

テーマ

～中小企業の経営・マーケティング課題①～

## 個人情報保護体制の整備について

執筆者

木村 靖子

マーケティングプランナー プランアイ代表  
NPO法人 都市問題総合研究所 主幹

---

---

プロフィール

昭和 57 年、甲南大学文学部英文科卒業。  
広告・映像関連の仕事を経て、マーケティング会社に  
13 年間勤務。その間に、平成 8 年、神戸大学大学院  
経営学研究科博士課程前期課程修了。以後、コンサル  
ティング、研究に業務の比重が高まり、平成 17 年 2  
月、プランアイ設立。平成 17 年 9 月より、NPO 法  
人都市問題総合研究所にて主幹も兼務。

## 1. 個人情報保護体制の必要性

---

個人情報保護法が施行され、各企業こそって個人情報保護に関する方針を明文化しています。とくに個人情報取扱事業者は、その法令順守が義務付けられ企業活動におけるセキュリティ整備やコンプライアンス・プログラムを確立しています。

個人情報取扱事業者とは、5001 件以上の個人情報データを保有している業者と規定されています。しかし、顧客情報管理リストが5001 件に満たない企業においても、個人情報保護体制についての方針を明示したり、体制を整備したりする必要はまったくないとはいえません。例えば、小規模企業だからといって、整備は不要とはいきれない情報化時代の背景があります。ここでは、3つの観点からその必要性を述べていきましょう。

### (1) 顧客情報管理及びその更新との関連

第一に、個人に関する情報は社内に蓄積され続けています。あらゆる部署や所属社員の持っている名刺の数等を総計すると、意外に多くの件数になるのではないのでしょうか。

企業の顧客管理には、大まかに既存顧客の維持と新規顧客の開拓があります。顧客リストに掲載しない友人・知人ネットワークも見込み客あるいは潜在的な顧客となりえます。よって、顧客としての可能性が見込める個人情報は常にデータ化して管理しておき、その情報が変化すれば更新するという万全の体制をとっておくということは、各企業がすでに実行されていることと思われます。ですから、その管理と運営状況について、より一層の慎重な取扱いが望まれるということです。

### (2) 個人情報漏えいの防止との関連

第二に、個人情報を加工したデータとして、それぞれの所轄が扱っている状況であれば、その流出のリスクが絶対にはないとはいきれないのではないのでしょうか。取扱事業者として法令順守を明示していないケースでも、情報化が浸透した時代における個人情報管理については慎重を要します。

データ管理した情報の厳重な扱い、そしてそれらを更新しておく体制のために、リストの数に限らず、情報漏えいを防ぐ体制整備のプログラムを参照しておくことが重要です。そうすれば、顧客が拡大した場合への情報取扱いに関する制度整備にも円滑な実行が可能となりえるでしょう。

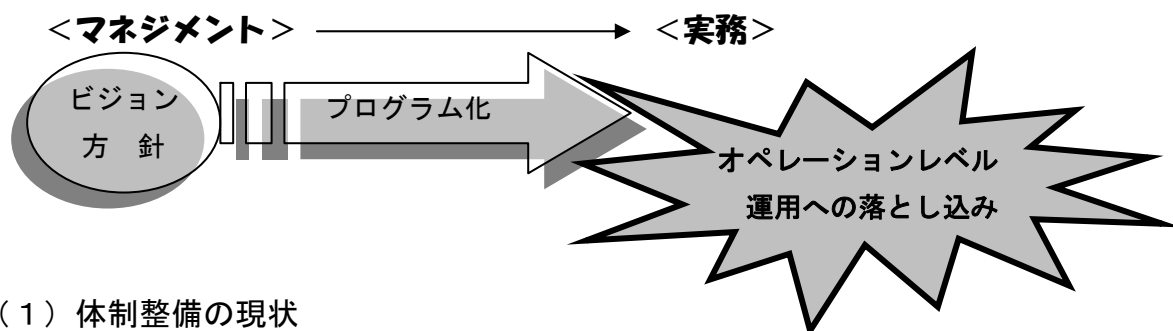
### (3) 個人情報保護体制を整備している取引先との関連

第三に、顧客データを極力もたないようにしている企業においても、また限られた一定数の取引関係だけで成り立つ企業においても、「ウチは関係ない」とは言われてはいけません。大企業で厳重な体制整備をはかっている取引先から、「委託先の監督責任」ということで、個人情報保護体制についての開示を求められる場合があるからです。さらに企業としての成長発展を見込むのであれば、取引関係においてデータ提供を受ける可能性にも配慮しておく必要があります。

