

製品をご購入いただいたお客様に、新製品の案内をすることは、業務連絡の範囲外です。

当社から、顧客満足度調査を実施することも、業務連絡の範囲外です。

お客様は、「新製品の案内をもらうため」や「顧客満足度調査に協力するため」に個人情報を当社に提供したのではないからです。

たとえ合法でも、苦情を言われるような内容であれば、「それが合法であることの説明」をする問い合わせ処理工数が発生しますので、苦情を軽減するための工夫が必要になります。

利用目的の全社標準文言：業務連絡以外も行なう可能性のある場合

*1『ご記入いただきましたEメールを、当社からのご案内(イベント・セミナー、キャンペーン、製品・サービス情報の紹介)と顧客満足度調査に利用させていただいてよろしいでしょうか?』→明示的にオプトインを得てください。

*2『ご記入いただきましたFAX番号を、当社からのご案内(イベント・セミナー、キャンペーン、製品・サービス情報の紹介)と顧客満足度調査に利用させていただいてよろしいでしょうか?』→明示的にオプトインを得てください。

*3『ご記入いただきました住所と電話番号は、〇〇〇〇〇〇と当社からのご案内(イベント・セミナー、キャンペーン、製品・サービス情報の紹介)と顧客満足度調査に利用いたします。』

*4『詳細については当社の個人情報保護方針について(<http://www.hp.com/jp/pip>)を参照してください。』

解説：

〇〇〇〇〇〇の部分の例：

『本セミナーの連絡』

『製品の発送業務』

『サービス提供に必要な連絡』

※「当社からのご案内と顧客満足度調査」以外には利用しないという場合(たとえば、アンケートを一時的に取得し、それを『当社からのご案内』だけにしか利用しない場合)に限り、『〇〇〇〇〇〇』部分の記載を省いても構いません。

「ご記入いただきました」の部分は、「送信」や「連絡」などの文言に適宜変更して構いませんが、「提供」という用語は避けてください。法律上「提供」を別の意味に使っているため、誤解を受ける可能性があるためです。「提供」以外の表現を選択してください。

『〇〇〇〇〇〇』部分の文言は、「利用目的を特定した表現」でなければなりません。たとえば、経済産業省ガイドラインによると、「当社事業のため」という表現は、「特定されていない」と示されています。「特定」している表現であるかの基準は明確に定義されていませんが、以下のような判断をしてください。

たとえば、「取得した個人情報を他社に売却する」という行為が、『〇〇〇〇〇〇』部分の文言によって、排除されているかを検証してください。先の例ですと、「当社事業のために利用する」という表現では、「個人情報を他社に売却したのは、事業のためである」という言い訳ができる表現と考えられます。それに対して、「本セミナーの連絡に利用する」という表現では、売却を正当化することはできないと考えられます。同様に、各部署で作成した『〇〇〇〇〇〇』部分の文言が、「取得した個人情報を他社に売却する」を正当化できない程度に、利用目的が限定されているかを検証してください。不明の場合には、個人情報保護の職場代表者に問合せてください。

*1,*2,*3については取得するメディアを選択して記載してください。

*4は常に記載してください。

*2のFAX番号については、以下のいずれかの場合にのみ、取得することができます。

〇〇〇〇〇の運営上どうしても必要

取得後1年以内に取得した全ての人にFAXでのアクションを取る予定がある

上記にて、明示的なオプトインを得る場合に、既登録の人から「いいえ」を得ることは、オプトアウト(利用についての不同意)の要求との整合を取る必要が出ます。

既登録の人から「いいえ」を得て利用停止措置をしない場合には、明示的なオプトインの直後に以下の文言を追加してください。

*5『既に■■■■を受け取れているお客様が、「いいえ」を選択されても配信停止とはなりません。

配信停止・内容変更をご希望の方は以下WEBサイトよりお手続き願います。

■■■■についてのご質問も以下のFAQページからお願いします。

<http://www.hp.com/jp/> [Marcom URL]

「以下WEBサイトより」の部分は、実際の配信停止・内容変更の手順を記載してください。

取得した個人情報を顧客管理システムに登録(提出)する場合には、各システムの主管部署が発行している文言(あらかじめ対策室からの内容承認を受けた文言)を上記に加えてください。

例：イベント・セミナー申込み募集の際の個人情報保護注意事項

ご本人の代理の人から取得する場合

(業務連絡のみの場合・業務連絡以外も行なう可能性のある場合 共通)

「ご本人の代理の人から取得する場合」とは、「ご本人から個人情報を当社に提出することの了解が得られている」以下のような場合です。

- ご本人のご家族がご本人に代わって個人情報を記入あるいは入力する場合
- ご本人と同じ所属か職場の方が業務上の手配により、ご本人に代わって個人情報を記入あるいは入力する場合
- 代理店の方がご本人の依頼に基づき、ご本人に代わって個人情報を記入あるいは入力する場合
- (特殊な場合)お中元やお歳暮にHP製品を贈答に使うなどの理由で、ご本人以外がご本人に予めの了解を得た上で、ご本人に代わって個人情報を記入あるいは入力する場合 など

このような場合には、以下の文言を、業務連絡のみの場合・業務連絡以外も行なう可能性のある場合ともに必ず明記してください。

『ご本人以外が個人情報をご記入していただく場合には、上記の利用目的等についてご本人からの了解のもとでのみ行なってください。当社は、ご本人の了解を得ていただいたものとして個人情報を利用いたします。』←明記は必須

さらに、記載可能な場合は、以下も記載してください。『もしも、ご本人の了解を得たものではないというお申し出があった場合には、利用停止などの必要な措置を取らせていただきます。』←記載は推奨

記載する文言についてのその他の注意事項

(業務連絡のみの場合・業務連絡以外も行なう可能性のある場合 共通)

