

業務委託に関するQ & A

平成 20 年 1 月

認定個人情報保護団体

(一財) 日本データ通信協会

電気通信個人情報保護推進センター

業務委託に関する Q&A 目次

はじめに	P. 1
(1) 個人情報の取扱いの委託	P. 2
1-1. (委託する場合の注意点)	
1-2. (委託の態様)	
1-3. (個人情報の提供)	
1-4. (委託先の選定基準)	
1-5. (重視すべき選定基準)	
1-6. (監督のための措置)	
(2) 委託契約	P. 5
2-1. (記載事項)	
2-2. (責任の明確化)	
2-3. (安全管理措置)	
2-4. (提供データの管理)	
(3) 再委託	P. 8
3-1. (委託元の責任)	
3-2. (再委託の条件)	
(4) 委託先従業者の秘密保持	P. 10
4-1. (委託先従業者の責務)	
4-2. (委託先従業者からの誓約書等の取得)	
【関連 Q&A】(派遣労働者との誓約書等の取り交わし)	
4-3. (事業所内に常駐する委託先従業者との誓約書等の内容)	
(5) 委託先従業者の教育研修	P. 12
5-1. (教育研修)	
5-2. (受講者名簿の提出)	
(6) 事故時の対応	P. 14
6-1. (誤配達の場合)	
6-2. (委託元が複数の場合)	
6-3. (金融機関窓口での事故の場合)	

(7) その他 P. 16

- 7-1. (受託業務)
- 7-2. (DM の宛名印刷)
- 7-3. (回線設置工事)
- 7-4. (ファイル共有ソフト)
- 7-5. (電話勧奨)

=====

【凡例】

法令

「個人情報の保護に関する法律」(平成 15 年法律第 57 号)
同法施行令 (平成 15 年政令 507 号)

ガイドライン

電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン(平成 16 年 8 月 31 日総務省告示第 695 号)及びその解説

指針

電気通信事業における個人情報保護指針(平成 17 年 4 月一般財団法人日本データ通信協会)

アンケート

「電気通信事業者の個人情報の取扱い等に関するアンケート調査結果」(平成 24 年 4 月電気通信個人情報保護推進センター)

業務委託に関するQ&A

平成 20 年 1 月
認定個人情報保護団体
(一財) 日本データ通信協会
電気通信個人情報保護推進センター
(平成 25 年 1 月改正)

はじめに

平成 23 年度に実施したアンケートによると、電気通信事業者の 7 割強が個人情報を取り扱う業務の委託を行っています。また、個人情報の取扱いに関して苦慮している点として多くの事業者が委託先の監督を挙げています。

消費者庁より発表された「平成 23 年度個人情報の保護に関する法律施行状況の概要」(平成 24 年 9 月)によると、全事業分野では委託先から漏えいした割合が約 3 割ですが、当センターが収集した報道ベースでの漏えい事案の発生状況では、電気通信事業分野における委託先から漏えいした割合は、約 6 割となっています。

このように電気通信事業者にとって委託先の監督は個人情報の適切な取扱いを行う上で重要であるにも関わらず、どのように委託先の監督をしたらよいか苦慮している事業者が多く、また結果として委託先からの情報漏えいが多く発生しているという事実もあります。

この実態に鑑み、当センターでは、業務委託に係る個人情報の取扱いに関する注意点やアドバイスを Q & A の形でまとめました。対象事業者の皆様には、個人情報の取扱いを委託される際の一助として本 Q & A を参考として利用いただくことを期待しております。

なお、本 Q & A の内容は、現時点における当センターの考え方を整理したのですが、社会情勢等により求められる安全管理基準等が今後変わり得ることを了知の上、ご利用いただくようお願いします。

(1) 個人情報の取扱いの委託

1-1. (委託する場合の注意点)

Q)個人情報の取扱いを委託する場合、どのような点に注意すべきですか。

A) 電気通信事業者は、個人情報の取扱いの全部又は一部を委託する場合、安全管理措置を遵守させるよう、委託先に対し、必要かつ適切な監督をしなければなりません。〈法第22条、ガイドライン第12条〉

