

個人データ取扱要領 (例)

令和●年●月●日

第1章 総則

(趣旨)

第1条 本要領は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）及び個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（以下「個情法ガイドライン」という。）に定める個人データの安全管理措置について、必要な措置を定めるものとする。

(定義)

第2条 用語の意義は、個人情報保護法及び個情法ガイドラインに定めるところによる。

※必要に応じて、番号法等を追記したりする。

第2章 管理体制 ※個情法ガイドライン安全管理措置 10-3(1)に対応

(責任者の設置)

第3条 個人データの取扱いに関する責任者（以下「責任者」という。）を置くこととし、●●部の長をもって充てる。

※社内の複数部署で個人データを取り扱う場合は、各部署に担当責任者を設け、各部署の担当責任者を責任者が総括する体制とすることも考えられる。

2 責任者は、個人データの管理に関する事務を総括するとともに、自ら本要領に定められた事項を遵守し、かつ従業者に遵守させるために、本要領に定める措置その他必要な措置を実施する責任を負う。

(個人データを取り扱う従業者)

第4条 別紙1の様式により、取り扱う個人データの内容に応じて、従業者の範囲を明確化する。

※必要に応じて従業者の役割も明確化する。

2 次に掲げる組織体制を整備する。 ※(2)について、個情法ガイドライン安全管理措置 10-3(4)にも対応

(1) 従業者が、個人情報保護法、個人情報の保護に関する法律施行令（平成15年政令第507号。以下「政令」という。）、個人情報保護委員会が定める規則（以下「規則」という。）、個情法ガイドライン及び本要領（以下総称して「法令等」という。）に違反している事実又は兆候を把握した場合の責任者への報告連絡体制

(2) 個人データの漏えい等の事案の発生又は兆候を把握した場合に適切かつ迅速に対応するための報告連絡体制

(3) 個人データを複数の部署で取り扱う場合の各部署の任務分担及び責任の明確化

3 前項(1)及び(2)における報告連絡体制及び対応手順について、別紙2の様式により明確化する。

第3章 従業員の教育 ※個人情報ガイドライン安全管理措置 10-4 に対応

第5条 従業員に、個人データの取扱いに関する留意事項について、定期的な研修等の企画、実施等の適切な教育を行うことにより、個人データの適正な取扱いを周知徹底する。

第4章 個人データの取扱い

(個人データの取扱いに係る規律に従った運用) ※個人情報ガイドライン安全管理措置 10-3(2)に対応

第6条 本要領に従った運用を確保し、個人データの取扱いの検証を可能とするために、次の項目を記録する。

- ・個人情報データベース等の利用・出力状況
- ・個人データが記載又は記録された書類・媒体等の持ち運び等の状況
- ・個人情報データベース等の削除・廃棄の状況（委託した場合の消去・廃棄を証明する記録を含む。）
- ・個人情報データベース等を情報システムで取り扱う場合、担当者の情報システムの利用状況（ログイン実績、アクセスログ等）

(個人データの取扱状況の確認) ※個人情報ガイドライン安全管理措置 10-3(3)に対応

第7条 本要領に従って個人データの取扱いがなされていることを確認するために、次の項目をあらかじめ明確化し、個人データの取扱状況を確認する手段を整備するとともに、個人データの取扱状況を把握する。

- ・個人情報データベース等の種類、名称
- ・個人データの項目
- ・責任者・取扱部署
- ・利用目的
- ・アクセス権を有する者 等

※第6条及び第7条については、記録する項目を例示していますが、趣旨を踏まえた有効な手段を検討の上、適宜修正等してください。

(管理区域及び取扱区域) ※個人情報ガイドライン安全管理措置 10-5(1)に対応

第8条 個人情報データベース等を取り扱うサーバやメインコンピュータ等の重要な情報システムを管理する区域（以下「管理区域」という。）及びその他の個人データを取り扱う事務を実施する区域（以下「取扱区域」という。）について、それぞれ適切な管理を行う。