・「当社以外に提供することはありません」という文言を記載してはいけません。当社では業務を委託する場合がありますが、「当社以外に提供することはありません」とした場合には委託をしませんということになります。その時点で委託をしていなくとも、将来に渡って委託をしないとはいえ切れません。「当社以外に提供することはありません」としているのに業務委託することは、嘘をついたこととなりますので注意してください。丁寧に記載したい場合には、「当社及び委託先以外に提供することはありません」と記載してください。

個人情報保護法に、「第三者提供の同意取得の除外」として業務委託先がありますが、これは、業務委託先が「第三者から除外」されるわけではありません。業務委託先が第三者であることに変わりはなく、同意取得の義務が除外されるだけです。したがって、「当社以外に提供することはありません」と記載することは、当社以外への業務委託をしないと自ら宣言してしまうこととなります。

全社標準文言を使う理由

本ガイドラインの「開示要求への対応」の項目で説明しますが、ご本人から、ご自身の個人情報の「利用目的」を問い合わせられた場合には、それを回答する必要があります。標準文言以外を記載してしまうと、どのような文言で「利用目的の通知」をしたかが後から管理するのが困難になるため、上記の文言以外の記載を原則として禁止します。標準文言を使って取得をしておいただければ、利用目的の問い合わせがあった際に、すべて一律に上記の文言を回答できるからです。

全社標準文言を使わない場合に必要措置

業務上やむを得ない理由により、標準文言以外を記載する場合には、当該の部署は、それによって取得した個人情報と、誰にどの文言を使ったかを後から追跡できるように記録し管理しなければなりません。

そのような管理をすることを前提に、標準文言以外を記載する場合には、記載する文言の内容について個人情報保護対策室から事前に承認を得なければなりません。

全社標準文言以外で予め承認している文言

マーケティング部門が運営しているメールニュース配信登録に関する利用目的の明記と同意確認については、以下のメールニュースガイドラインの文言に統一することを承認しています。

メールニュースガイドライン

5. ●個人情報の第三者提供

事前同意の取得

個人情報を当社以外の第三者に提供するためには、ご本人からの事前の同意を得なければなりません。同意を得ずに、第三者提供することは個人情報保護法への違法になります。

業務委託

当社以外は、すべて、第三者となります。

業務委託関係にある会社は第三者ですが、第三者提供の同意を得る必要はありません。ただし、その場合には、「個人情報処

理の外部委託」に従わなければなりません。

一般的な業務委託契約に追加した契約処理が必要となりますので、十分な時間を以って準備にあたってください。

時間がないことを理由に必要な契約処理を省くことはできません。その場合には、当該のビジネスを中止していただく場合がありますので、個人情報を外部委託する業務が発生する前に内容をご確認ください。

第三者との共同利用の注意

個人情報保護法では「共同利用」の際に必要な具体的措置(法定公表事項としての共同利用の公表など)を定義しています。第三者との間での「共同利用」は、それらの措置をする場合だけに認められます。

「共同利用」を会話言葉として単純に「共同で利用する」の意味で解釈してはなりません。

たとえば、セミナーやイベントを他社と共同開催する場合に、申し込みを受けた幹事企業が、共催の他社に個人情報を含む受講者情報を提供するような場合も同様に、法で定められた措置をしなければ「共同利用」にはできません。

「共同利用」ではない場合、幹事企業は「共催他社に第三者提供すること」を受講者本人から予め同意を取らなければ共催他社に個人情報を必ずしも提供できません。

共同利用に必要な措置を予めしないで、ご本人からの同意を得ずに第三者提供をすると、違法になります。

ただし「共同利用」の解釈によって、ご本人からの第三者提供についての同意を省けるのではないかとと思われる場合には、すべて対策室からの事前承認を受けなければなりません。

他社との同時取得

セミナーやイベントを共同で開催する場合には、以下のいずれかの方法でお客様の個人情報を共用する必要があります。

- 幹事会社からその他への第三者提供で共用する。
- 複数企業で同時に取得することで共用する。

これらの手順の詳細については、別途「イベント・セミナーのガイドライン」で定めていますので参照してください。

適用除外

個人情報保護法では、当社と同一ブランドであっても法人格が異なる企業を、第三者提供の対象としています。当社においては、当社の海外現地法人との間の情報システムが同一ネットワークで接続されていますので、それらの利用が、第三者提供になる点に注意してください。

当社が、個人情報を海外現地法人のサーバーで処理したり保管することについては、当社と海外現地法人間の共同利用について法定公表事項として公表しています。ここでいう海外現地法人とは、法定公表事項の記載に該当する法人に限ります。

(<http://www.hp.com/jp/pip/>の「個人情報の保護に関する法律に基づく公表事項」ページの「1.9 第三者提供の制限について」にて公表)

上記のように法定公表事項として公表してあることにより、これら海外現地法人の設備やサービスを利用することについては、第三者提供の事前同意を得る必要はありません。

ただし、その場合、個人情報の利用主体は当社に限ります。

当社以外(海外現地法人も当社以外を含む。以下、同じ)が、当社が取得した個人情報を利用する場合には、「共同利用」の範囲

内かを慎重に検討しなければなりません。
当社以外が当社の個人情報を利用(たとえば、グローバルでの顧客満足度調査)しようとしているのに気づいた場合には、対策室までお知らせください。
当社以外の設備やサービスを利用する部署は、個人情報が、当社の指示以外で利用されることがないかを十分確認してください。

参考資料

「共同利用」に必要な措置：法第23条第4号第3項

6. ●個人情報の保管

用語説明

- データラベリング：情報に機密度合いなどを明記することをいいます。
- データラベル：データラベリングに用いる表記内容をいいます。

取得した個人情報については、業務に関係する者だけがアクセスでき、関係者以外がアクセスできないように管理しなければなりません。

そのようにするひとつの方法は、データラベリングです。
当社においては、データラベルとして、“Confidential (秘)”でデータラベリングした情報については、関係者以外にアクセスできないように管理することが「情報管理規程」で定められています。
個人情報に、“Confidential (秘)”をデータラベリングすることで以下のようなことができます。

