

平成16年度 企業情報マネジメント研究会 報告書

～企業情報マネジメント研究会活動報告～

個人情報保護法対策の苦悩

社団法人 日本情報システム・ユーザー協会

[企業情報マネジメント研究会 報告書・目次]

研究部会メンバー.....	2
活動経緯.....	4
はじめに.....	5
I. 各回の開催概要.....	6
1. 第1回開催概要.....	6
2. 第2回開催概要.....	9
3. 第3、4回開催概要.....	10
4. 第5回開催概要.....	11
5. 第6回開催概要.....	12
II. 第6回のアンケート分析.....	13
III. 企業情報マネジメント研究会有志からの意見.....	33
おわりに.....	35

はじめに

個人情報悪用した“おれおれ詐欺”や“振り込め詐欺”、年金未納や有料サイト利用料金未納を請求督促する不審ハガキが多発し、個人情報に対する関心が高まった一年でした。

企業情報マネジメント研究会では、「個人情報保護法」の2005年4月の全面施行に向けての対応が、企業にとって最大リスクになる可能性を意識し、下記のことについて参加企業相互による情報交換を中心に活動を行ってまいりました。

- ・企業としてどのように取り組むか？
- ・何をどの程度管理しなければならないのか？
- ・具体的な対応策は？

JUASの研究会では、情報システム部門を中心とした集まりが中心でしたが、本研究会については、「法務部門」と「IT部門」の方が同時に参加され、新しい研究会の形となりました。

これまでの経験を忌憚なく披露していただいた参加メンバー全員、及び、研究会の運営や当報告書の作成にご尽力いただいた事務局の方々に感謝申し上げます。

平成 17 年 3 月 31 日

I. 各回の開催概要

1. 第1回 開催概要

日時：平成16年7月13日（火）

<キックオフ>

- ・趣旨および活動テーマ、活動計画の説明
- ・事前アンケートに基づく自己紹介

企業情報マネジメント研究会の第一回会合として、今後の進め方について参加者からのフリーな意見交換を行った。

当研究会への参加の動機としては、下記のような回答があった。

- ・ 業界の特性があるとは言っても、情報セキュリティに関してはインフラの検討部分が多く、産業界全体で取り組む必要性を感じている。過度な対応に走らずに、第3者に対する説明責任を果たせるレベルを探りたい。
- ・ 現在の個人情報の漏洩・紛失への対応は、過剰反応と言えないだろうか。漏洩・紛失した個人情報のプライバシー性と件数から、その影響度に合った対応方法があってもいいのではないかと。また、個人情報保護法への具体的な対応が難しい部分が山積している。参加企業から、課題、問題点、悩みなどを出し合い、それらに対する各社での対応方法を知恵として共有し、当研究会への参加企業からは不祥事を起こさないようにできないものか。また、一企業では対応できないことを業界としての提言（例えば、対応への限界など）とできないか。できるだけ技術論でなく、リスクマネジメント、ガバナンスからの活発な意見交換を希望している。
- ・ 外部の方々との交流を通じて先進的な情報を収集すると共に、対象テーマについて体系的に理解すること。情報管理に対しては、単に全ての危険を物理的に排除する（接近させない）ということではなく、危険を許容する中で管理する方法を指針として示してくれることを期待。
- ・ 今後、運用・管理・レビューを行っていく為に、「何をどの程度管理する必要があるのか」という本研究会の命題に合致しており、その標準を自社の業態を鑑みながら見出したい。
- ・ セキュリティに関する今後の方向などの情報収集 SI ベンダーの視点ではなく、ユーザーの視点で当該テーマを考えられることによる期待をしております。
- ・ 個人情報保護法の動向を踏まえ、どのように個人情報を管理徹底してゆくべきか考えたい
- ・ 同じ課題に取り組んでいるの方々との交流を通じ、お互いに触発するとともに、具体的に自社内で成果物を生み出していくこと。また、今後の人的ネットワークも構築したい。

- ・ 情報交換を通し、情報漏洩対策の現状と問題点、理想像との差異を見出す。理想像へ近づくためにどのような対策を取ればよいかを考え、自社としてのセキュリティマネジメント指針を策定したい。
- ・ 参画企業において抱えている情報管理に対する問題点や課題に対する認識を深めること、並びに、各社において現状抱えている情報管理に対する問題点、課題などの相互情報交換が出来ればと考えております。
- ・ IT の急速な進歩により、不当競争防止法や個人情報保護法等で保護される条件、法律違反とされる条件等が変化していると考えられる。企業として合理的な範囲で適正に管理したいが、判断基準が今ひとつ明確でない。合理的な判断基準の策定を期待したい。

当研究会への研究活動の方法としては、下記のような回答があった。

- ・ 一般論では無味乾燥である。また、当社の属する業界の情報を入手した感想として、皆手探りの状態であり、各社の現状の対応レベルを説明しあっても新しいものは出てこない可能性がある。今後の可能性を検討する知恵を出すようにしてほしい。
- ・ 教科書的な一般論ではなく、具体的な対応方法や適切な取扱方法を各社の知恵を出し合って議論してみたい。
- ・ 具体的な課題、問題点、悩み事を出し合い、それらに対する各社の施策や考え方を紹介し合う
- ・ 参加メンバーによる実現可能な情報管理施策を作成。
- ・ 各社の具体的な実例を中心に情報交換し、内部からの情報漏洩に対して現実的に打てる対策について議論したい。
- ・ テーマの性質上、オープンに口外できない点も多々あると思われるが、参加者全員が忌憚のない意見交換ができるように、自分もしたいし、全体的にそのような雰囲気があるとよい
- ・ 事前調査を必須とする。例えば、特定テーマを元に、一定書式の調査票を作成、次の部会までに記入の上、事務局へ事前送付する。
- ・ 対象テーマの性格から法律（不当競争防止法、個人情報保護法等）に詳しい専門家（弁護士等）の研究会への参加が必要と思われる。

討議の結果、考えるべき企業情報として、

- ①営業機密情報
- ②個人情報
- ③情報共有（ナレッジマネジメント）

が挙げられたが、2005年4月からの個人情報保護法への全対応義務、相次ぐ個人

情報の漏えいや盗難による詐欺事件の社会問題化、どの企業でも取り組むべき経営リスク課題であることなどから、一年間の活動を個人情報保護への取り組みに集中することを全員総意のもとで決定した。

また、共通の経営課題という認識のもとで、

- ①情報システム関連部門以外の人にも積極的に参加いただくこと
- ②Give&Take の精神で積極的に情報開示すること
- ③開示された企業情報は参加メンバーだけに限定すること などが決められた。

2. 第2回 開催概要

平成16年9月14日（火）参加者44名

＜経済産業省との懇談会＞

・経済産業省 商務情報政策局 情報経済課 太田克良氏

「個人情報保護法～経済産業省ガイドライン」の目的、主旨の講演、質疑応答

経済産業省 商務情報政策局 情報経済課 太田克良氏をお招きし、「個人情報保護法～経済産業省ガイドライン」の目的・主旨の講演、質疑応答を行った。

事前に参加者から質問や要望、具体的な悩み事などを提出してもらったが、丁度、経済産業省からのガイドラインが出され、かつ、パブリックコメントを求められていた時期でもあり、40項目以上にわたる実務的Q&Aが交わされ、3時間弱の活発な懇談会になった。

- ・何故、氏名だけでも個人情報と定義したのか
- ・パブリックコメントと正式ガイドラインについて
- ・金融、医薬・製薬などの業界ガイドライン、社員情報
- ・委託先の管理方法、共同利用と第三者提供 など

9月現在の議論、質疑応答のため、内容的に変わっている部分も多いので、詳細な質問とその回答については、ここでは割愛させていただく。

3. 第3、4回 開催概要

平成16年11月30日（火）参加者34名

平成17年1月19日（水）参加者36名

<各社の事例発表：個人情報保護法への取り組み 等>

- ・株式会社 日本航空インターナショナル
「企業情報漏洩への対策、情報管理の検討」
- ・JFEシステムズ株式会社
「個人情報保護法への取り組み」
- ・東京ガス株式会社
「個人情報保護法への取り組み」
- ・花王株式会社
「個人情報保護法への取り組み」
- ・東京海上日動火災保険株式会社
「当社の情報管理態勢」
- ・帝人株式会社
「個人情報保護法への取り組み」
- ・株式会社三菱総合研究所
「個人情報保護法への取り組み」

