

株式会社

部

PMS 07-1 個人情報取扱(部門・業務)マニュアル

第1版

2008年 月 日

目次

第1章	総則.....	1
受託個人情報		
第2章	個人情報取扱の申請.....	3
第3章	個人情報の収集.....	4
第4章	個人情報を預かるとき（受託）.....	8
第5章	個人情報を委託するとき（外注）.....	9
第6章	個人情報を提供するとき.....	10
第7章	個人情報の取扱い.....	12
従業員等の個人情報		
第8章	従業員等の個人情報の提供.....	16

第 1 章 総則

1. 目的

本書は、【部】が取り扱う個人情報を適正に管理し、破壊、漏えい、改ざん、紛失等の事故を未然に防止することを目的とする。

本書は、【部】における個人情報の適正な取扱方法を定めたものである。しかし、各部門の業務遂行において、本マニュアルの規定内容では個人情報保護が不十分な場合には、業務内容や運用方法に合わせた個人情報の保護方法を定め、それを遵守するものとする。

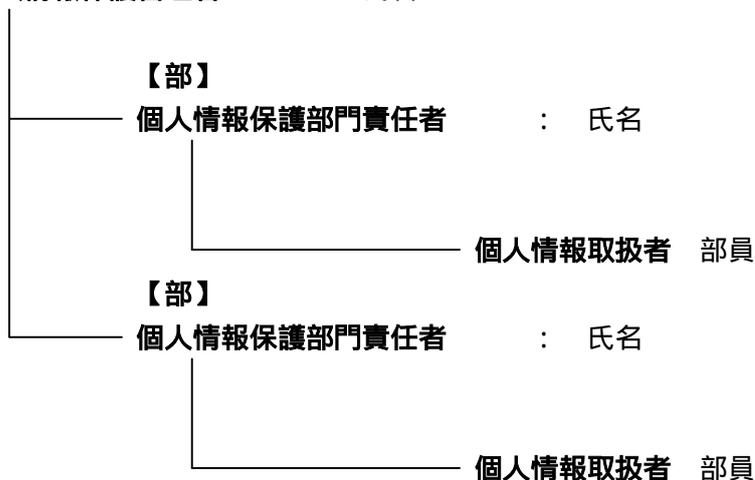
2. 対象

本書は、当社の個人情報保護規程の適用対象となる、全ての個人情報（データ）または一定の基準で検索可能なファイルとして管理する個人情報、コンピュータシステムでの処理またはファイル管理を前提に収集する個人情報、コンピュータシステムで出力された個人情報および電子媒体（CD-R、MO、FD、CGMT 等）に格納された個人情報の標準的な取扱を規定する。

3. 管理体制

【部】

個人情報保護管理者 : 氏名



4. 役割

(1) 個人情報保護管理者

個人情報保護管理者は、個人情報保護規程に定められた事項を各部門に遵守させる責任を負う。

個人情報保護管理者の主な役割は、次のとおり。

- a. 各部門内における管理体制を構築し、個人情報保護規程および各部門の個人情報保護方法の徹底を図る。
- b. 各部門の従業員等に個人情報保護に関する全社教育を適宜受講させる。
- c. 監査により指摘された改善事項について、是正措置を講じる。
- d. 各部門の個人情報保護方法の定期的な見直しの管理を行う。
- e. 各部門において個人情報の漏えい、紛失等の事故が発生した場合、個人情報保護部門責任者から報告を受けた場合、原因究明及び是正に必要な措置を講じる。
- f. 各部門の個人情報保護に関する苦情・相談に対応する。

(2) 個人情報保護部門責任者

原則として各部門の長がこの任にあたるものとする。

個人情報保護部門責任者の主な役割は、次のとおり。

- a. 自部門業務における個人情報の適正管理を推進する。
- b. 自部門業務に携る従業員等の中から個人情報取扱者を指名する。
- c. 自部門業務における個人情報の保護方法を定め、個人情報保護管理者に申請する。また、個人情報保護管理者から改善指示があった場合には、保護方法を見直す。
- d. 自部門全体における個人情報の保有・管理状況を常に把握し、個人情報取扱申請の承認、必要に応じて改善指示等を行う。
- e. 業務における個人情報の取扱方法を明示し、個人情報取扱者に徹底を図る。
- f. 個人情報の取扱履歴（受け渡し、廃棄または消去等）を確認し、個人情報の適正な管理を行う。
- g. 自部門の個人情報保護方法の定期的な見直しを行う。