- 2 管理区域について、入退室管理及び持ち込む機器等の制限を行う。
- 3 取扱区域について、権限を有しない者による個人データの閲覧等を防止する。

(機器及び電子媒体等の取扱い) ※個人情報ガイドライン安全管理措置 10-5 (2)、(3)に対応

第9条 個人データを取り扱う機器、電子媒体及び書類等の盗難又は紛失等を防止するた

め、施錠可能な場所への保管等の措置を講ずる。

2 個人データが記録された電子媒体又は書類等を持ち運ぶ場合、容易に個人データが判明しないよう、安全な方策を講じる。

(廃棄等) ※個人情報ガイドライン安全管理措置 10-5(4)に対応

第 10 条 個人データを削除し又は個人データが記録された機器、電子媒体等を廃棄する場合は、復元不可能な手段で行う。

2 個人データを削除し又は個人データが記録された機器、電子媒体等を廃棄した場合には、その記録を保存する。また、これらの作業を委託する場合には、委託先が確実に削除又は廃棄したことについて証明書等により確認する。

(委託先の監督) ※個人情報ガイドライン 3-4-4 に対応

第 11 条 個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合には、委託先を選定する際に、委託先が個人情報保護法に基づき●●自らが果たすべき安全管理措置と同等の措置が講じられることについて、あらかじめ確認する。

2 個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合には、委託先に安全管理措置を遵守させるための必要な契約を締結する。

3 個人データの取扱いの全部又は一部を委託した場合、委託先における個人データの取扱状況を把握する。

(アクセス制御等) ※個人情報ガイドライン安全管理措置 10-6(1)、(2)、(3)、(4)に対応

第 12 条 従業者及び取り扱う個人情報データベース等の範囲を限定するために、適切なアクセス制御を行う。

2 個人データを取り扱う情報システムを使用する従業者が正当なアクセス権を有する者であることを、識別した結果に基づき認証する。

3 個人データを取り扱う情報システムを外部からの不正アクセス又は不正ソフトウェアから保護する仕組みを導入し、適切に運用する。

4 情報システムの使用に伴う個人データの漏えい等を防止するための措置を講じ、適切に運用する。

(評価及び見直し) ※個人情報ガイドライン安全管理措置 10-3(5)に対応

第 13 条 責任者は、個人データの取扱状況を把握し、その取扱状況について、定期的に自ら行う点検又は他部署等による監査を実施する。

2 責任者は、前項の点検等の結果を踏まえ、安全管理措置の評価、見直し及び改善に取り組む。

(外的環境の把握) ※個人情報ガイドライン安全管理措置 10-7 に対応

第 14 条 外国において個人データを取り扱う場合、当該外国の個人情報の保護に関する制度等を把握する。

第5章 各管理段階における措置 ※個人情報ガイドライン安全管理措置 10-2 に対応

第15条 別紙3の様式により個人データを取り扱う事務の流れを整理し、管理段階ごとに、取扱方法、責任者・担当者及びその任務等について、安全管理措置を織り込んだ事務マニュアルを定める。

※各部署における事務ごとに、具体的な取扱方法・留意点を定める。

※複数の事務をまとめて作成することも考えられる。

附則

本要領は、令和●年●月●日から施行する。

令和 年 月 日

従業員による個人データの取扱範囲について

個人データの内容	取扱部署	従業員の範囲	責任者
【記載例】 〇〇の販売に関するお客様情報（氏名・連絡先電話番号・住所）	〇〇販売部	〇〇販売部 所属従業員	〇〇部長

注：適宜、行を追加すること

緊急時対策基準（個人データ事故発生時）

1 対象とする事案

個人情報取扱事業者が取り扱う個人データの漏えい、滅失、毀損その他の個人データの安全の確保に係る事態であって個人の権利利益を害するおそれ大きいものとして、次の(1)から(4)に掲げる事態を知ったとき。

- (1) 要配慮個人情報が含まれる場合（又はそのおそれ）
- (2) 不正に利用されることにより財産的被害が生じるおそれがある場合（又はそのおそれ）
- (3) 不正の目的をもって行われたおそれがある場合（又はそのおそれ）
- (4) 個人データに係る本人の数が1,000人を超える場合（又はそのおそれ）