各社の発表内容については、機密事項も含まれるため、詳細は割愛させていただくが、各社の個人情報保護法への取り組み、管理の推進体制、今後の法対応スケジュール、社内教育などについて、各社から発表があった。

安全管理措置として、企業の自社判断では甘くなるため、独立した推進・監査部門の設置が望まれること、明確な基準がないと動きが取れない。等の意見があげられた。

また、対応していくためには、規程等のルールの見直し、システムの改善、物理的な安全管理措置（建物入退館やパソコンの取扱、データ廃棄）、業務プロセスの見直し、社員教育などが挙げられた。

4. 第5回 開催概要

平成17年2月22日（火）参加者32名

＜弁護士との懇談会＞

- ・稲垣隆一法律事務所 稲垣隆一氏による講演と質疑応答
「個人情報保護法の目的・主旨・時代背景をどう読むか」

稲垣法律事務所の稲垣隆一氏をお招きし、「個人情報保護法」の目的・主旨・時代背景をどう読むかという講演と参加者との質疑応答を行った。

事前に参加者から具体的な課題などからの質問を提出してもらったが、丁度4月からの全面施行に際し、各社で具体的な対応方法が検討・実施している時期でもあり、16項目にわたる実務的Q&Aが交わされ4時間強の活発な懇談会になった。

《稲垣弁護士の考える個人情報保護法》

- ・個人情報や情報セキュリティは、秩序であり、人格・人権と理解すべき・・・
- ・所轄官庁を含めて、2月22日時点では誰にもわからないことばかり・・・
- ・企業はガイドラインにある「講じなければならない事項」を確実に実施すべき・・・
- ・企業戦略の一つ“腹決め”であり、外部からの評価により企業間格差に・・・
- ・自社の考え方をしっかりと説明できるようにすべき・・・
- ・個人情報保護法の原点となったOECD9原則を考えれば、今後、グローバル競争時代での国家間の競争論点となり、個人情報保護法は継続的に進化していく・・・

5. 第6回 開催概要

平成17年3月14日（月）参加者30名

<座談会～具体的な対応策は～>

- ・4月1日に向けての具体的な対応について議論
情報開示請求に対する考え方と安全管理対策

－第6回研究部会におけるアンケート集計結果からの考察－

Ⅱ. 第 6 回開催のアンケート分析

これまでの研究会活動を踏まえて、参加各社に別掲のアンケートをお願いし、18 社から回答を得た（複数回答）。

アンケートのテーマは大きく 2 つに分かれる。1 つは個人情報開示請求に際しての本人認証の方法と手数料の取り方、もう 1 つは個人情報の入ったパソコン及び携帯電話に関する規制、安全管理対策。

以下は、アンケート集計結果に基づく分析・検討と参加メンバーによるコメントをまとめたものである。

1. 個人情報開示請求の本人認証について

[アンケート項目]

個人情報開示請求の本人認証に何を使いますか。

①成人の場合

パスポート、住民票、運転免許証、健康保険証、未定、その他

②学生の場合

学生証、住民票、未定、その他

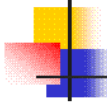

③子供の場合

親子が認証できる住民票、学校発行の在校証明書、未定、その他

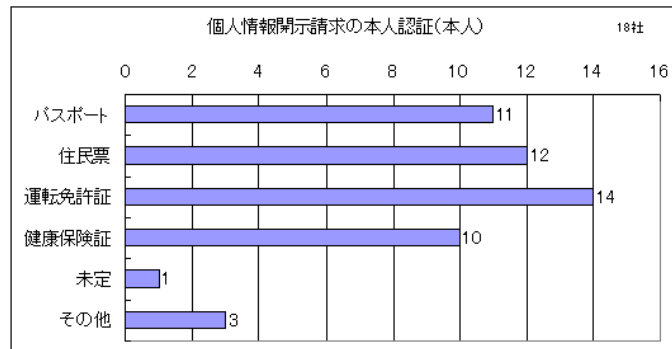
(1) 個人情報開示請求の本人認証－成人の場合（図 1）

回答企業 18 社のうち最も多かった回答は「運転免許証」（14 社）。次に「住民票」（12 社）、「パスポート」（11 社）。「その他」（3 社）の中には、会員制 WEB サイトでは ID やパスワードで管理する仕組みがあるという回答があった。しかし「貴社には私のどのような個人情報がありますか」というような質問においては、こういった仕組みではカバーしていない個人情報まで入ってくるのが考えられる。そのときにはやはり運転免許証や住民票、パスポート、健康保険証といったもので本人認証をする必要があるであろう。本人認証に使うものは 1 つだけではないかもしれない。いくつかを組み合わせながら、しっかり認証させていただくという形になっていると思われる。

図 1


個人情報開示請求の本人認証について


<成人の場合>



- <その他>
- ・会員制WEBサイトではユーザーIDおよびパスワード
 - ・顔写真のない公的証明書は2種類必要
 - ・2種類が必要

JUAS企業情報マネジメント研究会第6回

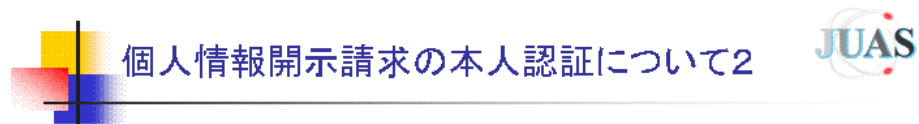
2

ここで注意しなければならないことは、本人認証を軽く考えた結果として引き起こされる2次災害である。2次災害をどのように抑え込むことができるか。これははっきり考えなければいけない。また開示請求のあった個人情報をお客様にお返しするときに正しい住所に送るといことも、本人認証の中に含まれていなければいけない。例えば住所がでたらめで、「なりすまし」的にそこから洩れてしまったりすれば、これは大きな2次災害を引き起こす。実は本人認証の中で住所確認として何ができるかということは、隠れたところで考えなければいけない大きな問題である。住民票には公的な住所が書かれているが、会社の健康保険証の場合は社員が住所を記入することが多い。したがって健康保険証に書かれている住所が正しいかどうかは保証の限りではないという認識をしなければいけないのではないか。アンケートでも運転免許証（14社）、住民票（12社）が上位にきているということは、この辺が意識されている結果であると思う。

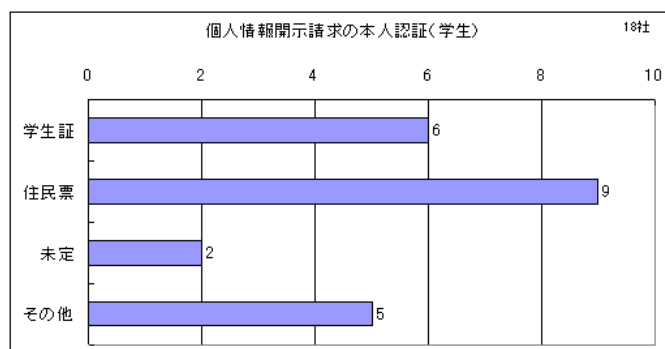
「その他」の中に「顔写真のない公的証明書は2種類以上必要」という回答があった。社内に顔写真付きの個人データをもっている場合には、その写真と提示いただいた顔写真を照合するという会社もあると考えられる。一方、「顔写真にはあまり意味がない」という意見もあった。「双子児というケースも考えられるし、写り方によって違う人に見える場合もある。運転免許証は確かに最も有効な本人確認の手段であると思うが、その有効性は顔写真があるからではないのではないのか。例えばパスポートは同じように顔写真があっても、自分で住所を書き込むことができる。顔写真の有無は決め手にはならない。ないよりはあった方がいいという程度ではないか」という意見である。

(2) 個人情報開示請求の本人認証－学生の場合 (図2)

図2



<学生の場合>



<その他>
会員制WEBサイトではユーザーIDおよびパスワード
基本的には上記と同じ
成人と同じ
学生証は写真つき(成人と同じ)