データラベリングによる保護

個人情報を含む情報について、“Confidential (秘)”と明記して保管(データラベリング)することで、関係者以外のアクセスを制限するような保護管理を実施します。

データベースに格納されている場合は、画面表示や印刷時に、人が視認できる状態で明記してください。
たとえば、Excel などであれば、ヘッダやフッタは画面ではすぐに視認できません。表の1行目などに明記するのが視認しやすいと言えます。
名刺など個別に表記するのが現実的ではない場合については、名刺を収容しているバインダに、明記してください。

当社の情報セキュリティのスタンダードにより、Confidentialの情報は、業務に従事する者のうち特定の者にアクセスを制限するような管理をしなければなりません。
アクセス制限は、その個人情報を必要とする最小限の者に限定してください。
アクセス許可の対象を明瞭にするために、“Confidential”に続けて、“Confidential - ○○○に関する業務担当者限り”などと明記することを推奨します。
注意：Restricted(業務外秘)は、業務に従事する者であれば特定の者にアクセスを制限しない機密区分であり、個人情報に用いるのは適切ではありません。
詳細は、情報セキュリティスタンダードを参照してください。

情報セキュリティに関するリンク集

データラベリング以外による保護

現時点で、データラベリング以外の方法での保護について、全社共通に推奨する方法はありません。
データラベリングができない場合には、対策室に、代替策について相談してください。

経過措置と保護できない情報の廃棄

2005年4月29日までに、すべての個人情報についてデータラベリングもしくは、それと同等な措置を完了してください。
それまでに完了できないものについては、2005年4月22日までに、個人情報保護の職場代表者を通じて対策室に方策と完了予定日を報告してください。
2005年12月2日までに、完了の予定がないすべての個人情報は、4月22日以後速やかに廃棄してください。

7. ●個人情報へのアクセス

個人情報については、“Confidential”が明記されていない場合も、当社の情報セキュリティスタンダードに基づき、Confidentialの情報と同等に扱わなければなりません。
“Confidential”が明記されていない個人情報を見つけた場合には、個人情報保護対策室に報告してください。その情報の管理者が誰かわかる場合にはその旨もお知らせください。

8. ●個人情報の利用

個人情報を利用して、ご本人に連絡を取ったり、情報を発信(メール送信、FAX送信、電話、郵送など)する場合には、以下の事項を遵守しなければなりません。
(適用除外については、「本ガイドラインの適用除外」を参照のこと)

利用目的の範囲内での利用

個人情報については、取得時にご本人に通知した利用目的の範囲内でのみ利用できます。
取得時にどのような利用目的を通知したかが明確にわからない個人情報については、一切利用してはいけません。

オプトイン・フラッグ(お客様ごとの利用同意確認状況)に従う

EメールとFAX番号については、通知だけでなく、同意まで得たレコードのみ利用できます。
EメールとFAX番号については、利用目的への同意が得られているかが明確にわからないものは、一切利用してはいけません。

したがって、個人情報を利用するには、オプトイン・フラッグの値により、

- EメールとFAX、携帯電話番号は、値がY(Yes: 同意確認済)の場合のみ、利用目的の範囲内で利用できます。
- それ以外は、値が、Y(Yes: 同意確認済)かU(Unknown: 未確認)の場合に、利用目的の範囲内で利用できます。
- いずれの場合も、値がN(No: 不同意の意思表示あり)の場合には、利用できません。

オプトイン・フラッグについては、「顧客プライバシー保護詳細規程」を参照してください。

利用停止方法の明記

個人情報を利用して情報を発信(Eメール、FAX、郵送)する場合には、必ず、利用停止方法を具体的に明記しなければなりません。特に発信部署名を明確に記載してください。その記載がないと、会社の代表電話や他の部署などに利用停止の連絡が入った場合に、どの部署が発信したものがわかりにくくなり、利用停止の対応が困難になります。利用停止の要求を受けた場合については、本ガイドラインの「利用停止」を参照してください。

Eメールでの情報提供について

Eメールを発信する場合の発信文章内容等については、具体的な文言を以下のとおり定めています。必ず事前に一読した上で、遵守してください。

Eメールニュースガイドライン

Eメールを利用する場合には、利用目的への同意が過去に得られている場合であっても、その後で他の部署で利用停止要求を受けていないかを、利用の都度に確認する必要があります。このために、当社の社内システムであるGOOFYを使用します。GOOFYによる、チェックをせずに、Eメールによる情報発信を行ってはいけません。

GOOFYにEメールアドレスのリストを入力すると、利用停止要求を受けていないEメールアドレスだけを抽出して出力します。(逆に入力したリスト中にある利用停止要求アドレスだけを出力させることもできます。)GOOFYについては利用に先立って利用者登録が必要になります。情報発信の予定に時間的な余裕をもって事前に利用者登録するようにしてください。

GOOFYの説明

GOOFYの適用除外:

業務連絡のみのEメール発信の場合は、現時点ではGOOFYで処理する必要はありません。

ただし、今後、万が一、「業務連絡について一切困る」という利用停止要求をする方が現れた場合には、適用除外をなくす場合があるかもしれません。現時点では、その可能性は、ほとんどないと考えていますので、当面は、業務連絡についてはGOOFYによるフィルタリングは不要です。

9. ●2005年4月1日より前から既に保有している個人情報への処理

ここでは、2005年4月1日より前に取得した個人情報についての処理を説明します。

2005年4月1日以後に取得するものは、ここでの説明には該当しません。

利用目的の通知

以下の利用目的のみで利用するものについては、会社のホームページで公表しているため、個別に通知する必要はありません。

- 当社からのご案内(イベント・セミナー、キャンペーン、製品・サービス情報の紹介)と顧客満足度調査の利用

- 取得の際にご本人から何らかのご依頼をされ、そのご依頼を実施するために必要な範囲内のご連絡の利用

※これらについては、会社のホームページで明記して公表しているから通知しなくてよいのであって、2005年4月1日より前に取得したデータであれば、利用目的の通知が単に不要なわけではありません。