実際、個人情報保護の施行後に、取引先から、個人情報に関する体制整備状況の開示を要求され、関係書類の提出を経て基本契約の見直しをはかってくるケースがみられています。これは、過去の取引相手企業による個人情報漏えい事件が多発したことにもよるものです。まだ体制整備の必要性がないという中小企業においても、今後、取引先から体制整備の有無による評価をつきつけられるケースが生じることを念頭におかれるとよいのではないのでしょうか。

## 2. 個人情報保護体制整備に向けた現状と課題

以上のことから、個人情報を取り扱う機会が少なくても、個人情報の提供を受ける可能性が低くても、いざという時のため事前対処策を試みてはいかがでしょうか。もちろん、すでに取り組みされている企業は問題ありません。が、取り組みをはかっておられる企業でも、方針を明示してはいるものの、運用面が伴っていないケースが多くみられるようです。ここでは、運用面に焦点を絞って体制整備のポイントをみていくこととします。



### (1) 体制整備の現状

企業の経営管理は、大まかに方針管理と日常管理に分けられます。方針管理は目標管理でもあり、企業理念を浸透させ、計画の方向性を示したり、目標を掲げたりするものです。日常管理は業務管理であり、企業の将来向かうべき目標や計画を日々の具体的な業務に落とし込んでいくことです。

現状の個人情報保護に関する中小企業の対応は、個人情報保護方針をうたい、ホームページや計画に関する文書に掲載している場合が多いようです。プライバシーマークを取得し、運用と監査を徹底して実行している場合もありますが、方針を明文化して、実際のセキュリティ強化等については、さほど新しい取り組みを行っていないという例がみられます。マインドや心構えはあっても、オペレーションや業務に連結していないという現状から、どのように脱皮していけばいいかを簡略化してみていきましょう。

## (2) 体制整備の課題

個人情報保護の体制整備に向けては、トップマネジメント層に直結したチームを結成したり、プロジェクト（事業）として実行したりするため、ポリシー（政策・方針）だけでなくプログラム（施策）を作っていく必要があります。

まず、個人情報保護法を理解すること、プログラム整備やマニュアルについての文献を調査すること、必要に応じて専門家に相談することが基本です。さらに実態把握により、どのようにプログラム化したらよいかを調査するため、社内の情報管理のチェックをして、改善点を見出していくことが必要となります。現況の危険性を判断して、方針確立とともに運用実務を組み立てていかなければなりません。

ここでは、紙面の都合上、詳細については触れられませんが、体制整備が急務の課題となりそうな企業トップ層に向けて、3つの視点をあげます。実際の体制整備と運用を考慮して実行に移していただく端緒になれば幸いです。

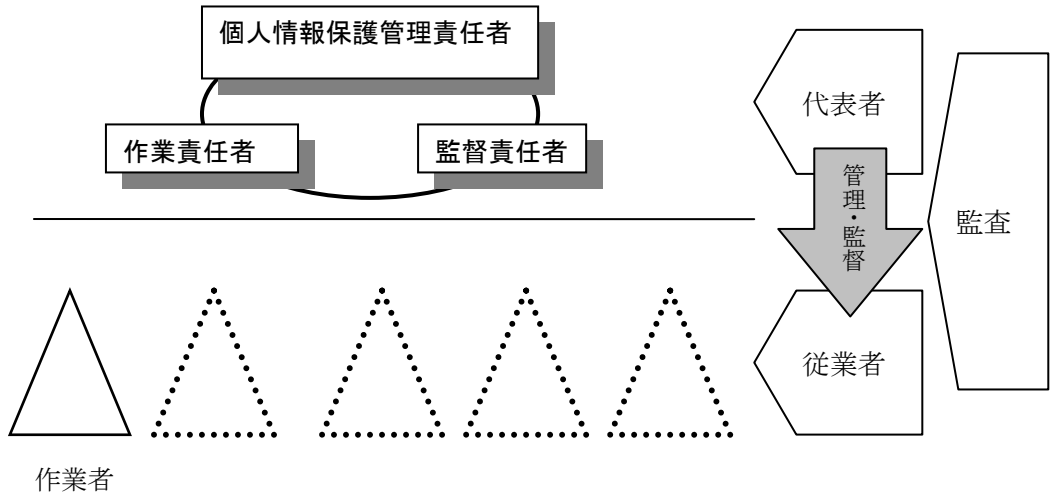
### ①組織管理からの視点

監督責任者は誰か、作業責任者は誰か、担当者を決定するとともに、社内外における体制を理解するため、緊急時の連絡体制とも連動した体制図を作成し、内部または外部の監査もはかかっていくとよいでしょう。個人情報保護法に照らし、組織に適切なプログラムを策定していくことが必要です。社員への教育・研修等も必要になります。