JUAS企業情報マネジメント研究会第6回

3

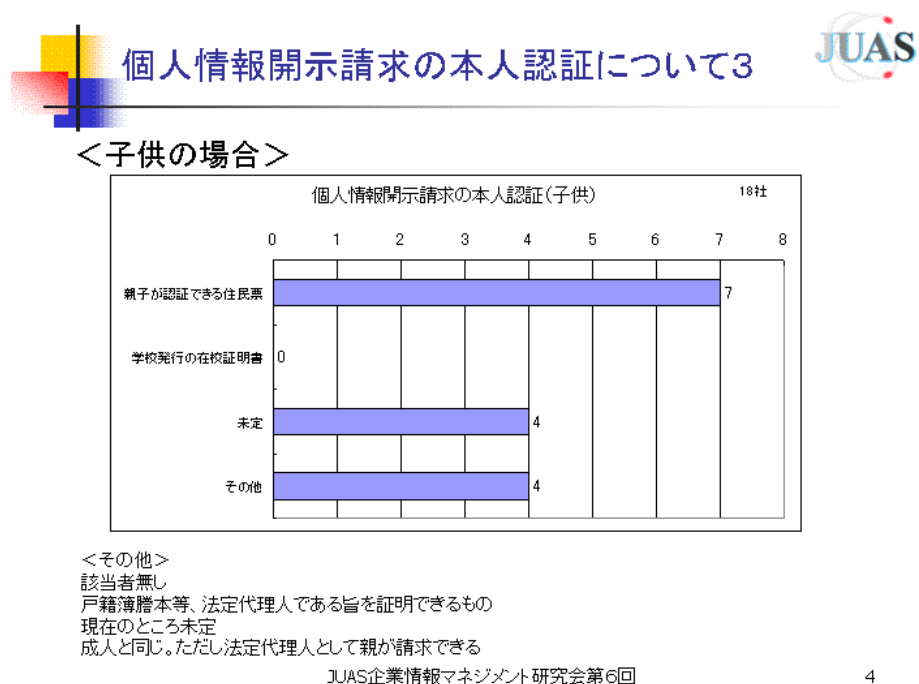
最近、個人情報開示請求者の年齢がどんどん若くなっている。そこで「学生に対して、どのように本人認証をしているか」を質問した。最も多かったのは「住民票」(9社)、次に「学生証」(6社)。「その他」が5社あり、成人の場合より比率が高い。「その他」の内訳は「会員制WEBサイトでのユーザーID及びパスワード」「顔写真付きの学生証」で、基本的には「成人」の場合と同じである。

(3) 個人情報開示請求の本人認証－子供の場合 (図3)

インターネット時代の中で、子供もいろいろなところに個人情報を登録している。「子供に対して、どのように本人認証をしているか」という質問に対しては、「住民票－親子が認証できる」7社、「未定」4社、「その他」4社であった。学校で発行する在校証明書を使っているところはなかった。次の質問(個人情報開示の代理請求について)と関わってくるのだが、実は子供の場合には子供自身からの開示請求の他に、親から「うちの子供のどのような情報が登録されているのか」という開示請求がある。親から申し出があった場合には親子を認証できるものが必要であるから、住民票が多いのではないかと思われる。「その他」の中には戸籍謄本、法定代理人である旨を証明できるものという回答があった。「未定」と

というのは困った状況である。子供の個人情報は持っていないのであれば「未定」であってもいいが、持っているのであれば、どういう形で本人認証するのかを4月1日までに決断しなければいけない。

図3



ただし「子供」の定義は各社で違うようである。「中学生以下が子供」「高校生以下が子供」というところもある。また若者向けの商品を取り扱っている会社では16~17歳の登録が多く、登録した本人からの訂正依頼や開示請求に対して、未成年だから代理人から請求してもらうのか、未成年でも本人自身の手続きでいいとするのか、まだ固め切れていないというコメントがあった。

2. 個人情報開示の代理請求について

[アンケート項目]

①代理請求を認めますか？

認める、認めない、未定、その他

②代理請求を認める場合、代理人は誰を想定し、どうして認証しますか？

代理人は家族のみを考えているので住民票など

代理人は弁護士のみを考えているので印鑑証明など

その他

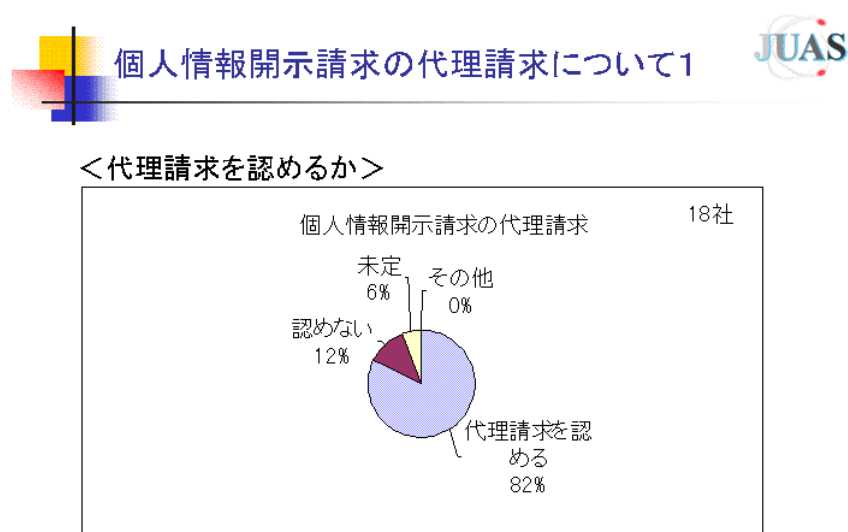
③代理申請を受け付けた場合、個人情報には誰に開示しますか？

代理人、請求者、その他

代理請求を認めるか否かは非常に難しい問題で、ある程度しっかり会社としての考え方を決めておかなければならない。

(1) 個人情報開示の代理請求を認めるか (図4)

図4



JUAS企業情報マネジメント研究会第6回

5

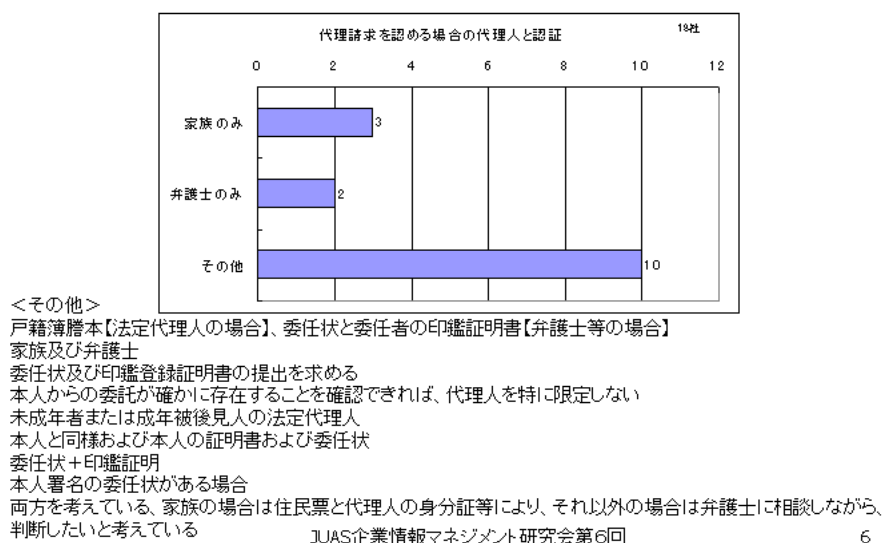
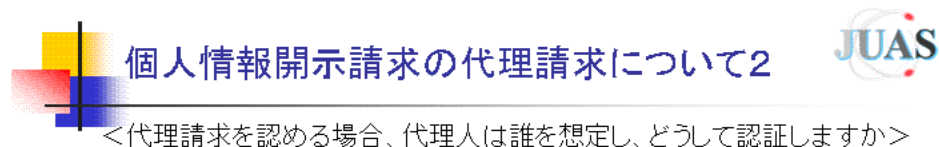
代理請求を「認める」という会社が圧倒的に多い。経済産業省のガイドライン上も、認めるという方向が示されていると思う。一方、「認めない」という会社も少数ながらある。「認めない」という中には、「グループ全体でデータベースが250、会社数で140あり、個々で対応することになっているが、今後、認める方向で判断することになると考えている」とのコメントもあった。

(2) 代理請求を認める場合、代理人は誰を想定し、どうして認証するのか (図5)