この利用目的以外の利用については、まず、「個人情報保護方針」の「4.個人情報の使用」の内容を読んで、その記述に該当しないかを確認してください。

その記述に該当すれば、同様に、会社のホームページで公表しているということで個別に通知しなくて済ませることが出来ます。ただ、こちらの記述は若干わかりにくいので、後でご本人からの問い合わせや苦情になってしまう可能性があります。もしも、個別通知ができる場合には、通知をお願いします。

これにも該当しない利用については、個別に通知する必要があります。

個別に通知する手間と、その個人情報の利用を継続することによって得られるビジネスの期待値とを判断した上で、場合によっては、個人情報の廃棄についても選択肢としてご検討ください。

データのクレンジング

まず、1年間以内に使う予定が具体的にないものであれば、破棄してください。

「使う予定が具体的にない」とは、住所であれば、DMの予算が申請・承認されている必要があります。なければ、住所部分をすべて消去してください。同様に、Eメールアドレス、FAX等を処理してください。

保有している個人データについて、オプトイン・フラッグの管理表をルールブックにしたがって作成してください。

すべての値をU(Unknown: 未確認)にしてください。EメールとFAX番号について、使う予定のあるものは、利用目的の同意の確認を明示的なオプトインで得てください。その結果、明示的なオプトインを得られたレコードの値だけをY(Yes: 同意確認済)にしてください。

データの利用

詳細は本書の「個人情報の利用」を参照してください。ここでは抜粋事項だけを記載しておきます。オプトイン・フラッグの値により、

- EメールとFAX、携帯電話番号は、値がY(Yes: 同意確認済)の場合のみ、利用目的の範囲内で利用できます。
- それ以外は、値が、Y(Yes: 同意確認済)かU(Unknown: 未確認)の場合に、利用目的の範囲内で利用できます。

利用する際(情報を送る場合)には、利用停止の方法を具体的にお伝えする文言を含める必要があります。

本書「個人情報の利用」にある、「Eメールニュースガイドライン」を参照してください。

Eメール以外のものについては、上記ガイドラインを参考に、適宜読み替えてください。

データの継続的保守

情報を発信するなどした際に、利用停止の要求を受けたら、値をNにします。
利用停止の要求を受けた際の対応については、本書「利用停止要求への対応」についても参照してください。

Eメールによるマーケティング業務の制限について

対策室としては、部署ごとのEメールニュース等の配信を推奨していません。
上記「Eメールニュースガイドライン」所管のマーケティング部門に、配信業務を依頼し、データの移行をすることを推奨します。
遅くともFY2006中には、部署ごとの配信について全面禁止にする予定です。それまでに配信業務とデータの移行の計画をたててください。

10. ●個人情報の廃棄

個人情報の利用を継続しなくなったときには、以下のとおり適切に廃棄してください。

基本的には、機密情報の廃棄に準じます。

紙面：

- 各オフィスに設置してあるシュレッダーにより廃棄する。
- 各オフィスに設置してある「社外秘ボックス」に廃棄する。

メディア：

- メディア・シュレッダーを設置しているオフィスでは、メディア・シュレッダーにより廃棄する。
※特段の表記のない紙専用のシュレッダーに、紙以外のものを入れてはいけません。
- メディア・シュレッダーを設置していないオフィスでは、メディア内のデータを読み出すことが不可能となる措置を講じてください。たとえば、CDであれば折るなどしてください。

PC内のファイル：

- 復元不可能な消去をする必要があります。「Windowsのゴミ箱を空にする」だけでは不完全です。

データ抹消ソフトの推奨：

復元不可能な消去をするソフトは、量販店などでデータ抹消ソフトと呼ばれています。
当面は、市販のデータ抹消ソフトを購入する必要はありません。
以下のフリーのデータ抹消ソフトを使用してください。

ソフトウェア名称:Eraser Version 5.7:
ダウンロードサイト(英語): <http://www.heidi.ie/eraser/>
紹介文(日本語):
<http://www.cybernetic-survival.net/shredder.htm#Eraser>
(リンクの許可を受けていないため、リンクしていません。各自で、URLをコピー&ペーストで入力してアクセスしてください。)

現時点对策室のPC上では正常に動作していますが;
※フリーソフトでありサポート、動作保証はありません。
※Windows/XPでは問題なく使用できています。

※このソフトについて社内IT部門に質問することはできません。

※インストールした人の自己責任で使うことになります。
※IT部門からベンダーに確認し、このフリーソフトのライセンスが、営利業務目的であっても無届・無償での使用が許諾されていることを確認済みです。

(参考:当社ではフリーソフトの業務使用は原則として禁止されています。理由は、フリーソフトでは、非営利の個人利用だけを無償許諾しているものがあり、業務利用を有償としていたり明確に定めていないものがあり、事後の訴訟問題などの危険性があるからです。したがって、使用する場合には、個別に許諾を得る必要があります。上記のソフトについては、IT部門から確認をしておりますが、このような確認は一度すれば十分ということではなく、使用許諾内容が変更になっていないかを定期的に確認する必要があります。上記のソフトに限らず、業務に未確認のフリーソフトを使用している人はご確認ください。あたりまえですが、この件について、当対策室に質問・相談するのは控えてください。)

データ抹消ソフトについては、今後推奨するソフトを変更する場合があります。

変更した場合には、個人情報保護の職場代表者を通じて告知しますので、その都度最新の推奨ソフトを使用してください。

IT部門支給機の廃棄：

- IT部門のガイドラインに従ってください。

IT部門支給機以外のPCの廃棄：

- 「PC内のファイル」で紹介したEraserを使って、ディスク全体の抹消をしてください。
・フロッピーディスク・ドライブからの起動が必要です。
・ディスク容量によりますが、抹消処理に8時間以上必要な場合もあります。