2 事故発生時の対応手順

上記のような事態（事故）が発生した場合は、以下のような観点を踏まえ必要な措置を講じる。

- (1) 事業者内部における報告及び被害の拡大防止
責任ある立場の者に直ちに報告するとともに、漏えい等事案による被害が発覚時よりも拡大しないよう必要な措置を講ずる。
- (2) 事実関係の調査及び原因の究明
漏えい等事案の事実関係の調査及び原因の究明に必要な措置を講ずる。
- (3) 影響範囲の特定
上記(2)で把握した事実関係による影響範囲の特定のために必要な措置を講ずる。
- (4) 再発防止策の検討及び実施
上記(2)の結果を踏まえ、漏えい等事案の再発防止策の検討及び実施に必要な措置を速やかに講ずる。
- (5) 個人情報保護委員会への報告及び本人への通知
個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン3-5-3（個人情報保護委員会への報告）、3-5-4（本人への通知）を参照のこと。なお、漏えい等事案の内容等に応じて、二次被害の防止、類似事案の発生防止等の観点から、事実関係及び再発防止策等について、速やかに公表することが望ましい。

3 関係機関への報告

(1) 個人情報保護委員会

報告用リンク：<https://www.ppc.go.jp/personalinfo/legal/leakAction/>

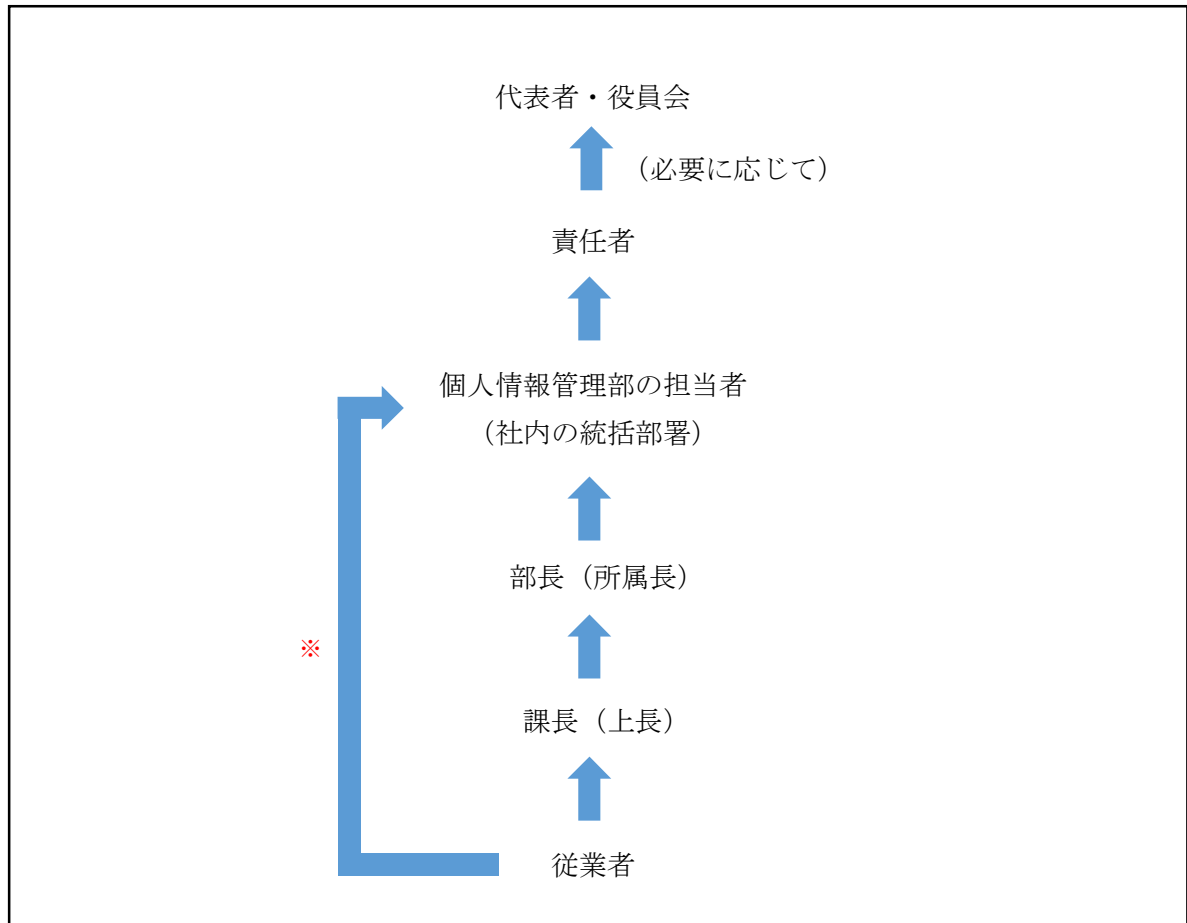
報告用FAX：03-3507-4560

問合せ用TEL：03-6457-9685

(2) ●● TEL：

※具体的な連絡先まで記載しておくことが重要です。

4 報告体制



※ 課長又は部長が不在であっても、責任者への報告が遅れることがないように、報告体制を整備する。

5 報告体制及び報告先の見直し

報告体制及び報告先は、必要に応じ見直しを行うこととする。

※ 社内の組織体制に変更が合った場合等に、報告体制等も見直す。

※ 個人情報保護委員会HP「漏えい等の対応（個人情報）」において、報告先や対応の詳細等が掲載されている。

個人データ等の取扱いに関する事務マニュアル
(に関する事務)

各事務手続の実施にあたっては、個人データ取扱要領を遵守する。

区 分	個人情報の取扱方法	安全管理措置上の注意事項	責任者	担当者

注：適宜、行を追加すること

【記載例】

個人データの取扱いに関する事務マニュアル