これは多少、わかりにくい質問だったかもしれない。各社が想定されている代理人は、「家族のみ」3社、「弁護士のみ」2社、「その他」10社。「その他」には、家族・弁護士のどちらも想定しているという会社が含まれ、また家族・弁護士以外でも委任状等の書式上問題がなければ代理請求を認めるという会社もあった。「その他」については他に「戸籍謄本(法定代理人の場合)と委任状と委任者の印鑑証明書(弁護士の場合)がある場合、本人から

の委託が確かに存在することを確認できれば代理人を特に限定しない」「本人署名の委任状がある場合」があり、病院の例で「代理請求がされる場合にはかなり医療訴訟の可能性が想定できるので、家族の場合は住民票と代理人の身分証、それ以外の場合は弁護士に相談しながら判断する」という回答もあった。

図 5

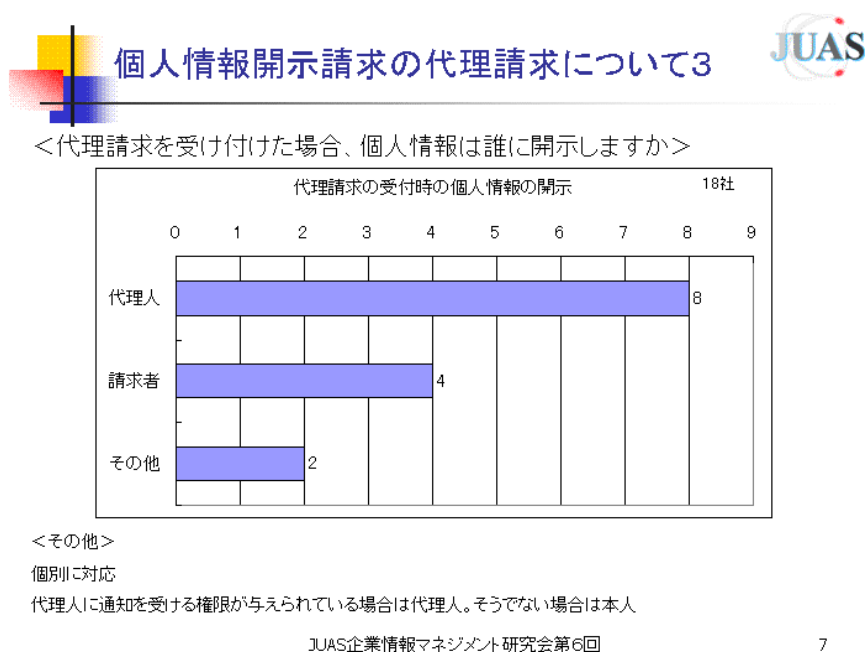


それぞれの会社が持っているデータ（個人情報）によって判断が違ってくる可能性が大きいですが、各社とも委任状や印鑑証明といったレベルでしっかり対応したいと考えているようである。例外的な処理を防止するという意味、あるいはクレーマー的な人からの請求を受け付けたくないという感情が現れているかとも思う。

しかし印鑑証明については、「現実には印鑑証明を持っている人は非常に少ない。リスクを抑えるためには『印鑑証明が必要』と提示しておくことが有効だが、サービス面から考えると印鑑証明は垣根が高い。二律背反の感がある」という意見もあった。

(3) 代理申請を受け付けた場合、個人情報には誰に開示するか (図6)

図6



「代理人に開示する」8社、「請求者」4社、「その他」2社であった。「その他」には「個別に対応する」「代理人に通知を受ける権利が与えられている場合は代理人、与えられていなければ本人」という回答があった。ここでは各社の考え方の違いが強く出てくる。代理請求という条件の中で少しでもトラブルを抑えたい、そのため本人にしか開示しないというのも、1つの考え方として成り立つと思う。

委任状に情報の送付先を明記してもらおうというやり方も考えられるし、開示請求があると申請書を郵送し、そこに送付先も書いてもらおうという会社もあると聞いている。

3. 個人情報開示請求手数料について

[アンケート項目]

①保有個人情報の開示請求に対する手数料はどう考えますか？

無料、有料、未定、その他

②手数料を考えるときの論拠、目的は？

サービスのため、過剰依頼を防止するため、クレーマーを心配するため、その他

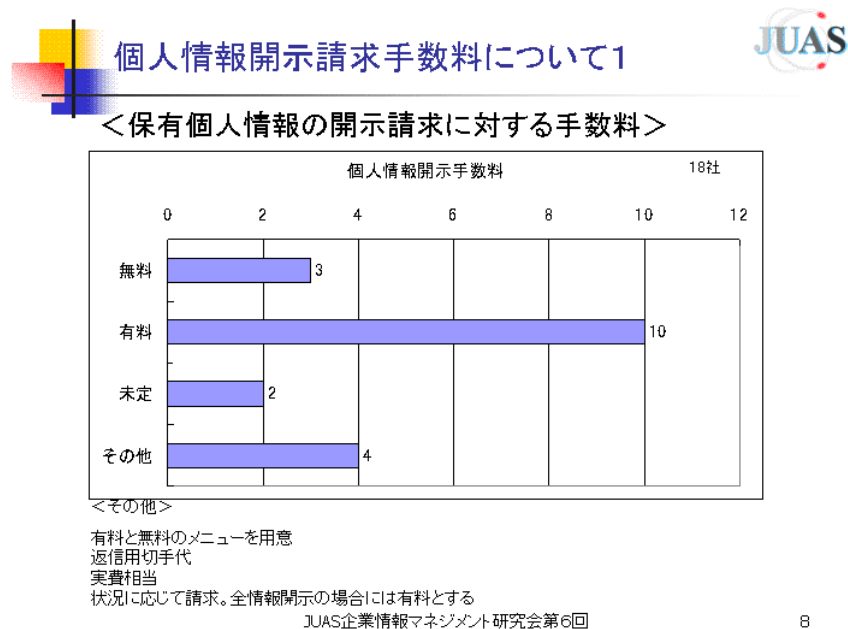
③もし有料の場合は、どのくらいの金額を考えていますか？

500円前後、1000円前後、未定

④その金額の論拠は？

(1) 保有個人情報の開示請求に対する手数料について (図7)

図7



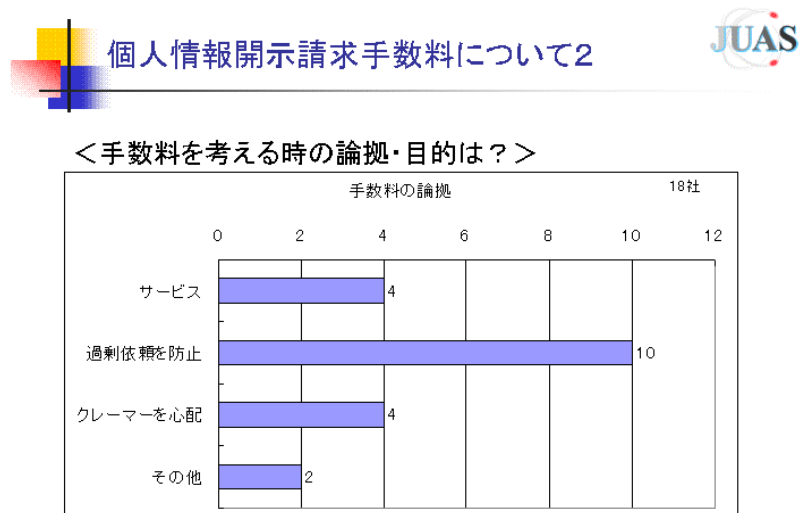
8

開示請求に対する手数料については、「有料」10社、「無料」3社。これは質問の作り方が悪くて、「有料」と「無料」のとらえ方が各社で違ってしまったようである（本人が住民票等を取る費用を含めて「有料」なのか、請求者から手数料をいただくという意味で「有料」なのか。「その他」の中には「有料と無料のメニューを用意する」「返信用切手代をいただく」「実費相当をいただく」「状況に応じて請求する（全情報開示の場合には有料とする）」という回答があった。無料と回答された3社の中にも、手数料は無料だが送料は実費をいただくという会社がある。