(3) 個人情報取扱者

個人情報取扱者は、個人情報保護の重要性を認識の上、個人情報保護規程、各部門や業務毎に定めた個人情報保護方法を遵守し、個人情報の破壊、漏えい、改ざん、紛失等の事故防止に努める。

個人情報取扱者は、当該業務において個人情報を適正に取扱う。

第2章 個人情報取扱の申請

1. 申請 [個人情報保護部門責任者]

対象となる個人情報を新規に収集または受託する場合には、個人情報保護部門責任者は、所定の方法により事前に個人情報保護管理者へ申請する。

申請書式 : [\[個人情報新規取得申請書\]](#)
申請時期 : [\[個人情報の収集開始の1週間前まで\]](#)
申請内容
業務情報
収集(受託)する個人情報の内容
個人情報の収集(受取)方法
提供または外注の有無、有の場合の提供(外注)先
個人情報の管理方法
利用後の個人情報の廃棄(消去)方法
その他

申請して承認を受けた内容(目的、保有期間、個人情報取扱者、等)について変更が生じた場合、個人情報保護部門責任者は、変更内容について改めて個人情報保護管理者の承認を得る。

2. 申請の承認/改善指示 [個人情報保護管理者]

個人情報保護管理者は、個人情報保護部門責任者から提出された、[\[個人情報新規取得申請書\]](#)の内容について、個人情報保護策が個人情報の内容および想定されるリスクに対して適切かどうかを判定の上、承認または改善指示を行う。なお、顧客から受託した個人情報(データ)は常に最高ランクの扱いとする。

3. 申請/取扱状況の管理 [個人情報保護管理者]

個人情報保護管理者は、受理した[\[個人情報新規取得申請書\]](#)を保管する。

保管期間 : [\[当該個人情報の廃棄\(または消去\)の完了後 年間\]](#)

個人情報保護管理者は、保管期限を過ぎた個人情報が適切に廃棄または消去されているかを確認し、自部門で保有している個人情報の状況を把握しておく。

第3章 個人情報の収集

1. 収集方法

当社自身の事業に使用する個人情報の収集は、原則として、本人からの直接収集、一般に公開された情報（公開データベース、出版物、等）からの収集、当社への提供を予め本人に告知している提供者からの収集に限る。

2. 注意事項

収集目的を予め明確にし、収集する情報は、その目的のために必要な範囲に限る。特定機微情報は、顧客及び従業員から預かる個人情報に含まれる場合を除き、禁止する。

法令にもとづく場合等には個人情報保護管理者の承認を得て実施するものとし、個人情報保護管理者は、特定の機微な個人情報を取得、利用、提供する場合、本人に書面で通知し、本人の同意を得なければならない。

法令に基づく場合等とは個人情報保護基本規程の第16条に定めるただし書きをいう。

個人情報収集方法の適法性が疑われる提供者（一部の名簿屋等）からの入手は禁止する。

特定機微情報とは？

- ・ 思想、信条及び宗教に関する事項
- ・ 人種、民族、門地、本籍地（所在都道府県に関する情報を除く）、身体・精神障害、犯罪歴、その他社会的差別の原因となる事項
- ・ 勤労者の団結権、団体交渉及びその他団体行動の行為に関する事項
- ・ 集団示威行為への参加、請願権の行使およびその他政治的権利の行使に関する事項
- ・ 保険医療および性生活

3. 本人から直接収集するとき

（1）事前決定事項

個人情報を本人から直接収集する場合、個人情報保護部門責任者は、次の事項について予め決定する。

- a. 個人情報の収集目的
- b. 個人情報の保有期間
- c. 収集する個人情報の内容
- d. 個人情報の収集方法および履歴の管理方法
- e. 提供または委託の有無