(店舗での顧客対応業務に関する事務)

各事務手続の実施にあたっては、個人データ取扱要領を遵守する。

区分	個人情報の取扱方法	安全管理措置上の注意事項	責任者	担当者
①取得	<ul style="list-style-type: none">新規利用契約申込時及び変更契約（解約含む）申込時にお客様から個人情報記載された申込書を受領する。新規利用契約申込時は、かならず本人確認書類を受領し、本人確認を実施する。お客様から契約内容の問い合わせを受け、「顧客データベース」にて照会するために照会用紙に契約時に登録した氏名、携帯電話番号及び生年月日を記載していただく。	<ul style="list-style-type: none">各申込書裏面に個人情報の利用目的が記載されていることを確認し、お客様に明示する。照会用紙に契約時に登録した氏名、携帯電話番号及び生年月日を記載していただく際に、口頭にて契約内容の照会のためとの利用目的を明示する。受領した本人確認書類は、本人確認終了後速やかにお客様に返還する。各申込書には、申込日及び担当者名を記載する。また、顧客対応中は、紛失防止のため、専用のクリアケースに入れておく。		
②利用 (事務 処理)	<ul style="list-style-type: none">各申込書に記載されたお客様の個人情報を「顧客データベース」に登録する。契約時に登録した氏名、携帯電話番号及び生年月日を基に、「顧客データベース」にて照会する。責任者は当日預かった申込書の処理状況を確認する。	<ul style="list-style-type: none">申込書及び照会用紙に記載された個人情報については、明示した利用目的の範囲を超えて取り扱わない。「顧客データベース」へ登録する者は、アクセス権限を有する者のみとする。責任者は権限の設定を都度見直し、異動等があった場合は速やかに反映すること。責任者は紛失、処理漏れ及びファイリング漏れが無いように確認すること。		
③保存 (登録 情報管 理)	<ul style="list-style-type: none">各申込書は、ファイリングした上で保管期間1年がわかるよう整理して施錠できるキャビネットに保管する。	<ul style="list-style-type: none">キャビネットの鍵は、責任者が管理し、担当者が必要な場合には、責任者に申請する。業務上許可された以外で、情報にアクセスしたり、持出し（コピー、USB等の記録媒体への		