そのため、電気通信事業者は、

- ①個人情報を適正に取り扱う者を選定し、
- ②次のような内容を盛り込んだ委託契約を締結し、
 - i) 具体的な安全管理措置の実施方法
 - ii) 秘密保持協定の締結
 - iii) 再委託の際の条件
 - iv) その他の個人情報の取扱いに関する事項

③また、その内容が適切に遂行されていることを確認・監督する必要があります。

1-2. (委託の態様)

Q)委託にはどのような態様がありますか。

A)「委託」には、契約の形態・種類を問わず、電気通信事業者が他の者に個人情報の取扱いの全部又は一部を行わせることを内容とする契約の一切が含まれます。

また、電気通信事業分野における具体的な委託先の例としては、次のような者がありますが、これに限定されるものではありません。

- 契約代理業者（電気通信サービスに関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理を業として行う者）
- DM等の宛名等の印刷・発送代行業者
- 個人情報のデータ入力、編集、出力等の処理を行う者
- 料金の回収や決済を代行する者
- 請求書など個人情報を含む文書等の送達を行う者(注)
- コールセンター等で苦情・相談の受付を代行する者
- 回線設置工事等を行う者

(注)文書等の送達を行う者との関係については、他の委託と異なる点があります。

6-1(誤配達の場合)の事例を参照して下さい。

1-3. (個人情報の提供)

Q) 委託先に委託業務のために必要な個人情報を提供するためには、本人の同意が必要ですか。

A) 電気通信事業者が、本人の同意を得ないで個人情報を第三者に提供することは、法令に定められている場合を除き、認められていません。

＜法第 23 条、ガイドライン第 15 条＞

しかし、電気通信事業者が利用目的の達成に必要な範囲において個人情報の取扱いの全部または一部を委託する場合、委託先は第三者に該当しないとされており、委託業務に必要な個人情報を委託先に提供することに本人の同意は必要ありません。

ただし、委託元は委託先に対する監督責任が課せられています。

1-4. (委託先の選定基準)

Q) 電気通信事業者は、委託先の選定基準を定めておく義務がありますか。

A) 電気通信事業者は、委託先として、個人情報を適正に取扱うと認められる者を選定することが必要です。＜法第 22 条、ガイドライン第 12 条＞

法令及びガイドラインにおいては、選定基準を設けることについての規定はありませんが、委託元は委託先を監督する責任があるため、委託先からの個人情報の漏えい等が発生した場合、委託元には委託先を選定した理由の説明責任があると解されます。そのため、予め選定基準を定めて委託先を選定しておくことが望ましいと考えられます。

また、アンケートによると個人情報の取扱いに関する業務を委託している電気通信事業者の 78.8%が選定基準を定めています。

1-5. (重視すべき選定基準)

Q) 委託先の選定にあたり、どのような点が重視されていますか。

A) 委託業務の性質や個人情報の取扱い状況等により、委託先の選定で、重視される基準は異なるものと考えられますが、委託元には委託先に対する監督義務が課せられることから、委託元が必要とする個人情報を管理する能力（法が求める水準の安全管理措置を講じることができる能力）を有する委託先を選定することが重要です。

選定基準の例としては、次のようなものが考えられます。

- 委託先における個人情報保護方針
- 委託先の個人情報の管理組織、管理責任者の制定

- 個人情報毎に、利用できる者が限定されているか、またその利用形態（参照、更新、追加、削除）の規程の状況
- アクセスの記録の収集と利用状況の記録
- 委託先における個人情報保護の教育
- 委託先における監査の実施

アンケートによると、個人情報の取扱いに関する業務を委託している電気通信事業者は、次のような点を重視しています。

- 「個人情報関係の認証取得状況」（38.8%）
- 「組織的安全管理対策の整備状況」（34.3%）
- 「物理的安全管理対策の整備状況」（9.0%）
- 「技術的安全管理対策の整備状況」（8.2%）
- 「従業者への教育研修体系等の整備状況」（5.2%）
- 「過去における漏えい事故の発生状況」（4.5%）