- f . 本人への告知内容および告知方法
- g . 個人情報取扱者
- h . 個人情報の保管場所
- i . 個人情報保管場所の鍵またはコンピュータの識別情報（ I D、パスワード等）の管理方法
- j . 個人情報の技術的保護手段
- k . 本人からの開示・訂正・削除等の要求や苦情・問合せ等の受付および対応の方法
- l . 個人情報の廃棄または消去の方法および履歴の管理方法

（ 2 ） 本人への告知事項

個人情報を本人から書面等で直接収集する場合、次の事項について本人に対して事前に明示し、本人の同意を得なければならない。ただし、個人情報保護基本規程第 18 条 1 . (1) から (4) に該当する場合及び、同規程 19 条 1 . (1) から (4) に該当する場合には告知、同意は不要とする。

- a) 当社の名称
- b) 個人情報保護管理者（若しくはその代理人）の氏名又は職名、所属及び連絡先
- c) 利用目的
- d) 個人情報を第三者に提供することが予定される場合の事項
 - 第三者に提供する目的
 - 提供する個人情報の項目
 - 提供の手段又は方法
 - 当該情報の提供を受ける者又は提供を受ける者の組織の種類、及び属性
 - 個人情報の取扱いに関する契約がある場合はその旨
- e) 個人情報の取扱いの委託を行うことが予定される場合には、その旨。
- f) 3.4.4.4～3.4.4.7 に該当する場合には、その求めに応じる旨及び問合せ窓口
- g) 本人が個人情報を与えることの任意性及び当該情報を与えなかった場合に本人に生じる結果
- h) 本人が容易に認識できない方法によって個人情報を取得する場合には、その旨

当社の個人情報保護方針を、本人が参照できるようにする。
ウェブ画面で収集する場合にはリンクでも可。

<http://www.>

（ 3 ） 本人への告知方法

本人への告知は、本人が個人情報を当社へ提供する前に行う。

具体的な方法の例は次のとおり。

- a . 契約約款
- b . 個人情報入力画面
- c . アンケート記入用紙

d . 電子メール

(4) 本人の同意

基本規定の本人の同意定義に従うものとし、本人が子ども又は事理を弁識する能力を欠く者の場合は、法定代理人などの同意も得なければならない。銀行口座番号やクレジットカード番号等の不正リスクが大きい情報を収集する場合には、明示的な同意を得ること。明示的な同意とは、クリック等の本人のアクションを伴うものであり、具体例は次のとおり。(子どもとは16歳未満の者をいう)

- a . 同意ボタンの押下 (Web の場合)
- b . 同意欄へのチェック (用紙の場合)
- c . 電子メールの申込書等

4 . 書面等で直接収集以外の方法で収集するとき

書面等で直接収集する方法以外の方法で個人情報を収集する時は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかにその利用目的を、通知又は公表しなければならない。

実際に本人にアクセスする際や利用する際に同意を得なければならない。ただし、個人情報保護基本規程第18条1.(1)から(4)に該当する場合には通知、同意は不要とする。当社では以下の方法とする。

(1) 事前決定事項

個人情報を書面等で直接収集以外の方法で収集する場合、個人情報保護部門責任者は、次の事項について予め決定する。

- a . 個人情報の収集目的
- b . 個人情報の保有期間
- c . 収集する個人情報の内容
- d . 個人情報の入手先、入手方法および履歴の管理方法
- e . 委託の有無
- f . 個人情報取扱者
- g . 個人情報の保管場所
- h . 個人情報保管場所の鍵またはコンピュータの識別情報 (ID、パスワード等) の管理方法
- i . 個人情報の技術的保護手段
- j . 本人からの開示・訂正・削除等の要求や苦情・問合せ等の受付および対応の方法
- k . 個人情報の廃棄または消去の方法および履歴の管理方法

(2) 本人への通知、公表事項

個人情報を書面等で直接収集以外の方法で収集する場合、次の事項について本人

に対して通知、公表する。

- a) 当社の名称
- b) 個人情報保護管理者（若しくはその代理人）の氏名又は職名、所属及び連絡先
- c) 利用目的
- e) 個人情報の取扱いの委託を行うことが予定される場合には、その旨。
- f) 個人情報保護基本規程第 29 条から第 32 条(開示対象個人情報に関する項目)に該当する場合には、その求めに応じる旨及び問合せ窓口