いずれの場合も、上記の廃棄ができないオフィス環境の場合には、個人情報保護対策室に社内便にて送付し廃棄を依頼してください。

11. ●個人情報の通信

個人情報を社内のネットワーク以外に通信する場合には、その通信を暗号化しなければなりません。

- 社員間のやりとりであっても同様です。
- インターネットに限らず専用回線であっても社内ネットワーク以外については同様です。
- 業務委託の場合には「個人情報の処理の外部委託」についても参照してください。

注意:添付ファイルにパスワード保護を設定することは、暗号化と同程度の安全性にはなりません。

ファイルのパスワード保護については、パスワードを忘れた人のための市販のパスワード解除ツールなどで解除できるため、暗号と同程度のセキュリティ強度とは見なされませんのでご注意ください。

Web、Eメールとその他の場合に分けて暗号化に必要な措置について説明します。

Webの場合

Webの場合には、SSL (http:ではなくhttps:)を使用しなければなりません。
たとえば、ご本人が画面入力した内容の確認を促す場合には、その表示画面もSSLでなければなりません。

Eメールの場合

Eメールで通信する際には、相手方の宛先について十分確認してください。
人為的ミスを未然に防ぐような業務手順を作成することを強く推奨します。

通信する当事者の個人情報(以下のいずれかの場合)以外は、Eメールを暗号化しなければなりません。

- ・Eメールを送信する際に、その送信先アドレス(To, CCの欄)に相手のEメールアドレスを指定すること
- ・Eメールを送信する際に、その本文に宛名として送信先の相手方の所属等を書くこと
- ・ご本人からのEメールの署名、差出人などにそのご本人の連絡先があり、それに返信するときに引用すること(ただし、Eメール本文に個人情報などがあり、返信の際にそれを引用する特段の必要がないのであれば、その部分をなるべく取り除いて返信してください。)

IT部門がサポート対象としているのはS/MIME方式による暗号化です。設定方法については、情報セキュリティガイドラインなどを参考にしてください。

現時点では、通信を暗号化していれば、添付ファイルそのものをさらに暗号化する必要はありません。
ただし、添付ファイルの暗号化については将来義務付ける可能性があります。変更となった場合には、個人情報保護の職場代表者を通じて告知します。

社外の通信相手への暗号化要請:

社内のサポート対象はS/MIME方式なので、相手方には、原則としてまずS/MIMEの依頼を最初に行ってください。

相手方は「Eメールの暗号化」と言われると相当大変なものだという先入観を持っている場合があります。

相手方に依頼をする人は、必ず、最初に社内のS/MIME設定手順をご自身でも参照してください。設定が大変なものではないことがおわかりになると思います。

相手方が設定が困難であるという先入観を持っている場合には、そうではないことを伝えて、「大変そうなので無理」という相手方に対しては、「大変なことではないので、まずは調べてから、本当に困難かどうかを判断してください」という説得を心がけてください。

情報漏えい問題は社会的な関心となっていますので、この機会にEメールの暗号化の準備をしておくことは、相手方にとって、単に余分な作業ではないということの理解を得るように心がけてください。

相手方がS/MIME以外の暗号化方式であれば対応できるという場合には、その方式を社内担当者ご自身がoutlookに設定できるならば、対策室からの例外承認を得たうえでその方式での暗号化をしてください。

ただし、S/MIME以外についてはIT部門からの技術的サポートを受けられませんので、それで業務が遂行できるかにつ

いてご判断ください。

相手方がS/MIMEに応じず相手方の方式に当社が合わせることができない場合、あるいは、相手方がEメールの暗号化に断固として拒否した場合で、その相手方との個人情報の通信が業務上避けられない場合には、「個人情報の持ち出し」にあるファイルのパスワード保護を行なってください。
ただし、当社委託先企業が暗号化を実施できない場合、その会社は安全管理対策意識が低いものと考えられますので、以後の業務委託について委託業者選定を再考していただくことをお勧めします。

暗号化もパスワード保護のいずれも実施せずに、個人情報をEメールで通信することは厳に禁じます。

個人情報取得時の自動返信:

以下の条件のすべてに該当する場合、暗号化せずにEメールで個人情報を送信して構わないことにします。

- ・暗号化されたWeb画面での個人情報登録内容の確認メールを自動返信するとき
- ・確認メールの宛先は、登録されたメールアドレスであること(本人への返信に限るということ)
- ・確認メールに含める個人情報が、会社名と氏名、Eメールアドレスに限られること(住所、その他は不可)
- ・暗号化されないメールで自動返信する旨を自動返信に先立って明記していること(Web登録画面の送信ボタンの近くに明記するなど)
- ・この方式についての苦情を受け付けたときには、1営業日以内にこの方式を停止することができる体制をとっていること

ただし、ここで述べた自動返信は登録受付方法として推奨されるものではありません。

登録内容をご本人に確認する場合には、Web画面上での確認を行なうことを推奨します。

その際には、確認内容の表示に際して、クロスサイトスクリプティング防止処置など正しいプログラム開発をしなければなりません。

クロスサイトスクリプティングについての説明:

<http://www.ipa.go.jp/security/ciadr/20011023css.html>
(社外サイトです)

その他の場合

個人情報を社外の委託先などと通信する際に、FTPなどの暗号化されないプロトコルは使えません。それらについてはSSHなどを併用し、暗号化する必要があります。

IT部門支給機をモバイルで会社にアクセスする際は、VPNによって暗号化されていますので、モバイルPCと会社のネットワークの間の暗号化については特別に追加の処理は必要ありません。

ただし、モバイルPCの社外利用時の注意事項などを遵守してください。

12. ●個人情報の持ち出し

個人情報を社外にメディアやPC内のデータとして持ち出すことは原則として認められません。

個人情報を社外に持ち出すこと以外では、業務が遂行できない場合に限り例外として認められる場合があります。個人情報を通信することで業務ができる場合には、持ち出しではなく通信を使用してください。その場合には、「個人情報の通信」を遵守してください。個人情報を社内外に届ける目的で持ち出す場合には、「個人情報の送付」を参照してください。