※アンケートの%は、委託している事業者に関するもの

1-6.（監督のための措置）

Q)委託先の監督のためにどのような措置をとればよいですか。

A) 電気通信事業者は、取扱いを委託された個人情報の安全管理が図られるよう、委託先に必要かつ適切な監督を行う必要があります。＜法第22条、ガイドライン第12条＞

各事業者において、委託業務の形態に応じて、適切に措置することが重要です。

特に、委託した個人情報に係る取扱い状況を把握するため、委託契約に盛り込んだ内容の実施の程度について、委託先から定期的かつ適宜に報告を受けたり委託元が監査等を行うことによりこれを確認することが重要です。

アンケートによると、電気通信事業者は次のような対策をとっています。

- 秘密保持契約（条項）の締結（75.9%）
- 委託先からの定期的な報告・確認（35.3%）
- 定期的な立入検査の実施（18.8%）
- 抜き打ち検査等の実施（15.3%）
- その他、「現地監査」や「委託先での個人情報の取扱いを制限」などの措置

※アンケートの%は、委託している事業者に関するもの

(2) 委託契約

2-1. (記載事項)

Q) 個人情報の取扱いを委託する場合に、契約書にはどのような項目を記載することが望ましいですか。

A) 各事業者において、また委託の内容・形態により契約書の記載内容は異なると思われませんが、電気通信事業者に課せられている義務と同等の義務があることを明示することが望まれます。

個人情報の取扱いを委託する場合に契約書への記載が望まれる項目としては、次のものが考えられます。

- 個人情報の目的外利用の禁止
- 個人情報の第三者提供の禁止
- 委託元及び委託先の責任に関する事項
- 個人情報の安全管理に関する事項
- 再委託に関する事項
- 秘密保持に関する事項
- 従業者への教育に関する事項
- 個人情報の取扱い状況に関する委託元への報告内容及び頻度に関する事項
- 契約内容が遵守されていることの確認方法
- 契約内容が遵守されていなかった場合の措置
- 個人情報の漏えい等が発生した場合の報告及び連絡に関する事項

2-2. (責任の明確化)

Q) 委託元が委託先の責任を一方的に決めてもいいですか。

A) 委託先から個人情報が漏えい、滅失又はき損等した場合、委託元に本人から損害賠償請求等がなされることもあり得ます。そのため、個人情報の取扱いに関し委託元と委託先との責任を明確化しておくことが重要です。

ただし、委託元が優越的な地位にある場合、個人情報の漏えい等に関する本人への損害賠償の責任や漏えい発生に伴う費用負担を、個人情報の取扱いに係る責任分担に係わず、一方的に委託先に押しつけるような取扱いにならないよう注意する必要があります。

個人情報をどのように取扱うかについて、委託元と委託先との間で、具体的に、十分な協議を行い、委託元と委託先との責任分担を明確にしておくことが望まれます。

2-3. (安全管理措置)

Q) 個人情報の安全管理とはどのようなことをいうのですか。

A) 安全管理措置には、技術的保護措置と組織的保護措置があり、その双方を適切に実施することが必要です。〈ガイドライン第11条解説〉

技術的保護措置とは、個人情報へのアクセスの管理、個人情報の持出し手段の制限やアクセスログの保存など内部からの情報漏えいと外部からの不正アクセスの防止措置など物理的・技術的措置を指します。

組織的保護措置とは、従業員の責任と権限の明確化、安全管理に関する内部規定・マニュアルを定め遵守させること、従業員との秘密保持契約等の取り交わし、教育研修などを言います。

2-4. (提供データの管理)