送料の実費をいただく場合には社内の経理処理が面倒になる可能性があるが、有料化を考えている会社の中で「雑収入という考え方で処理する予定だが、実際にどうやってお客様からお金を払っていただくか悩んでいる」というコメントがあった。また「文書で申し込みをしていただく際に500円切手を同封していただく。申し込みは通常郵便で、返信は書留でと考えている」というコメントもあった。

(2) 手数料を考えるときの論拠・目的は？ (図8)

図8



JUAS企業情報マネジメント研究会第6回

9

開示請求者から「なぜ手数料が必要なのか」と聞かれたときに、どのように答えるかというものが、この質問の趣旨である。回答は、「サービスのため」4社、「過剰依頼を防止するため」10社、「クレーマーを心配するため」4社、「その他」2社。サービスだから悪意を前提にすべきではないという考え方がある一方で、過剰依頼の発生を少しでも抑えたい、クレーマーを防止したい、だから手数料を…という考え方がある。

(3) もし有料の場合は、どのくらいの金額を考えているか (図9)

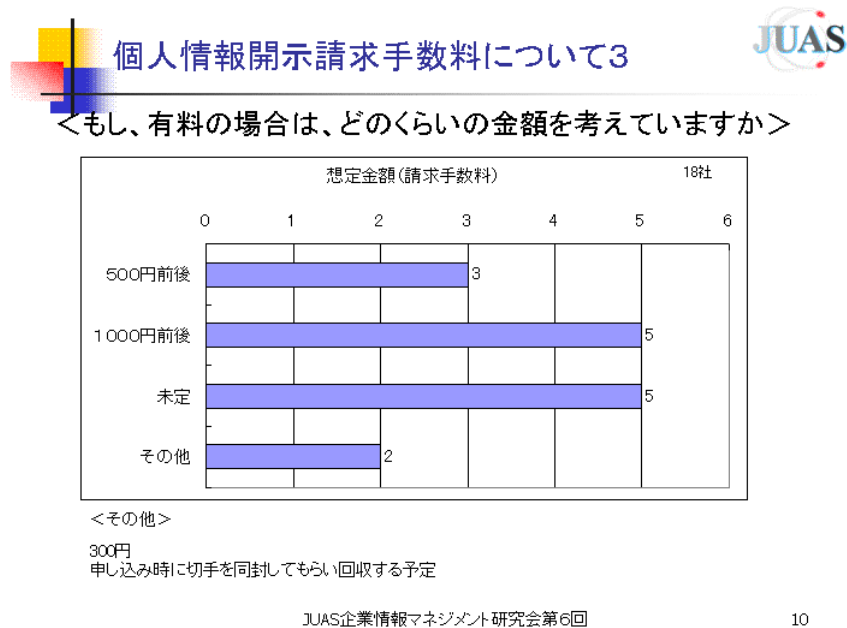
手数料の想定金額は、「1000円前後」5社、「500円前後」3社、「未定」5社、「その他」2社。「その他」の中には、「300円」「申し込み時に切手を同封してもらい回収する予定」という回答があった。お金はいただくが小額という会社がほとんどだと思われる。

(4) その金額の論拠は？

手数料金額の論拠として次のようなコメントがあった。

- ・書留または簡易書留料金及び事務手数料

図 9



- ・ 基本的にサービスの一環として考えている
- ・ 日本自動車販売協会連合会が MAX1000 円程度と示唆しているところから
- ・ 記録可能郵便の切手代
- ・ 行政機関と同額にするため
- ・ 開示手数料+書留郵送料
- ・ 実質の手間賃の一部を負担してもらう
- ・ お客様の公平性の確保
- ・ 情報収集のための作業工数及び配達費用
- ・ 書留代 480 円+コピー代 20 円で、1 枚～2 枚を想定
- ・ 開示請求にかかる必要な作業工数として

4. 社外に持ち出す携帯パソコンの規制について

[アンケート項目]

- ①現在、携帯パソコンに個人情報のダウンロードをすることを禁止していますか？
禁止している、禁止していない、その他
- ②今後、携帯パソコンに個人情報のダウンロードをすることを禁止しますか？
禁止するつもり、禁止しないつもり、その他
- ③特別なハードウェアの携帯パソコンを既に導入したり、今後検討しますか？
ディスクのないパソコン、暗号化、指紋認証

④携帯パソコンをなくした場合の罰則規定はありますか？

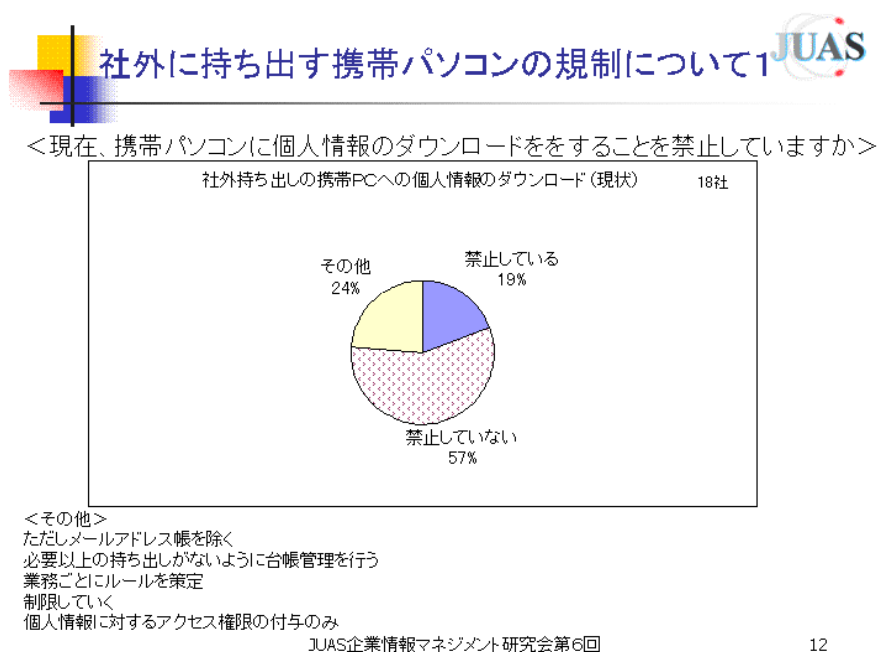
罰則はない、罰則がある

⑤罰則がある場合には具体的にどのような罰則でしょうか？

自己負担での購入、人事的罰則、その他

(1) 現在、携帯パソコンに個人情報をダウンロードすることを禁止していますか？ 今後は禁止しますか？ (図 10、図 11)

図 10

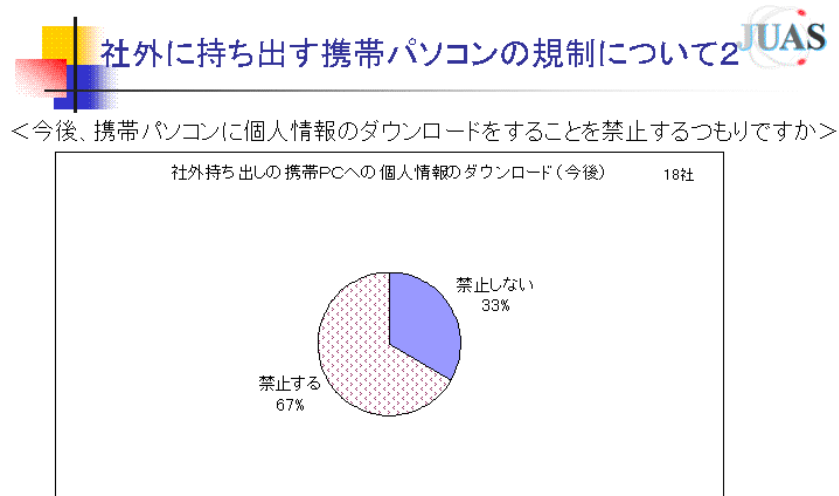


12

「すでに禁止している」が 18 社のうち 3 社。そのうちの 1 社は「禁止するという規定があり定期的なチェックは行っているが、個人情報をダウンロードできない仕組みは作っていない」と回答されている。もう 1 社は「業務上の関係で個人データを持ち歩く必要があるが、何万件も漏洩したら大変なことになる。リスクベースで考えて 300 件まで認めている。300 件までなら漏洩しても即時に対応できるのではないかという判断である。300 件を越えてダウンロードしようとするエラーメッセージが出るという仕組みを作った」と回答されている。