当社の個人情報保護方針を、本人が参照できるようにする。
ウェブ画面で収集する場合にはリンクでも可。

<http://www.>

(3) 入手方法の制限

個人情報を書面等で直接収集以外の方法で収集する場合、原則として入手先は次のいずれかとする。

- a . 当社への提供について予め本人に告知している第三者
 - b . 一般に入手可能な形態で既に流通している公開データベース、出版物等
- 上記 は、次の場合は例外とする。
- a . 当社の顧客満足度調査や市場調査等のために、当社名を公表しないアンケート調査等を第三者に委託する場合

第5章 個人情報を委託するとき（外注委託）

1．委託先の選定（個人情報保護管理者）

業務部が作成した受入可能な協力会社の一覧等を利用し、個人情報保護の要求事項を含む発注要求事項を満たす能力を評価し委託先を選定する。

選定時に考慮すべき点は、次のとおり。

- a．プライバシーマーク付与認定の有無
プライバシーマーク付与認定を受けている企業が望ましい。
- b．個人情報保護に関する契約（覚書）締結の有無
基本契約（覚書）として締結している企業が望ましい。
締結していない場合は、個別契約として締結する。
- c．個人情報に関する過去2年間の不正、漏えい事故の有無
有 の場合は、原則として不可
- d．個人情報保護への取り組み状況
個人情報保護マネジメントシステムの有無、等

2．委託先との契約

委託先との契約書に明示する内容は次のとおり。

- a) 委託者及び受託者の責任の明確化
- b) 個人情報の安全管理に関する事項
 - ・ 個人情報の漏えい防止、盗用禁止に関する事項
 - ・ 委託範囲外の加工、利用の禁止
 - ・ 委託契約範囲外の複写、複製の禁止
 - ・ 委託契約期間
 - ・ 委託契約終了後の個人情報の返還・消去・廃棄に関する事項
- c) 再委託に関する事項
- d) 個人情報の取扱状況に関する委託者への報告の内容及び頻度
- e) 契約内容が遵守されていることを委託者が確認できる事項
- f) 契約内容が遵守されなかった場合の措置
- g) 事件・事故が発生した場合の報告・連絡に関する事項

3．事前決定事項

個人情報を委託する場合、個人情報保護部門責任者は、次の事項について予め決定する。

- a．委託先および当該委託先への個人情報保護の徹底方法
- b．個人情報の受け渡し方法および履歴の管理方法

第6章 個人情報を利用、提供するとき

1. 提供先

当社が保有する個人情報を第三者に提供する場合、提供先は予め本人に告知している提供先に限る。

提供先による個人情報の利用は、当社が予め本人に告知している提供目的の範囲に限る。その範囲を越えて提供先が利用する場合は、提供先の責任で改めて本人への告知を行う必要がある。

提供先の個人情報の保護水準を常にチェックし、信頼性を評価しなければならない。

3. 提供先との契約

提供先との契約書に明示する内容は次のとおり。

- a. 利用目的の制限
- b. 個人情報の適切な管理義務

3. 事前決定事項

個人情報を提供する場合、個人情報保護部門責任者は、次の事項について予め決定する。

- a. 提供先および当該提供先への個人情報保護の徹底方法
- b. 個人情報の受け渡し方法および履歴の管理方法

4. 本人への通知及び同意

個人情報を第三者に提供する場合には、「個人情報新規取得申請書」に記載して、個人情報保護管理者の承認を得てあらかじめ本人に対して、取得方法及び個人情報保護基本規程第17条(1)～(4)の事項又はそれと同等以上の内容の事項を通知し、本人の同意を得なければならない。ただし、同規程第21条1に示すいずれかに該当する場合は、この限りではない。

5. 本人にアクセスする場合の措置

個人情報を利用して本人にアクセスする場合には、「個人情報新規取得申請書」に記載して、個人情報保護管理者の承認を得て本人に対して、下に示す書面による直接収集時の告知事項で示す内容又はそれと同等以上の内容の事項、及び取得方法を通知し、本人の同意を得なければならない。