Q) 委託元が保有する個人情報を委託先に提供する場合、その提供データの管理について、どのような注意が必要ですか。

A) 委託元が保有する個人情報を委託先に提供する場合、次のような点について注意して下さい。

- 提供するデータおよび媒体
※委託する業務内容に対して必要のないデータを提供してはいけません。また、漏えいした場合に二次被害が発生する可能性が高いデータの取扱いを委託する場合には、より注意が必要です。
- 提供データの授受方法
※データ漏えいのリスクを軽減するため、配送の場合は配達記録等が取得可能な手段を選択すること、データ伝送の場合は暗号化等を行うこと、委託元及び委託先の双方で管理簿を作成し、授受の確認を行うことなど授受方法を明確にしておくことが重要です。
- 提供データの授受、管理等に関する委託元及び委託先の責任者
※提供データを取扱う従業員についても明確にしておくことが望ましいと考えられます。
- 提供データの漏えい防止、盗用禁止に関する事項
※どのような具体的対策をとっているかを確認しておくことが重要です。
- 提供データの取扱い作業場所以外への持出禁止に関する事項
- 委託契約範囲外の加工、利用、複写、複製の禁止に関する事項
- 業務終了後の処理方法（返還方法、消去、廃棄、時期等）

※提供データが利用目的を達した場合の、管理簿の提出、廃棄証明、委託元の立会による破却等、当該データの処理確認方法を定めておくことが重要です。

- 提供データの取扱状況に関する報告、確認の内容と頻度
※提供データの取扱い状況には、取扱いデータの漏えいや盗用への対策等も含まれます。取扱い状況に関する報告・確認の内容と頻度等を定めると共に、委託元が監査することを明確にしておくことが重要です。
- 再委託が発生する場合、再委託の条件に関する事項
※（３）再委託の事例を参照して下さい。
- 取り決めが遵守されなかった場合の措置
- 提供データの漏えい等の事件・事故が発生した場合の報告・連絡に関する事項

(3) 再委託

3-1. (委託元の責任)

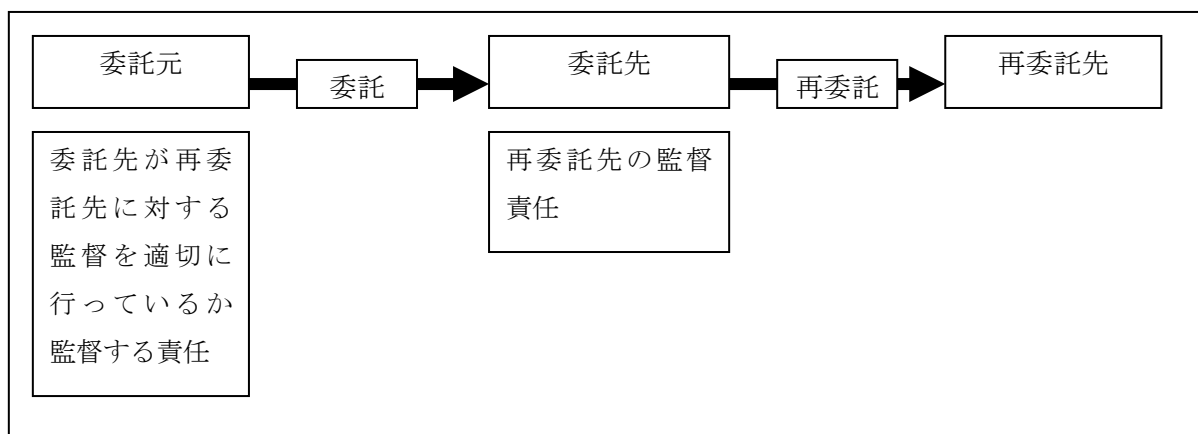
Q)再委託先において、当該委託に係る個人情報の漏えいが発生したとき、委託元がその責任を問われることがありますか。

A) 委託元は委託先に対し監督責任があり、再委託先については、委託先に監督責任が課せられることとなりますが、委託先に対する監督責任は委託元にあるため委託先が再委託先に対する監督を適切に行っているかどうかを監督する責任は委託元にあることとなります。

従って、再委託先で個人情報の漏えいが発生した場合、委託元が責任を問われることは十分にあり得ます。なお、漏えい事案が発生した場合の報告や公表については委託元が(も)行う必要があります。<ガイドライン第22条参照>