		書き込み、WEBアップロード、メール送信等)をしないこと。 ・責任者は、各申込書及び電子データの管理状況について定期的に確認を行うこと。		
④提供	<ul style="list-style-type: none"> 各申込書及び照会用紙の保管を委託している委託先に対し、申込書等を綴じたファイルを提供する。 お客さまからの、契約内容や利用状況等に関する問合せに回答する。 	<ul style="list-style-type: none"> 委託先に提供する際は、「申込書等管理簿」に提供日、担当者名、ファイル名を記録する。 本人確認を手順通り実施し、それが満たされた場合のみ、情報を開示すること。 お客様本人以外からの照会に回答する場合は、以下の場合を除いて、原則ご本人の同意を取得すること。 <ul style="list-style-type: none"> ①警察の捜査関係事項照会に対応するなど法令に基づく場合 ②お客様が急病になった時に救急隊員へ氏名等を伝える場合等、人の生命、身体又は財産の保護のために必要であり、ご本人の同意を得ることが困難である場合 書面で回答する場合は、責任者が内容を確認すること。 		
⑤削除・廃棄	<ul style="list-style-type: none"> 各申込書は、1年の保管期限がきたものから廃棄する。 解約されたお客様については、「顧客データベース」にて解約日等を入力する（システム上解約日から1年経過後に自動的に削除される）。 照会用紙は、照会等の目的を達成次第、速やかに廃棄する。 	<ul style="list-style-type: none"> 各申込書及び照会用紙を廃棄する場合、他の者の立合いの上、シュレッダーにて裁断し、廃棄すること。 個人情報を削除又は廃棄した場合、削除又は廃棄した日付等を記録する。 		

注：適宜、行を追加すること

個人データ等の取扱いに関する業務マニュアル (例)

区 分 責任者・担当者 事務フロー	安全管理措置上の注意事項
<p>①取得 <u>責任者</u> <u>担当者</u> () ()</p> <p><u>事務フロー</u></p> <p>【記載例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 来店予約の受付業務 ● 商品購入の申し込み受付業務 ● 購入した商品に関する問い合わせ対応業務 <p>※個人情報の取得を伴う具体的な業務を記載してください。</p>	<p><input type="checkbox"/> 顧客窓口等、個人情報を取得する区域には、間仕切り等を設置し、座席配置を工夫する等により、権限を有しない者による閲覧を防止し、他のお客様等に対応内容が聞こえないようにする。</p> <p><input type="checkbox"/> 情報システムを用いて個人情報を取得する場合、情報システムへのアクセス権を制限する等により、使用できる従業者を限定する。</p> <p><input type="checkbox"/> 個人情報が記載された各申込書には、申込日及び担当者名を記載する。</p> <p><input type="checkbox"/> 顧客対応中は、紛失防止のため、専用のクリアケースに入れておく。</p> <p><input type="checkbox"/> 個人情報が記載された書類を郵送で受領する場合、受領日等を記録する。</p> <p><input type="checkbox"/> 受領した本人確認書類は、本人確認終了後速やかにお客様に返還する。</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>

<p>②利用 責任者 担当者 () ()</p> <p><u>事務フロー</u></p> <p>【記載例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 商品購入申込書の内容のデータベース入力 ● ダイレクトメール送付先一覧の作成 <p>※個人情報の利用を伴う具体的な業務を記載してください。</p>	<p><input type="checkbox"/> 個人情報を情報システムに入力する場合又は情報システムを用いて検索する場合、座席配置の工夫、のぞき込みを防止するフィルターの貼付等により、権限を有しない者による閲覧を防止する。</p> <p><input type="checkbox"/> 個人情報を情報システムに入力する場合又は情報システムを用いて検索する場合、情報システムへのアクセス権を制限する等により、使用できる従業者を限定する。</p> <p><input type="checkbox"/> 責任者は、情報システムのアクセス権の設定を都度見直し、異動、退職等があった場合は速やかに反映する。</p> <p><input type="checkbox"/> 顧客対応中は、紛失防止のため、専用のクリアケースに入れておく。</p> <p><input type="checkbox"/> 業務で使用中の個人情報が記載された書類などは、紛失等を防止するため予め一時的な保管場所を決めておく。</p> <p>※例えば、誤って書類が転落し誤廃棄することを防止するため、個人情報が記載された書類を取り扱う机（作業台）の横にはゴミ箱を配置しない、といった工夫をすることも考えられます。</p> <p><input type="checkbox"/> 個人情報が記録された電子媒体又は個人情報が記載された書類等を持ち運ぶ場合、パスワードを設定する、封筒に封入する。</p> <p><input type="checkbox"/> 責任者は、個人情報が記載された書類について、紛失、処理漏れ等が無いように確認する。</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p>③保存 責任者 担当者 () ()</p> <p><u>事務フロー</u></p> <p>【記載例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 商品購入時に受領した申込書の保管・管理 ● データベースに入力された個人情報の保管・管理 <p>※個人情報の保存を伴う具体的な業務を記載してください。</p>	<p><input type="checkbox"/> 個人情報が記録された電子媒体又は個人情報が記載された書類等を、施錠できるキャビネット、書庫等に保管する。</p> <p><input type="checkbox"/> キャビネット、書庫等の鍵は、責任者が管理する。</p> <p><input type="checkbox"/> 個人情報を電子データで保管する場合、パスワード等による保護を行い、業務に必要な者のみが当該パスワード等を知り得る状態にする。</p> <p><input type="checkbox"/> 個人情報が記録された電子媒体を持ち運ぶ場合、電子媒体にパスワードを設定するなどした上で持ち運ぶ。</p> <p><input type="checkbox"/> 個人情報が記載された書類等を持ち運ぶ場合、封筒に封入するなどした上で持ち運ぶ。</p> <p><input type="checkbox"/> 業務上許可されていない場面で、個人情報にアクセスしたり、持ち出し（コピー、USB等の記録媒体への書き込み、WEBアップロード、メール送信等）をしない。</p>