必要事項から派生する書類としては下記のようなものがあげられます。

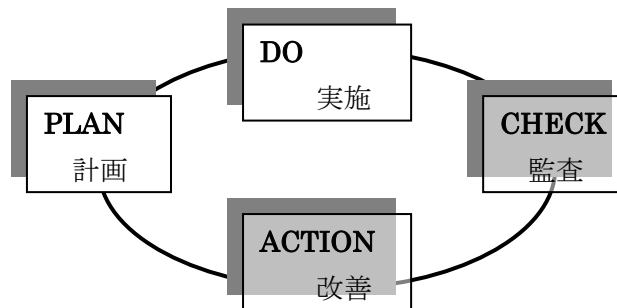
- ・ セキュリティに関するチェックリスト
- ・ 個人情報取扱状況記録
- ・ 社内教育・研修実施記録
- ・ 取引先及び雇用者との機密保持契約書
- ・ 取引先・委託先のセキュリティに関するチェックリスト
- ・ 施錠、個人情報の保管場所や作業室の入退室に関する鍵管理台帳

■小規模事業所における個人情報保護体制図



また、策定したコンプライアンス・プログラムはPDCA(Plan-Do-Check-Action)のマネジメントサイクルで運用していきつつ、内容を向上させていくことが望めます。

■マネジメントサイクル



②施設管理からの視点

オフィスや関連施設については、ハード面の徹底管理をするため、厳重な施錠管理や、機密情報の保管場所への入退室制限等が必要です。

盗難防止対策をはかるとともに、社内のレイアウトもセキュリティのレベルに応じて再設計や変更を試みることを望めます。つまり玄関・入り口あたりに受付や応接スペースを設けたり、裏口に警備室を設けて搬入業者の窓口にしたりと、社内の奥まったところにあらゆる業者や外部からの出入りが頻繁にならないような動線を工夫することが肝要です。

機密書類が誰でも出入りできるような社内のコーナーに配置されていないように、オフィス・施設内のフロア図の中で、個人情報の保管場所を再考し、厳重に管理された方法を徹底させ、取扱い責任者・作業者の取扱い記録とともに流出しない工夫をすればよいでしょう。

### ③情報管理からの視点

前述したように、個人情報を保管したり作業したりするスペースは、原則、担当者のみが立ち入るといふオフィス・レイアウトにして、高度なセキュリティのレベルを達成する必要があります。

また、PC機器の安全対策をはかり、ユーザーID、パスワードの発行記録につき、登録・変更・削除の状況を管理責任者が把握しておくことよいでしょう。さらに個人データに対するアクセス制御を設け、個人データを扱う従業員にアクセスの権限範囲を設定すること、つまり、登録・閲覧・更新・削除などのどの段階の権限を誰に与えるかを決定しておくこと、またアクセス記録を保管しておくことも大切です。

## 3. 結び

---

以上は、あくまで経営課題つまりマネジメントの論点から個人情報保護に関する体制整備とその実際の運用における必要性について述べたものです。

より進化した体制整備については、法務と関連し、また業種業界によつての差異もありますので、そちらの専門書を参照していただき、場合によっては専門家へのご相談をおすすめします。

個人情報を取り扱う事業者に対する第三者認証制度規格や保険への加入、またISOとの関連など、個人情報保護の考え方を拡張して経営面のセキュリティ向上をはかっていく方向を鑑みることは、次代への重要な課題としてますます着目されることでしょう。

### セミナー開催のご案内

情報セキュリティーで経営が変わる「90分でわかるISO27001セミナー」

講師：JIPDEC ISMS主任審査員・プライバシーマーク審査員 森利明氏

○日時 平成18年2月16日(木) 午後2時から午後4時 ○会場 高槻商工会議所 3階 第3会議室

○お問い合わせ NPO法人 都市問題総合研究所 電話/FAX 072-689-3400