「禁止していない」は 10 社。「その他」には、「メールアドレス帳を除いて禁止している」「必要以上の持ち出しがないように台帳管理を行っている」「業務ごとにルールを策定している」「制限していく」「個人情報に対するアクセス権限の付与のみ」といったコメントがあった。

図 11



JUAS企業情報マネジメント研究会第6回

13

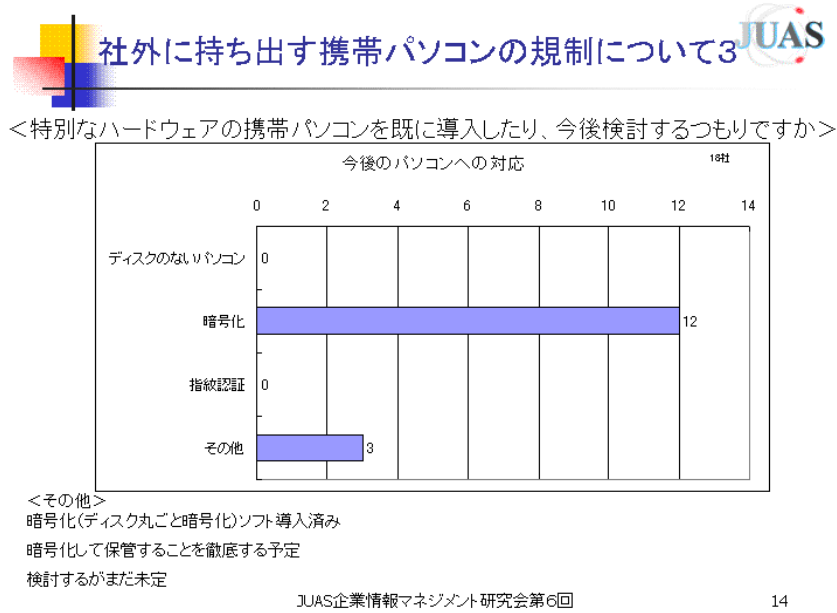
今後については7割近くが「禁止する」と答えている。現在禁止している会社は少ないが、「禁止していない」「その他」と答えた会社でも多くが4月1日以降、ある程度落ちてきたら禁止したいと考えているようである。いいツールが出てきて、社内の仕組みが整って準備ができれば、次は携帯パソコンのようなツールに対してしっかりとマネジメントしていかなければいけないという意識は高いと思われる。

(2) 今後のパソコンへの対応—特別なハードウェアの携帯パソコンを既に導入していますか？ 今後は検討するつもりですか？ (図 12)

「暗号化」を上げた会社が圧倒的に多い(12社)。「その他」には、「暗号化(ディスク丸ごと暗号化)ソフトを導入済み」「暗号化して保管することを徹底する予定」「検討するが未定」との回答があった。

また「一番の問題はオンラインが使えないエリア(例えば地下街)があること。これが解消しない限りダウンロードして業務をする必要がある。ある大手スーパーの調査では、全店舗(1万8000店舗)のうち4%(700店舗)はオンラインがつかないということである。地域としては東京駅や新宿駅近辺といったビル街に固まっている。だから、まだ両方が必要だ」「営業マンにPHSを持たせているが、最初はPHSがきちんと動かない地域がたくさんあった。それはお願いしながら半年くらいで大体カバーできたのだが、ビルの中などはまだ伝わらないというのが現実。将来的な技術動向としては暗号化が注目されると思うが…」というコメントがあった。

図 12



(4) 携帯パソコンをなくした場合の罰則規定はありますか？ ある場合は具体的にどのような罰則ですか？ (図 13、図 14)

図 13

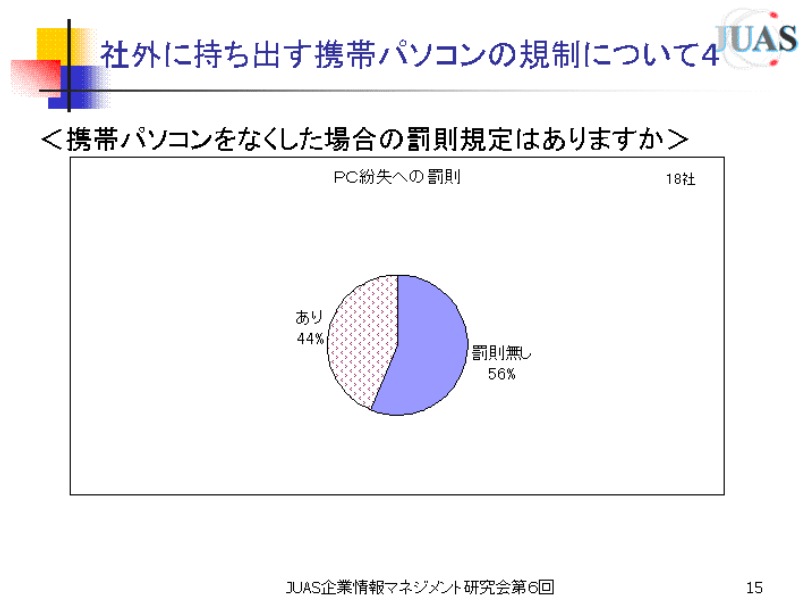
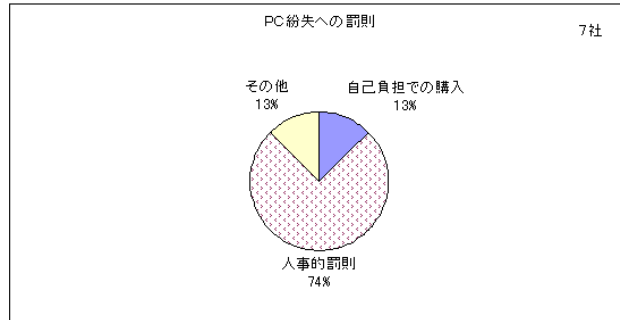


図 14



<罰則がある場合には具体的なにはどのような罰則ですか>



<その他>事故報告書を提出し、内容によっては罰則もある

罰則規定の有無は、ほぼ半々。どのような罰則規定かという質問への回答数は少ない（7社）が、そのうち多かったのは「人事的罰則」。そのうちの1社から「行動規定と個人に貸与するパソコン利用規定の中でパソコンの扱い方を規定している。例えば業務と関係ないサイトへのアクセスや、業務と関係ないメールのやり取りは処罰の対象になるといったことを書いている中で、パソコンの紛失に対する罰則も書いている。実際には罰則が課された例は聞かないが…」というコメントがあった。「その他」には、「事故報告書を提出し内容によって罰則もある」という回答。また「本体は罰則規定をもたないが、営業系のグループ会社は罰則規定をもっている。そのバランスをどうするか。課題だと思っている」「人事が行う懲戒・始末書とは別に、担当役員等の個人が提出する始末書がある。これは人事的罰則ではないが、どういうレベルを罰則というか難しい」というコメントがあった。

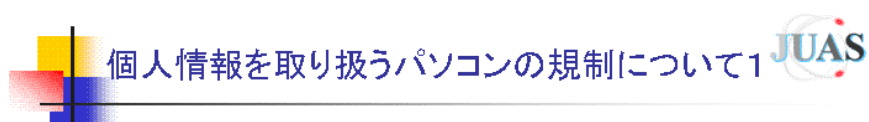
5. 個人情報を取り扱うパソコンの規制について

[アンケート項目]

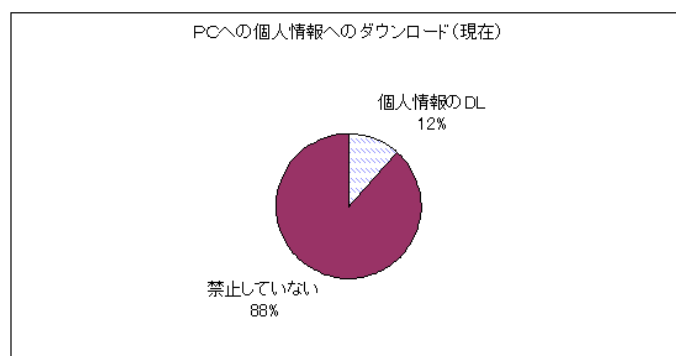
- ①現在、パソコンに個人情報のダウンロードをすることを禁止していますか？
禁止している、禁止していない
- ②将来、パソコンに個人情報のダウンロードをすることを禁止するつもりですか？
禁止するつもり、禁止しないつもり
- ③特別なハードウェアのパソコンを既に導入、あるいは今後検討するつもりですか？
ディスクのないパソコン、暗号化、指紋認証、その他