そのため、再委託を許すか否かについても、予め決めておくことが重要です。

また、二段階以上の委託を許す場合は、同様に再々委託先等の選任・監督に関する事項を定めておくことが重要です。



3-2. (再委託の条件)

Q)再委託の条件とはどのようなことをいいますか。

A) まず、再委託を許すかどうかという点も、委託の条件としてあります。

また、再委託を許す場合には、その条件として再委託先の選定や再委託先の監督に関する事項等があります。

内容としては、委託元と委託先との間で定められた取り決めと同様の取り決めを、委託先と再委託先との間でも定めることが望ましいと考えられます。

更に、再委託を許す場合の条件として、事前に委託元の許可を求めることや、事後の報

告を求めることなどを定めておくことも重要です。

アンケートによると、電気通信事業者における再委託の対応は次のとおりです。

- 再委託を認めない。(41.2%)
 - 再委託の基準を定めて、委託先にその運用を一任 (21.8%)
 - 再委託については委託先に一任 (14.7%)
 - 再委託の基準を定め、委託先と再委託先の契約内容もチェック (8.8%)
 - 再委託の基準は定めていないが、委託先と再委託先の契約内容をチェック (8.2%)
 - その他「事前に報告を求め、自社の選定基準と同程度の基準で選定するよう指導する」、「事前に書面で許可を得るよう義務付けている」等の対応
- ※アンケートの%は、委託している事業者に関するもの

(4) 委託先従業者の秘密保持

4-1. (委託先従業者の責務)

Q) 委託先従業者には、個人情報に関する秘密保持の責務がありますか。

A) ガイドラインは、「電気通信事業者から委託された個人情報の取扱いに係る業務に従事する者は、その業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせないものとし、また、不当な目的に使用しないものとする。その職を退いた後においても同様とする。」とし、委託先従業者が個人情報を適正に取扱うべき責務があることを明らかにしています。

そのため、個人情報の取扱いに係る業務を委託する際には、このような責務が課せられていることを委託先従業者によく理解してもらう必要があります。特に委託先が個人情報取扱事業者でない場合は、注意して下さい。＜ガイドライン第12条＞

具体的には、委託先との間で守秘義務に関する契約や協定を結ぶなどの対応をとると共に、その契約や協定において、委託先の義務として、委託先従業者に対し秘密保持の責務を理解させるための研修等の実施、委託先従業者から守秘義務に係る誓約書・念書（以下、(4)の事例において「誓約書等」といいます。）の取得、また委託先の措置状況を委託元が監査することが出来ること等の条件を予め取り決めておくことなどが重要です。

4-2. (委託先従業者からの誓約書等の取得)

Q) 個人情報の取扱いに係る業務に従事する委託先従業者との間において、誓約書等を取り交わすための方法にはどのようなものがありますか。

A) 委託元と委託先との間の守秘義務に関する契約や協定において、委託先が委託先従業者から誓約書等を取得することを規定し、委託元はその措置状況を監査等により確認することが出来るようにしておく等の対応が考えられます。

委託元が委託先従業者から直接誓約書等を取得する場合には、厚生労働省では以下に示す囲み内のような見解を示しています。

(注)雇用関係となるものかどうか不明な場合には、厚生労働省に相談しておくことが適当と思われます。

【関連Q&A】(派遣労働者との誓約書等の取り交わし)

Q) 個人情報を取扱う業務に従事する派遣労働者と、誓約書等を取り交わすための方法にはどのようなものがありますか。

A) 派遣労働者との間で誓約書等を取り交わす方法としては、まず、派遣先と派遣元との間において秘密保持に関する契約や協定を締結し、その契約等に基づき派遣元と派遣労働