ただし、個人情報保護基本規程第20条1.(1)～(6)に示すいずれかに該当する場合は、この限りではなく、「個人情報新規取得申請書」に記載して、個人情報保護管理者の承認を得

て実施することができる。

本人にアクセスする場合、次の事項について本人に対して事前に告知する。

- a) 当社の名称
- b) 個人情報保護管理者（若しくはその代理人）の氏名又は職名、所属及び連絡先
- c) 利用目的
- d) 個人情報を第三者に提供することが予定される場合の事項
(当社ホームページ上で公表する。)
 - 第三者に提供する目的
 - 提供する個人情報の項目
 - 提供の手段又は方法
 - 当該情報の提供を受ける者又は提供を受ける者の組織の種類、及び属性
 - 個人情報の取扱いに関する契約がある場合はその旨

当社の個人情報保護方針を、本人が参照できるようにする。
ウェブ画面で収集する場合にはリンクでも可。

<http://www.>

第7章 個人情報の取扱い

1. 個人情報の受け渡し、入力

(1) 受け渡し方法

電子媒体（CD-R、FD、MO等）による個人情報の受け渡しは、個人情報保護部門責任者から指名された個人情報取扱者が直接行うか、または受取確認ができる手段で行い、リスクに応じて暗号化等の措置を行う。（生データを何らの保護措置なく受け渡すことはしてはならない）

FAXによる個人情報の送付時は、送付先に事前に連絡する。

オンラインによる個人情報の受け渡しは、インターネット経由は極力避ける。本人から直接収集する場合等のインターネット使用がやむを得ない場合には、必ず暗号化等の保護措置を講ずる。

情報の受け渡しは、運搬中のセキュリティ対策（鍵付の鞆やケース等）を講じ、二点間を直接移動し公共の交通機関利用の場合は搬送者から離してはならない。社有自動車等で運搬する場合は無人状態の車内に放置してはならない。

(2) 受け渡しの記録

紙や電子媒体（CD-R、FD、MO等）による受け渡しの際は、次の事項について記録する。

- a. 受取/発送日時
- b. 受取/発送件数
- c. 当社側担当者
- d. 先方担当者

記録用書式 : 収集時及び外注時

[「個人情報授受記録」](#)

[「 」](#)

オンラインによる受け渡しの際は、次の事項についてログ（または記録簿）で記録する。

- a. 受信/送信日時
- b. 受信/送信件数
- c. 伝送結果

(3) 誤入力のチェック

取得した個人データを情報システムに入力する際には、個人情報保護部門責任者から指名された個人情報取扱者が直接行い、その入力内容を個人情報保護部門責任者がチェックする。

2. 個人情報の保管

(1) 保管方法

個人情報記録された紙や電子媒体(CD-R、FD、MO等)は、次の方法等により保管する。

- a. 鍵付の倉庫
- b. 鍵付のキャビネット
- c. 鍵付のデスク引出(定常的に取扱者のデスクに保管してはならない)

個人情報記録コンピュータ(HD等)に記録する場合、コンピュータは次の方法等により保管(設置)する。

- a. PC端末は、原則として取扱者によるID、パスワードにより制限する。
- b. ノートPC等の持ち出しが容易なコンピュータに記録した場合には、盗難防止策を講じる。

3. 個人情報のアクセス制限

(1) アクセス制限の方法

紙や電子媒体(CD-R、FD、MO等)に保管された個人情報は、次の方法等によりアクセスを制限する。

- a. 鍵付保管庫に保管し、鍵を管理する。
- b. 個人情報取扱者以外には保管場所を秘匿する。
- c. 電子媒体(CD-R、FD、MO等)には、個人情報が記録されていることが第三者にわかるようなラベルをつけない。

PC端末(HD等)に保管された個人情報は、次の方法等によりアクセスを制限する。

- a. PC端末へのアクセス時にID、パスワードをチェックする。
IDについては、個人情報保護管理者が発行履歴を管理する。また、個人情報取扱者の変更により生じる未使用IDは速やかに削除する。
パスワードについては、個人情報保護管理者が更新間隔を定め、個人情報取扱者に徹底する。
- b. 個人情報へのアクセスが可能なフロア(PC端末の設置場所)の入退室記録を採る。
- d. 持ち出しが容易な電子媒体(CD-R、FD、MO等)への書込装置を使用できないような措置をとる。(運用上必要な場合を除く)