持ち出すこと以外では業務ができない場合の例：

- セミナーなどを社外で開催する際に、参加申込者の一覧を受付確認作業で必要とする場合
- 直接面識がある方に社外で連絡を取るために必要な場合（営業が担当のお客様の電話番号やEメールアドレスなどをモバイルPCや携帯電話機内に保有している場合）

持ち出す場合の遵守事項

原則が持ち出し禁止であることについては変わりありません。以下の事項は、「持ち出すこと以外では業務ができない場合」に限った手順となります。

電子情報(ファイル)の場合：

個人情報を含んだファイルを暗号化しなければなりません。暗号化することが著しく困難な場合は、ファイルをパスワード保護しなければなりません。暗号化、パスワード保護のいずれもせずに、電子媒体を持ち出しはいけません。パスワード保護の場合には、以下のパスワード条件を満たさなければなりません。

パスワード文字数：12文字以上
パスワード文字の種類：大文字、小文字、数字、記号の中から最低3種類の組み合わせ
パスワードの期限：繰り返しパスワードを使う場合には、45日以内に変更すること
※パスワード設定の場合には、使用するソフトウェアがパスワードを12文字まで認識しているかを以下の手順で確認してください。

1. ファイルに12文字のパスワードを設定する。
2. そのファイルを開く際に、設定したパスワードの最後の1文字をわざと異なるものにする。
3. 12文字目を変更したことでファイルが開けないようであれば12文字認識しているとみなす。

パスワードについての追加の注意事項について、情報セキュリティ・ガイドラインを参照してください。

モバイルPCについては、outlookのローカルファイル(PSTファイル)などの個人情報を含むファイルがあることに注意し、それらの暗号化、パスワード保護を徹底してください。モバイルPCについては、「ノートPCの盗難防止について」の措置を講じることで、パスワード保護を実施していることとなります。

非電子情報(紙など)の場合：

往路(オフィスから持ち出すこと以外では業務ができない現地に行くまで)の措置：

封書など内容物の見えないものの中に糊付けの封印をしてください。開封をしなければ内容物が個人情報を含んでいることがわからないようにしてください。オフィスから現地までの間では開封しないでください。

復路(持ち出すこと以外では業務ができない現地からオフィスに戻るまで)の措置：

現地業務が終了したら、再度、持ち出し時と同じ封印をしてください。このために、現地で使う封書など封印に必要なものを同封あるいは持参してください。

参考資料

- 情報セキュリティの強化
- ノートPCの盗難防止について

13. ●個人情報の送付

本項では送付についてを定めませんが、暗号化通信を送付よりも優先することについては変わりありません。個人情報を送付すること以外では、業務が遂行できない場合に限り手順となります。

個人情報を通信することで業務ができる場合には、送付ではなく通信を使用してください。その場合には、「個人情報の通信」を遵守してください。

電子媒体による送付の優先

個人情報を送付する場合には、原則として電子媒体に収容してください。非電子媒体(印刷物等)よりも電子媒体で送付することを優先してください。

電子媒体による送付

電子媒体に収容する場合に以下の措置をしてください。

★暗号化もしくはパスワード保護

電子媒体上のファイルを暗号化しなければなりません。暗号化することが著しく困難な場合は、ファイルをパスワード保護しなければなりません。暗号化、パスワード保護のいずれもせずに、電子媒体の送付をしてはいけません。パスワード保護の場合には、以下のパスワード条件を満たさなければなりません。

パスワード文字数：12文字以上
パスワード文字の種類：大文字、小文字、数字、記号の中から最低3種類の組み合わせ
パスワードの期限：繰り返しパスワードを使う場合には、45日以内に変更すること
※パスワード設定の場合には、使用するソフトウェアがパスワードを12文字まで認識しているかを以下の手順で確認してください。

1. ファイルに12文字のパスワードを設定する。
2. そのファイルを開く際に、設定したパスワードの最後の1文字をわざと異なるものにする。

3. 12文字目を変更したことでファイルが開けないようであれば12文字まで認識しているとみなす。

パスワードについての追加の注意事項について、情報セキュリティ・ガイドラインを参照してください。

非電子媒体による送付

電子媒体に収容できない場合に以下の措置をしてください。

★個人情報とは2重封書の中に入れます。

媒体送付に際しては、送付物の外側に個人情報が入っていることを記載してはいけません。

(送付物の外観から、個人情報が入っていることがわかるようにしてはいけません。)

- 2重封書の外側封書に、送付先担当者の宛名を記載し、「親展」を朱書きで指定します。

業務委託先への送付の場合には、さらに以下のようにしてください。

- 2重封書の内側封書に、「個人情報保護契約書による保護対象情報在中」を朱書きで記載します。

機密保持契約書の締結しない場合には、「機密保持契約書による保護対象情報在中」あるいは、「〇〇契約書第〇条機密保持条項による保護対象情報在中」を朱書きで記載します。

- 外側から内側の記載内容が透けて見える場合には、付箋紙を張るなどして、中が見えないような処置を適宜おこなってください。
- 業務上、送付が頻繁である場合には、「個人情報保護契約書による保護対象情報在中」などのゴム印を用意することを推奨します。

★個人情報の移送は、郵便か運送業者に依頼します。移送する件数により以下の場合分けに従ってください。

送付する個人情報の件数(人数)が100件未満の場合：

- 書留郵便での送付をしてください。
 - ・必ず郵便の「書留」にしてください。
 - ・「親展」の朱書きを忘れないでください。
 - ・宅配便など運送業者の普通便は不可。
 - ・書留郵便が使えない場合には、100件以上の場合の手順に従ってください。
- 電子媒体を使用できる場合は電子媒体、不可能な場合のみ非電子媒体で送付してください。