者との間で誓約書等を取り交わすという形態が考えられます。

派遣労働者と派遣先の間における誓約書等の取り交わしについては、厚生労働省では以下に示す囲み内のような見解を示しています。

いずれにしても、派遣の条件として誓約書等の提出を必須とすることを予め明らかにしておくこと等を注意して下さい。

(注)雇用関係となるものかどうか不明な場合には、厚生労働省に相談しておくことが適当と思われます。

【厚生労働省見解】

(問) 派遣先事業者と派遣労働者の間で、個人情報について開示しない契約を締結したり、契約書や念書を取り交わすことが許されるか。また、派遣労働者がそうした契約の締結等に応じない場合は、派遣先が当該派遣労働者に懲戒処分を課すことがゆるされるか。

(答) 派遣先と派遣労働者との間における「個人情報を開示しない契約」の締結や誓約書・念書の取り交わしについては、雇用関係とならないものであれば、これによって個人情報保護法、労働者派遣法又は職業安定法に抵触することとなるものではありません。また、派遣先と派遣労働者との間には雇用関係がないことから、「個人情報について開示しない契約」の締結等に応じない派遣労働者に派遣先が懲戒処分を課することはできないものです。

「雇用管理に関する個人情報の適正な取扱いを確保するために事業者が講ずべき措置に関する指針（平成 16 年厚生労働省告示第 259 号）の解説（案）」に対するパブリックコメントの結果について（平成 17 年 3 月 8 日厚生労働省） 事例番号 9 より

4-3.（事業所内に常駐する委託先従業者との誓約書等の内容）

Q)個人情報の取扱いに係る業務に従事する委託先従業者が実際には、委託元のデータセンター等に常駐して勤務している場合において、当該委託先従業者と取り交わす誓約書等の内容に注意すべきことがありますか。

A) 委託元の事業所内に、委託先従業者が常駐する場合には、委託業務以外の個人情報に接する可能性が高くなります。そのため、誓約書等には、業務上知り得た秘密の保持に関する内容の他に、委託先業務以外の個人情報に触れないこと、知り得た個人情報は他にもらさないことなどを含めておくことが重要です。

誓約書等の取り交わし方法は、4-2（委託先従業者からの誓約書等の取得）の事例を参照して下さい。

(5) 委託先従業員の教育研修

5-1. (教育研修)

Q) 委託先従業員に対し、個人情報の取扱いに関する教育研修を行いたい、どのような実施形態がありますか。

A) 委託先従業員の教育研修については、委託先との間で①実施計画の確認と②実施結果の確認を行うことが重要です。必要な場合、委託先従業員の教育研修に③委託元が協力することも考えられます。また、これらが、実施可能な委託契約を締結することも重要です。

ただし、委託である以上は、委託先が主体的にその従業員に対し教育研修を行うという実態があることが重要です。

①実施計画の確認

委託先に次の点を確認し、研修内容や形式、結果確認方法等について不十分な点があれば、改善するように依頼することが重要です。

- 委託先従業員に、個人情報の取扱いに関する教育研修をどのような内容でどのような形式で実施しているか及び実施する予定であるか。
- 教育研修の結果確認（確認テスト等）をどのようにしているのか及び行う予定であるか。

②実施結果の確認

委託元として、委託先の教育研修の実施確認方法を、委託先と取り決めておく必要があります。次の方法などを組み合わせて確認しておくことが望まれます。

- 委託先からの実施報告（時期、内容、実施範囲等を含む）
- 委託先からの教育研修の結果・研修フォロー報告
- 委託元の監査（定期及び随時）
- その他、研修時の立会い等

③委託元の協力方法

委託先における従業員向け教育研修に対して、必要な場合委託元として次のような協力を行うことも考えられますが、その実施については、委託先とよく調整を行うことが望まれます。

- 委託先従業員のための研修の一部を委託元で実施する。
- 委託元従業員の教育研修に委託先従業員の参加を認める。
- 委託先における教育研修に講師を派遣する。
- 委託先における教育研修のための参考資料を提供する。
- 委託先の教育研修のプログラム作成のためのノウハウを提供する。

なお、委託先従業員の教育研修に「電気通信個人情報保護ハンドブック（従業員用）」（電気通信個人情報保護推進センター発行）を利用することも可能ですので、活用して下さい。

