

21世紀型企业への転換を図る

2005年 4月 1日 全面施行

個人情報保護対策のポイント②

■ ————— 電子メールの誤送信・・・?!

インターネットショップを経営するF社の社員Aさんは、夏物衣料品特価セール案内を、会員である顧客6,000名にメールで送ることにしました。

ところが、メールアドレスの入力を「CC」欄 ※1 に打ち込んでしまったために、他の顧客のメールアドレスすべてが見える状態となってしまいました。当然、メールを送信した直後から苦情が殺到し、大切な顧客を何人も失ってしまいました。

「個人情報に関する注意がまったくない」という事例ですが、ついやってしまいそうなミスです。今回のように一度にたくさんの顧客にメールを送信する場合には、メールアドレスを「BCC」欄 ※2 に入力するのがルールです。

今回誤って送ってしまったメールアドレスから個人が特定できれば、個人情報の漏洩ということになります。仮に特定できない場合であっても、クレームの対象になることは間違いありません。このようなことにならないためには、社内教育を徹底し、作業手順をマニュアル化するなど、これまで以上の対策が必要となってきます。



※1: CC は Carbon Copy の略語です。[CC] ボックスに入力された名前は、そのメッセージの他の受信者にも表示されます。

※2: BCC は Blind Carbon Copy の略語です。[BCC] ボックスに入力された名前は、そのメッセージの他の受信者には表示されません。

9. 個人情報保護法が求めるもの(最低限の取組みです…)

先月、先々月号で、個人情報保護に関する取組みについてご案内させていただいたところ、たくさんのお問合せをいただきました。特に、「法が施行され、企業としては何をやらなければならないのか」、「どこまでやらなければならないのか」、「法は何を求めているのか」というご質問が多くありました。法施行を契機に、新聞・雑誌、インターネット上には「個人情報保護法に関する情報」が溢れてはいますが、まだまだ法の趣旨やその目的、義務が浸透していないのかもしれませんが、今回は、もっとも基本的なことですが、最低限企業として取り組まなければならないことについてまとめましたので、ご参照ください。

次に挙げた6つの項目が個人情報保護法の柱となっているものです。貴社の個人情報管理体制の充実を目指して、しっかりと取り組んでください。



法令・ガイドラインが求めていること

- I 個人情報を取得する際には、利用目的をできる限り特定し※1、その利用目的の範囲内でのみ※2 個人情報を取り扱うこと

※1: 「できる限り」とは…?

具体的な利用目的を列挙する必要はありません。たとえば、アンケートの調査が「新商品開発に活かすためなのか」、それとも「商品の DM を送るためなのか」などを明らかにすれば良いことになります。



※2: 利用目的を超えられない…

当たり前と言えばそれまでですが、商品開発のために集めたアンケート情報をもとに DM を発送することはできません。

- II 個人情報は適正な方法で取得し、取得時に本人に対して利用目的の通知・公表※3 をすること



※3: 利用目的の通知・公表…

「通知」には、電話やメール、郵便の他に口頭による通知も含まれます。

「公表」とは、Web 上での公開や窓口での書面の提示といった方法があります。なお、個人情報取得後に利用目的を明示することはあってはなりません。

- III 個人データについては、正確・最新の内容に保つよう努め※4、安全管理措置※5 を講じ、社員・委託先を管理すること

※4: 正確性・最新の内容の確保…

何が正確で、何が最新の内容なのかがわかりづらいことがあると思います。そのため、法律では

努力義務とされていますが、間違った個人情報で不利益を被った個人から損害賠償をされるなんてことがないわけではありません。たとえば、名前の漢字を誤って登録し、誤った氏名と同姓同名の破産者がいたことにより、住宅ローンの借り入れができなかったなどということです。

※5:安全管理・・・

情報に関するセキュリティを保つ必要があります。監視カメラまで必要かどうかは分かりませんが、パソコン操作を管理するモニタリングツールなどの導入は必要でしょう。



Ⅳ あらかじめ※6 本人の同意を得なければ、第三者に個人データを提供してはならないこと

※6:「あらかじめ」とは・・・？

個人情報を取得する時までということではありません。第三者に情報を提供する場合には、その時までに本人の同意を得なさいということです。名簿業者を介して、個人情報が売買されている現状がありますので、そのようなことを考慮した義務規程です。

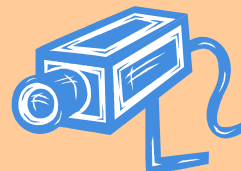
Ⅴ 保有する個人情報については、利用目的などを本人の知り得る状態に置き、本人の求めに応じて開示・訂正・利用停止※7を行うこと



※7:開示・訂正・利用停止・・・

本人から請求があった場合には、書面または本人が同意した方法で保有するデータを開示しなければなりません。また、内容に誤りがあれば訂正しなければなりませんし、利用停止の申し出があった場合には応じなければなりません。なお、他人に「なりすまし」データの開示を求める場合がありますので、本人確認には念を入れる必要があります。

Ⅵ 苦情の処理に努め※8、そのための体制を整備すること



※8:苦情処理に努める・・・

苦情には誠実に対応し、適切な対応を行わなければなりません。そのためにも、社内体制の整備が必要です。苦情処理窓口の設置や、対応手順等をマニュアル化するなどし、日頃から対応を訓練する必要があります。

社会保険労務士法人
岩城労務管理事務所は取組んでいます・・・

弊所では、ホームページ上において「個人情報保護に対する基本方針」を公開しております。弊所は、プライバシーマークの取得に向けて取り組んでいます(2005年4月1日申請済)。弊所は、プライバシーマークの取得を目指す企業の皆様に、取得支援コンサルタント会社をご紹介させていただいております。また、セキュリティ契約をお考えの方には、警備保障会社をご紹介させていただいております。