	<input type="checkbox"/> 業務上知った個人情報、エレベータや化粧室等の社外では話さない。 <input type="checkbox"/> 責任者は、各申込書及び電子データの管理状況について、定期的に確認する。 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>④提供 <u>責任者</u> <u>担当者</u> () ()</p> <p><u>事務フロー</u></p> <p>【記載例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 商品の配達業者への配送先通知 ● 第三者からのお客様の商品購入情報に関するお問い合わせへの対応 <p>※個人情報の提供を伴う具体的な業務を記載してください。</p>	<input type="checkbox"/> 来客窓口等で個人情報を提供する区域では、間仕切り等の設置、座席配置の工夫等により、隣の窓口の顧客等による閲覧を防止し、声が聞こえないよう対応する。 <input type="checkbox"/> 情報システムを用いて個人情報を提供する場合、情報システムへのアクセス権を制限する等により、使用できる従業員を限定する。 <input type="checkbox"/> 個人情報を電子データで提供する場合（電子メールで送付する場合等）、パスワードによる保護等を行い、業務に必要な者のみが当該パスワード等を知り得る状態にする。 <input type="checkbox"/> 個人情報が記録された電子媒体を提供する場合、電子媒体にパスワード等を設定する。 <input type="checkbox"/> 個人情報が記載された書類等を提供する場合、封筒に封入する。 <input type="checkbox"/> 個人情報が記載された書類を対面又は郵送で提供する場合、発送日等を記録する。 <input type="checkbox"/> 個人情報が記載された書面又は電子データを送る場合、責任者が内容を確認する。 <input type="checkbox"/> 個人情報が記録された電子媒体を提供する場合、パスワードを設定する。 <input type="checkbox"/> 本人確認を手順通り実施し、それが満たされた場合のみ、個人情報を提供する。 <input type="checkbox"/> お客様本人以外からの照会に回答する場合は、以下の場合を除いて、原則ご本人の同意を得る。 ①警察の捜査関係事項照会に対応するなど法令に基づく場合 ②お客様が急病になった時に救急隊員へ氏名等を伝える場合等、人の生命、身体又は財産の保護のために必要であり、ご本人の同意を得ることが困難である場合 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>⑤廃棄、削除 <u>責任者</u> <u>担当者</u> () ()</p>	<input type="checkbox"/> 個人情報が記録された機器、電子媒体又は書類は、予め保管期限を定め、期限到来後、速やかに廃棄する。 <input type="checkbox"/> 廃棄書類の入った段ボールを搬出する場合には、誤廃棄とならないよう廃棄書類の一覧と廃棄物を、他の者の立会いのもと確認する。

事務フロー

【記載例】

- 保管期限を超過した商品購入申込書の廃棄
- 第要望があったお客さまのデータベースに入力された個人情報の削除

※個人情報の廃棄・削除を伴う具体的な業務を記載してください。

個人情報が記載された機器、電子媒体又は書類を廃棄する場合、他の者の立合いの上、シュレッダーにて裁断する等、復元できない方法により廃棄する。

個人情報が記録された機器、電子媒体又は書類を削除又は廃棄した場合、削除又は廃棄した日付等を記録する。

個人情報が記録された機器、電子媒体又は書類の削除又は廃棄を、委託する場合、委託先が確実に削除又は廃棄したことについて証明書等により確認する。