(1) 現在、パソコンに個人情報をダウンロードすることを禁止していますか？ 今後は禁止するつもりですか？ 特別なハードウェアのパソコンを導入、あるいは今後検討するつもりですか？ (図 15、図 16、図 17)

図 15



<現在、パソコンに個人情報をダウンロードすることを禁止していますか>



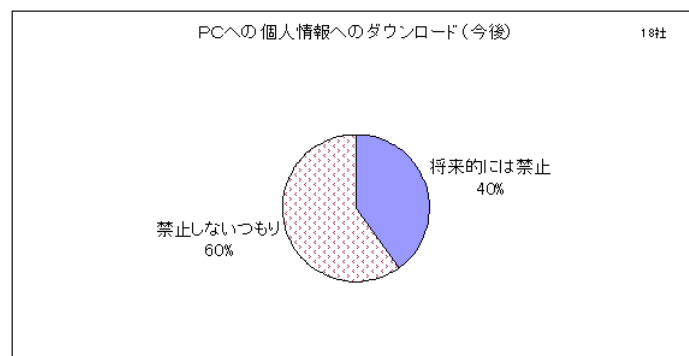
JUAS企業情報マネジメント研究会第6回

17

図 16



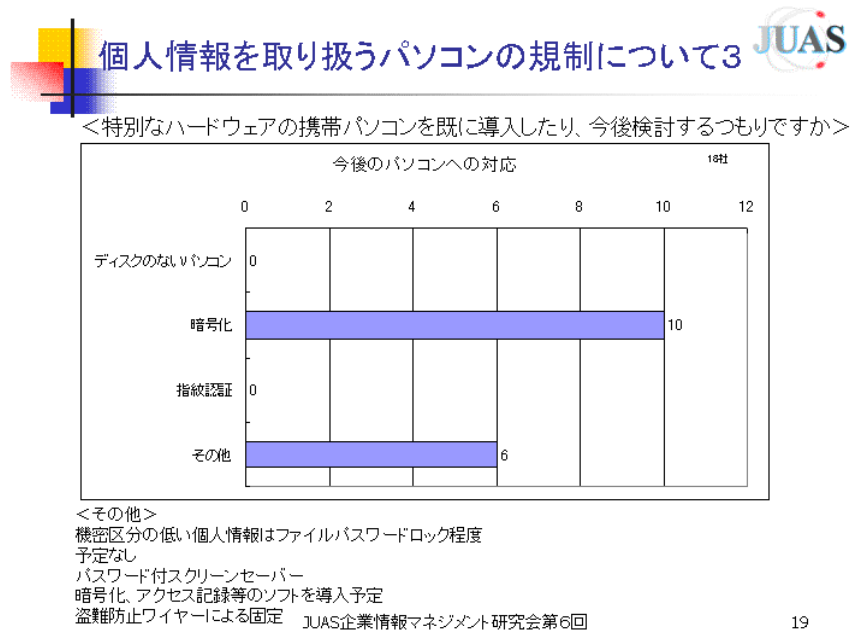
<将来、パソコンに個人情報をダウンロードすることを禁止するつもりですか>



JUAS企業情報マネジメント研究会第6回

18

図 17



現在、9割近い会社が個人情報のパソコンへのダウンロードを禁止していない。6割は将来的にも禁止するつもりはないと答えている。やはりお客様の情報が営業活動に必須だからということから、禁止しないという回答が多くなったのかと思う。

今後の対応としては18社のうち10社が「暗号化」を上げている。暗号化や名前とデータを分けるというように個人情報が特定できないような工夫をしながら、今後もダウンロードは禁止しないということであろうと思う。「その他」が6社。その内訳は、「機密区分の低い個人情報はファイルパスワードロック程度」「パスワード付きスクリーンセーバー」「暗号化・アクセス記録等のソフトを導入予定」「盗難防止ワイヤーによる固定」「予定なし」。

6. 携帯電話について

[アンケート項目]

①個人情報が入った業務使用する携帯電話を紛失した場合の責任は？

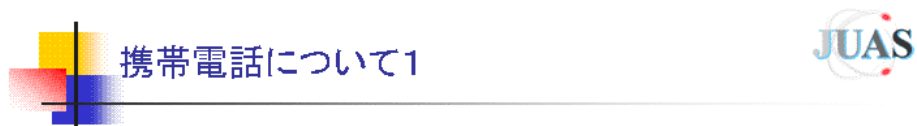
会社の責任、個人の責任、特に定義していない

②個人情報が入った業務使用する携帯電話を紛失した場合の対応は？

経済産業省に届けるつもり、経済産業省に届けないつもり、未定、その他

(1) 個人情報が入った業務使用する携帯電話を紛失した場合の責任は？ 対応は？
 (図 18、図 19)

図 18



<個人情報が入った業務使用する携帯電話を紛失した場合の責任は>

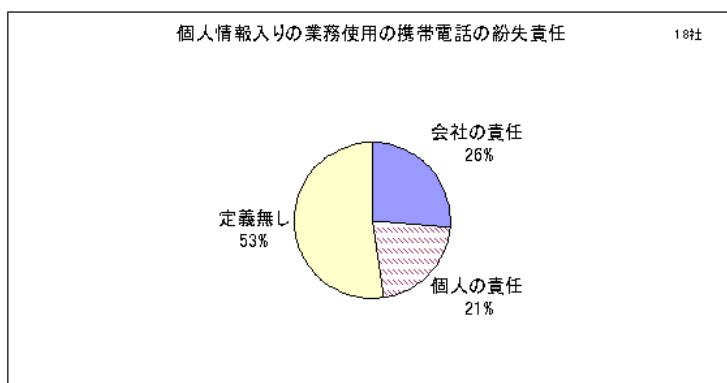
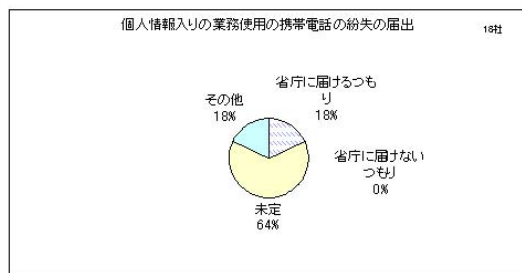


図 19



<個人情報が入った業務使用する携帯電話を紛失した場合の対応は>



原則として監督官庁に届けませんが、携帯電話に含まれる個人情報の内容による社会や本人への影響度を考慮して対応する予定
 所管官庁に届出
 個人情報の重、重要性、要秘匿性等を勘案し、必要だと判断されるときは、所轄の官公庁に届出
 個人情報漏洩につながるものであれば対応する必要があるが、世の中の動向を踏まえて検討

今までパソコンに比べて携帯電話についての議論はあまりされてこなかったが、今回のアンケートでは改めて携帯電話の扱いについて質問した。

携帯電話を紛失した場合、「会社として責任を負う」という回答が4分の1弱。「個人の責任」が4分の1強。半数強が「定義なし」だった。紛失したときの対応としては、2割強が「省庁に届ける」と回答しているが、6割が「未定」。「その他」には、「原則として監督官庁に届けないが、携帯電話に含まれる個人情報の内容による」「社会や本人への影響度を考慮して対応する」「厚生労働省に届け出る」「個人情報の量や必要性・要秘匿性を勘案し、必要と判断されるときは所轄の官公庁に届け出る」「個人情報漏洩につながるものであれば対応する必要があるが、世の中の動向を踏まえて検討する」「金融庁に届け出る」というコメントがあった。

その他に「セールスマンの携帯の中身は恐るべき状況にある。携帯の中にすべて個人情報を入れて持ち歩いている。家族や親戚の情報、友だちの情報、顧客情報、何でも入っている。なんとかしなければと思っているのだが、禁止しようにも禁止できない。制限できない」という嘆きを書いている会社もあった。各社とも、まだ携帯電話についての取り扱い方は確立されていないようである。「会社として携帯電話についても検討しようという方向性は出ているものの、具体的にどうするかというところでは議論が出尽くしていない。4月以降、議論することになると思う」というコメントもあった。