送付する個人情報の件数(人数)が100件以上の場合：

- 運送業者による貴重品配達のうち対策室が事前に認定した個人情報運送サービスにより運送を依頼してください。
 - ・対策室が事前認定している個人情報運送サービス
- 電子媒体で送付してください。非電子媒体での送付を禁じます。
 - 100件以上の個人情報を非電子媒体でしか送付できない状況においては、それら非電子媒体を100件未満ずつに分割し、100件未満の場合の手順に従ってください。

★個人情報を社員が搬送する場合は、以下の条件に従ってください。

原則として媒体を社員(正社員以外を含む)が搬送してはなりません。

やむをえず媒体を社員(正社員以外を含む)が搬送する場合には以下の条件をすべて満たす場合に限り、職場マネージャの事前の承認を得ることによってのみ搬送を許可します。

- 搬送物については、郵便か運送業者に依頼する送付物と同じ措置をすること
- 社員2名以上で搬送すること

搬送中は搬送物の紛失がないように2名がともに留意しあってください。

- 搬送元から搬送先へ直接の移動をすること

途中での食事、帰宅などがあってはなりません。食事時間帯の場合には、食事を搬送の前後にずらさなければなりません。直帰・直行など搬送経路において帰宅することは認められません。

- 搬送中は常に搬送物を携帯すること

無人の自動車車中への放置、電車網棚に置くなど手放すことがあってはなりません。

- 万が一紛失などの事故が発生した場合には、承認した職場マネージャが事故責任をとることになります。

事故調査、報告、顧客対応などで、約一週間は通常業務に支障があると思ってください。

事故対応のために要する他部署で発生する通常業務以外の経費は、すべて当該部署に費用請求されます。

(新聞告知が必要となった場合、地域版300万円～全国版1000万円程度が必要となります。)

職場マネージャは、暗号通信、郵便か運送業者による搬送の手段をとることができず、社員による搬送だけが唯一の手段である場合に限って承認をしてください。

- 職場マネージャからの事前承認を得ずに、社員が事故を発生させた場合には、職場マネージャは事故責任に加えて監督責任も問われることとなりますので、日頃から本件について事前承認が必要であることの部署内での周知に努めてください。

適用除外

- 1回の送付につき当事者の個人情報を当事者間だけに送付する場合

例：
個人情報の記載された契約書を、契約締結当事者のみに送付する場合が該当します。
契約締結の仲介者(販売代理店など)に送付する場合はこれに当たらず適用除外とはなりません。

ただし、これら適用除外についても、本項目の遵守事項を参照し、安全管理に役立つ項目については、その遵守に努めてください。

14. ●個人情報処理の外部委託

個人情報を取り扱う業務を、社外に業務委託する場合には、個人情報保護契約書の締結が必要です。

契約書の雛形については、「契約書雛形」を参照してください。

契約書締結事務は、個人情報保護契約書以外の契約締結と同じ処理となりますので、お問合せは各職場での契約締結担当者をお願いします。

個人情報保護契約書についての問い合わせ先は対策室ではありません。

15. ●開示要求への対応

「開示」とは：

当社以外の人(お客様や問合せ者など)に当社の持っている情報を提供する(教える)ことです。

そのやりとりの中で、相手から当社に情報提供されていない項目を、当社が相手に教えることはすべて開示になります。

(相手の個人情報についての情報量を増やすことになることすべてと考えてください)

開示ではない例：

相手が申し出た情報を、復唱することは、相手の情報量を増やしませんので、開示にはなりません。

住所変更の依頼をして来た方が、「古い住所を申し出た上で、新しい住所を連絡してきて対応する」場合には、当社からその方に、情報が提供されていません(相手の情報量を増やしていません)ので、開示にはならず、単に訂正になります。

訂正については、「訂正要求への対応」を参照してください。

個人情報についての開示要求の例：

「〇〇と申しますが、私の住所が貴社でどのようにコーザ登録されているか教えてください」

「〇〇と申しますが、先日セミナーに参加してアンケートに解答したのですが、会社名をなんと書いていたか教えてください」

「〇〇という製品を使用している〇〇と申しますが、私がコーザ登録されているか教えてください」

など

以下の場合、開示にはなりませんが、本人確認についての注意事項があります。

「〇〇と申しますが、私の電話番号が03-1234-5678に正しく登録されているか教えてください」

注意事項は、コールセンター担当者FAQを参照ください。

社外から個人情報についての開示要求を受けた場合には、以下の事項を遵守しなければなりません。

個人情報保護対策室から事前の許可を受けた部署以外では個人情報の開示をしてはいけません。

たとえば、お客様から問合せを受けた際に、登録内容(顧客DBにアクセスした画面に表示されている内容など)のうち個人情報に該当する項目をお客様に伝えてはなりません。

当社では、開示要求は、所定の書類と通信実費手数料を同封した郵送でのみ受理し、郵送でのみ返送します。

開示要求をした方には、以下の、「開示請求の手続き」をご案内してください。

- 個人情報保護法に関する公表事項(社外公開文書)の中の「2. 個人情報に関する求めに応じる手続」

開示請求の問い合わせを受けた旨を、対策室に報告してください。

16. ●訂正要求への対応

社外から個人情報についての訂正要求を受けた場合には、以下の事項を遵守しなければなりません。

開示との違いについて、「開示要求への対応」を先にご覧ください。

本人確認をした上で、各部署で管理している個人情報である場合には、まず、自部署のデータの訂正をしてください。

ご要求のあったご本人には、自部署のデータ訂正をしたことを伝えた上で、当社が管理する他の情報についても、同様の訂正が必要か確認してください。

もしも、他部署のデータの一括訂正を希望された場合には、ご本人に対して、他部署のデータ訂正についての可否については、改めてこちらから連絡する旨を伝えてください。(その場での確約をしないでください)