(2) アクセス(利用)の記録

個人情報記録された紙や電子媒体(CD-R、FD、MO等)を利用(保管庫から持ち出し)する際は、次の事項について記録する。

- a. 利用日

- b . 利用内容
- c . 利用者
- d . 返却日

記録用書式 : 「41-4 個人情報利用(持ち出し)記録」

個人情報記録されたコンピュータ(HD等)にアクセスする際は、次の事項についてログまたは管理簿等で記録する。

- a . アクセス日時
- b . アクセス内容(追加、修正、削除)
- c . アクセス件数
- d . アクセス者(ID)

記録用書式 : 「72 アクセスログ点検記録簿」

4 . 個人情報の管理記録

(1) 業務で作成した管理記録(記録簿、ログ等)の保管

管理記録は、個人情報保護管理者が保管する。

管理記録についても漏えいや紛失、改ざん等を防ぐための保護・管理を行う。

保管期間 : [年]

5 . 個人情報の廃棄または消去

(1) 電子媒体の廃棄または消去

個人情報記録されたFD、MO等を廃棄する場合は、完全初期化した後、媒体を物理的に破壊(切断等)する。また、再利用する場合は、完全初期化を行う。個人情報記録されたコンピュータ(HD等)を廃棄する場合は、HDの完全初期化を行う。また、再利用する場合は、完全初期化またはファイル削除を行い、個人情報を復元できない状態にする。

(2) 紙の廃棄

個人情報記録された紙等を廃棄する場合は、原則として個人情報取扱者がシュレッダー等で裁断する。

裁断が困難な場合(大量等)には焼却指定で廃棄し、廃棄業者から焼却証明の発行を受ける。

(3) 廃棄履歴の記録

個人情報を廃棄または消去した際は、次の事項について管理簿等で記録する。

- a . 廃棄日

b . 廃棄者

記録用書式 : [「41-3 個人情報印刷・廃棄記録」](#)

第8章 従業員等の個人情報の提供

1. 提供の申請

従業員等の個人情報を第三者、顧客に提供する場合には、個人情報部門責任者は、所定の方法により事前に個人情報保護管理者へ申請する。

申請書式 : [\[31 個人情報新規取得申請書 \]](#)
申請時期 : [\[個人情報提供の1週間前まで \]](#)
申請内容
 イベント等の情報
 提供する個人情報の内容
 個人情報の提供方法
 個人情報を提供する従業員等の氏名

申請して承認を受けた内容（目的、提供内容、等）について変更が生じた場合、個人情報部門責任者は、変更内容について改めて個人情報保護管理者の承認を得る。

2. 申請の承認 / 改善指示 [個人情報保護管理者]

個人情報保護管理者は、個人情報部門責任者から提出された、[\[31 個人情報新規取得申請書 \]](#)の内容について、目的や提供範囲、提供内容が適切かどうかを判定の上、承認または改善指示を行う。

3. 申請 / 取扱状況の管理 [個人情報保護管理者]

個人情報部門管理者は、受理した[\[31 個人情報新規取得申請書 \]](#)を保管する。

保管期間 : [\[当該個人情報の提供後 年間 \]](#)

4. 本人の同意

従業員等の個人情報については、次の目的で利用または提供する場合を除き、本人の同意を得てから利用または提供を行う。

- a. 業務目的のための社内での利用
- b. 社会的慣行または儀礼のための従業員等への提供
- c. 顧客からの要求等に対応するための必要最小限の範囲での顧客への提供
- d. 当社の業務実績、資格保有状況等の第三者への提供
- e. その他、個人情報保護部門責任者が当社の円滑な事業活動上必要と認める目的

本人の同意を得ることなく第三者（社外）へ提供できる従業員等の個人情報は、次の内容に限る。

- a．氏名
- b．年齢
- c．所属
- d．連絡先（会社および会社から貸与している携帯電話、ポケベル等）
- e．保有資格（業務に関連する資格に限る）
- f．業務経歴（勤続年数を含む）