○その他－フリーアンサーから

- ・開示請求の意味合いによって、対応は変わってくるのではないかと。例えば「消費者がキャンペーンに応募したが住所が違っていただけではないか、確認したい」といった問い合わせがある。これは厳密に言えば開示請求なのだろうが、本人でなければダメとか枠にはめて対応するのか。これが一番悩んでいる。開示請求のとらえ方の判断軸をレベルで切っておいて、それによって要求する手続きとか対応の仕方は変わってくるのではないかとと思う。
- ・お客様からいただいた情報を開示するのはいいのだが、こちらで収集・付加した情報については開示の対象外と考えていいのか。難しい。
- ・お客様の情報の利用目的は集める段階でお知らせして、「利用した結果（分析結果）は企業秘密、その中のお客様からいただいた個人情報は開示する」という形にせざるを得ないと思う。受けたものをそのまま返す。私どもではそうしたいと考えている。

[参考資料] アンケートのお願い

個人情報保護法について最終的対応方法を決められた企業様は、まだ少ないと思われま
す。そのため最終結論でなくても結構ですから、現段階での率直なお考え、お気持ちをお
知らせください。

1. 個人情報開示請求の本人認証について

①成人の場合

パスポート、住民票、運転免許証、健康保険証、未定、その他

②学生の場合

学生証、住民票、未定、その他

③子供の場合

親子が認証できる住民票、学校発行の在校証明書、未定、その他

2. 個人情報開示の代理請求について

①代理請求を認めますか？

認める、認めない、未定、その他

②代理請求を認める場合、代理人は誰を想定し、どうして認証しますか？

代理人は家族のみを考えているので住民票など

代理人は弁護士のみを考えているので印鑑証明など

その他

③代理申請を受け付けた場合、個人情報には誰に開示しますか？

代理人、請求者、その他

3. 個人情報開示請求手数料について

①保有個人情報の開示請求に対する手数料はどう考えますか？

無料、有料、未定、その他

②手数料を考えるときの論拠、目的は？

サービスのため、過剰依頼を防止するため、クレーマーを心配するため、その他

③もし有料の場合は、どのくらいの金額を考えていますか？

500円前後、1000円前後、未定

④その金額の論拠は？

4. 社外に持ち出す携帯パソコンの規制について

①現在、携帯パソコンに個人情報のダウンロードをすることを禁止していますか？

禁止している、禁止していない、その他

②今後、携帯パソコンに個人情報のダウンロードをすることを禁止しますか？

禁止するつもり、禁止しないつもり、その他

③特別なハードウェアの携帯パソコンを既に導入したり、今後検討しますか？

ディスクのないパソコン、暗号化、指紋認証

④携帯パソコンをなくした場合の罰則規定はありますか？

罰則はない、罰則がある

⑤罰則がある場合には具体的にどのような罰則でしょうか？

自己負担での購入、人事的罰則、その他

5. 個人情報を取り扱うパソコンの規制について

①現在、パソコンに個人情報のダウンロードをすることを禁止していますか？

禁止している、禁止していない

②将来、パソコンに個人情報のダウンロードをすることを禁止するつもりですか？

禁止するつもり、禁止しないつもり

③特別なハードウェアのパソコンを既に導入、あるいは今後検討するつもりですか？

ディスクのないパソコン、暗号化、指紋認証、その他

6. 携帯電話について

①個人情報が入った業務使用する携帯電話を紛失した場合の責任は？

会社の責任、個人の責任、特に定義していない

②個人情報が入った業務使用する携帯電話を紛失した場合の対応は？

経済産業省に届けるつもり、経済産業省に届けないつもり、未定、その他

Ⅲ. 企業情報マネジメント研究会有志からの意見

【今年度・企業情報マネジメント研究会を終えて】

2005年4月から全面施行される個人情報保護法の内容・趣旨に賛同するとともに、社会の中で生活していくためには、個人情報保護法は必要不可欠なもので、非常に大切な法令と認識します。IT化が進んだ現在、IT技術によるスピードや利便性等の恩恵を誰もが受けており、電子メールや携帯電話がなかった時代に戻りたいという人はいないでしょう。しかし反面、残念なことではありますが、個人情報を悪用した詐欺事件（「おれおれ詐欺」や「振り込め詐欺」等）や執拗な勧誘電話、個人情報の入ったパソコンやカバンの盗難も多く発生し、社会問題化しているのも事実です。

われわれ国民は、このような今こそ冷静になり、消費者、行政、マスコミ等と一緒に国を挙げて個人情報の存在意義を考えることで、個人に被害を及ぼすことのない、安心して安全な社会の実現を目指したいものです。企業は創業以来地道に築いてきた顧客の信頼を維持するためにも『個人情報はプライバシーである』ということのを再認識し、信頼される対応策の実行が求められています。行政は住民基本台帳への信頼を獲得するとともに、個人情報保護法の社会への適正な指導・運用が求められ、マスコミには、社会不安を増長することなく、企業と消費者の両面から考えた秩序ある公正な報道が求められています。もちろん消費者にも正しい理解と冷静な判断・反応という自己責任の遂行が求められています。

【1】

個人情報が社外に流出・漏洩・盗難した状況が見えにくいため、実被害が想定されない場合でも、社告や企業トップの謝罪発表、マスコミ報道などが後を絶ちません。いったい企業としてはどこまでのリスクを考えて対応すればいいのでしょうか。要は被害拡大や二次被害を防ぐことに注力すべきことが大切で、消費者にとっても企業にとっても、現実には合理的な取り扱い指針の取り決めや歯止めとなりうるルール化が必要と痛感しております。このことは、一企業としての活動・努力だけではどうすることもできず、JUASのような団体からの意見書を社会に公開していただきたく熱望してやみません。

【2】

各企業は個人情報の漏洩や盗難防止のために、社員や委託先への教育・啓蒙、社内での安全管理措置を講じていますが、そのために非常に多くの労力とコストが発生しています。個人情報保護の安全管理措置の対応費用にも、Y2K対応で実施された税制支援等の促進策の実施やクレーマー（総会屋、暴力団等）の規制が必要ではないでしょうか。

また、安全性を十分に考慮し、目的に応じた利用ができる住民基本台帳の整備を政府に

提言していただきたいと思います。

【3】

企業がどのような対策をとっても、意図的行為による漏洩を防ぐことはできません。根本的対策として、消費者へメッセージを発信して、消費者の教育・啓蒙（消費者自身での自己防衛、漏洩事実の公表企業を善とするマインドの育成、安易に個人情報を登録しない等）が非常に重要と考えます。もちろん政府や市町村等の公的機関からの活動も重要ですが、JUAS等の業界団体からのメッセージ発信も有効ではないでしょうか。

おわりに

今年の部会活動への参加者は、当初 20 名程度でしたが、最終的には 70 名を超える参加がありました。

昨年、研究会がスタートした時には、参加企業で個人情報保護への意識格差が非常に大きくあったと思います。しかし、さすがに日本企業は優秀で、勉強会を重ねていく度に、各社ともしっかりと勉強をされ、ある程度の成果が出たのではないかと思います。

その要因は、

- ① 日本企業が本来持っている真面目さ
- ② 各種の詐欺事件などによる実被害が発生したことによる社会からの要請
- ③ 情報システム関連者だけでなく法務関連者にも積極的にご参加いただいたこと
- ④ 経済産業省太田様や稲垣弁護士などの外部専門家の招聘
- ⑤ 事務局メンバーのご努力
- ⑥ 研究会後の慰労会における各参加者の積極的な交流
- ⑦ 最初に守秘義務を宣言したことで積極的に事例紹介をしていただいた企業などが考えられます。

一年間の活動を振り返り残念に思うことは、業界団体との意見交換などもう少し幅広い活動ができたらよかったですと思います。

2005 年 4 月、個人情報保護法が全面施行となった後でも引き続き模索の状態は続くかと思えます。今後も、こういった活動を通じて情報交換をしていければと考えております。

最後に、本研究会の活動をまとめるにあたって、研究会での講演を快く引き受けていただいた経済産業省の太田様に感謝の意を表します。

企業情報マネジメント研究会 部会長一同