もしも、一括訂正を希望された場合には、訂正要求の内容を対策室に報告してください。

対策室では、同じ方の個人情報が、他の部署に保有されていないかの確認など、以降の必要な対応を引き継ぎます。

適用除外

対策室から予め指示を受けたコールセンターでは、上記において、対策室への報告に代わって、以降の必要な対応を実施していただきます。

コールセンター従事者は、この対応について、最初に上司に確認してください。

参考情報

- 本人確認の方法：コールセンター担当者向けFAQ

17. ●利用停止要求への対応

社外から個人情報についての利用停止要求を受けた場合には、以下の事項を遵守しなければなりません。

開示との違いについて、「開示要求への対応」を先にご覧ください。

本人確認をした上で、各部署で管理している個人情報である場合には、まず、自部署のデータの利用停止をしてください。

ご要求のあったご本人には、自部署の利用停止をしたことを伝えた上で、★利用停止が自部署のものだけである★ことをお伝えください。(訂正要求のように、全社への対応については、積極的に伺わないで構いません)

もしも、他部署の利用停止を希望された場合には、ご本人に対して、他部署の利用停止についての可否については、改めてこちらから連絡する旨を伝えてください。(その場での確約をしない)

てください)
もしも、他部署の利用停止を希望された場合には、利用停止の内容を対策室に報告してください。
対策室では、以降の必要な対応を引き継ぎます。

適用除外

対策室から予め指示を受けたコールセンターでは、上記において、対策室への報告に代わって、以降の必要な対応を実施していただきます。
コールセンター従事者は、この対応について、最初に上司に確認してください。

参考情報

- 本人確認の方法：コールセンター担当者向けFAQ

18. ●削除・消去要求への対応

社外から個人情報についての削除・消去要求を受けた場合には、以下の事項を遵守しなければなりません。

法律上は、要求の理由によって「削除」と「消去」の表現が異なります。

登録されている内容が正しくないという理由だと、「訂正等」の中で「削除」をしなければなりません。
利用目的に違反した、あるいは不正取得であるなどで利用停止させたいという理由だと、「利用停止等」の中で「消去」をしなければなりません。

本項では便宜上、「削除」と「消去」の総称として「抹消」と表すことにします。
(本項以外では、それら3つの用語を特に区別して使っていません)

削除要求への対応

削除については、事実であれば直ちに削除すべきです。また、削除後に原因を調査し、再発の防止と、同様の間違いが発生していないかの確認をする必要があります。

消去要求への対応

消去については、消去をしなくとも、当社では、「利用停止」を徹底できることをお知らせください。その際、消去要求を拒否するような印象を与える言動はしないでください。
それでも、消去を希望している場合には、「消去要求については対策室のみで受け付けさせていただく旨」をご本人にお伝えし、ご本人への確実な連絡方法を伺った上で、対策室から改めて連絡させていただく旨をお伝えください。

抹消の処理

ご本人から「抹消は可能か」を問われた場合には、「対策室から回答させていただきます」と回答してください。その場での確約はしないでください。
抹消要求について、対策室に連絡してください。その際、社内Eメールやボイスメールではなく、対策室要員と直接の連絡を必ずとってください。
ご本人から、「対策室からの初期連絡に要する時間」を問われた

場合には、対策室要員との連絡が取れていれば、「遅くとも」営業日以内」と回答してください。要員との連絡が取れなかった場合には、「別途お知らせします」と回答してください。

抹消要求に対して、法的には必要十分な代替策を講じることができるのであれば、抹消を完全に実施することは義務ではありませんが、当社においては、当社に非がない場合であっても、可能な限りご本人の要求に応じる方針です。
しかしながら、取得状況やシステムの技術的限界により、完全な抹消ができない場合がありますので、対策室にて状況の確認が済むまでは、ご本人に確約をしたり、そのような誤解を与える対応をしないようにしてください。

適用除外

対策室から予め指示を受けたコールセンターでは、上記において、対策室への連絡に代わって、以降の必要な対応を実施していただきます。
コールセンター従事者は、この対応について、最初に上司に確認してください。

19. ●本ガイドラインの適用除外

個人情報であっても、本ガイドラインの適用対象の除外とする場合があります。
ここで除外と記載されていない場合は、すべて適用対象だと考えていただくのがよいですが、表現によってすべての除外条件を書ききれていない場合があります。気になる場合は、個人情報保護の職場代表者または連絡会にご相談ください。

- 面談による名刺交換で個人情報を取得する際に、利用目的の通知や同意を得る必要はありません。
セミナーなどで一方的に名刺を回収する場合は、適用の対象です。
取得した名刺に記載された個人情報を、個別の連絡以外に利用する場合には、適用の対象です。
名刺を顧客データベースに登録する場合には、顧客データベース管理チームが、必要な利用同意を後日一括取得します。

上記の場合についても個人情報ですので、保管については適切な管理をしてください。

20. ●本ガイドラインの適用除外追記や例外承認の申請方法

本ガイドラインにて、実施義務事項や禁止事項などを遵守するのが、実務上著しく困難であり、同等の代替手段や回避策がある場合には、それについて対策室が検討して、「適用除外」や「例外承認」をする場合があります。

それらの申請をしたい場合には、以下のことについてご協力をお願いします。

各項目の「適用除外」に記載されている内容や、これまでに例外承認された内容である「例外承認の記録」に記載されている文章を参考にして、「適用除外」か「例外承認」の文章を作成して対策室にご提案ください。
その際に、なるべく対象が限定されるような文章の作成をお願いします。
できあがった文章の解釈によって、他の部署や業務で本来遵守

しなければならない事項が実施されなくなってしまうことがないような文案を作成いただくと、対策室として受付やすくなりますのでご協力をお願いします。

記載されている会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。
記載事項は2005年12月現在のものです。
本カタログに記載された内容は、予告なく変更されることがあります。
© Copyright 2005 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

日本ヒューレット・パッカート株式会社
〒140-8641 東京都品川区東品川2-2-24 天王洲セントラルタワー