5-2. (受講者名簿の提出)

Q) 委託先の監督のひとつとして、委託先に対し、委託先従業者に対する個人情報の取扱いに関する教育研修の実施状況の報告と共に受講者の名簿の提出を求められますか。

A) 委託元が、委託先に対し、研修受講者の名簿等個人情報の提出を求めるのであれば、委託先は予め受講者に対し利用目的を告げた上、委託元に提供することについて同意を得ておく必要があります。〈法第 23 条〉

(6) 事故時の対応

6-1. (誤配達の場合)

Q) 新規のプロバイダ契約者に、インターネットの設定に必要なIDやパスワード等を含む個人情報を記載した文書を普通郵便で郵送したところ、誤配達されたとの連絡が誤配達先から電気通信事業者にあった場合、郵便局に対応を依頼すればよいのでしょうか。

また、宅配業者の宅配便での誤配達の場合も同じでしょうか。

A) 個人情報を含む文書等を郵送する形態について、電気通信事業者は郵便局に個人情報の取扱いに関する業務を委託していると解されます。宅配業者の宅配便を利用する場合も同様です。

そのため、漏えい情報の回収、漏えい事実の本人への連絡、二次被害防止策、事故原因の調査、再発防止策、報告、公表等必要な事故対応は電気通信事業者と郵便局（または宅配業者）が協力して行うことが望まれます。

ただし、郵便局や宅配業者は、通常は送付物の中に個人情報が含まれているかどうかを確認することなく個人情報を取扱っていますので、個人情報を事業の用に供しているとは認められず、個人情報保護に関する義務規定が適用されないものと解されています。

6-2. (委託元が複数の場合)

Q) 複数の電気通信事業者から販売業務を受託していた量販店において、個人情報が漏えいしました。情報が漏えいした自社のお客様に対しては、漏えいした事実等を連絡したいと思いますが、何社からも同時に連絡を行ってもいいのでしょうか。

A) 漏えい的事实は、お客様本人へ速やかに通知する必要があります。〈ガイドライン第22条〉

しかし、同時に電気通信事業者、量販店が連絡をすることは、複数の事案が発生したかのような誤解を与える可能性があります。

そのため、電気通信事業者及び量販店の間で対応方針を決め、お客様には一元化した対応や連絡を行うことが望まれます。

過去の事例では、該当のお客様に対して、一社から連絡し、お詫びと事情説明を行うとともに、専用の統一した問い合わせ窓口を設置し、お客様対応を一元化して行なったという例があります。

6-3. (金融機関窓口での事故の場合)

Q) 通信料金の回収業務を委託している金融機関の窓口で、個人情報の記載がある通信料金の収納に関する書類が紛失しました。当該金融機関では、速やかに本人への連絡や事故調査、主務官庁への事故報告、公表等の事故対応を行い、すべての処理が終了後、委託元に事故の報告をしました。委託元は、何もしなくてよいでしょうか。

A) 委託元には、委託先の監督責任があり、事故当事者としての対応が求められます。

特に、本件で金融機関から速やかに委託元に事故の報告がなされなかったことは問題と考えられますので、業務委託を契約する際に、事故発生時の対応について規定することが望まれます。

また、委託元は総務省への報告等を行う必要があります。〈ガイドライン第22条〉

(7) その他

7-1. (受託業務)

Q) 電気通信事業者が、他の事業者から個人情報の取扱いに関する業務を受託し、提供を受けた個人情報を漏えいした場合、どのような点に注意が必要ですか。

A) 電気通信事業者は、受託により提供された個人情報が漏えいした場合、自ら保有する個人情報の漏えい事案と同様、総務省への報告等を含め措置する必要があります。

しかし、公表については、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点からの判断が求められますので、その判断について委託元と調整することが望まれます。

7-2. (DMの宛名印刷)

Q) DMの宛名印刷を委託する場合、どのような点に注意が必要ですか。

A) 大手印刷会社から、40数社の委託元の個人情報約860万件が漏洩した事案の検証から次のような注意点が指摘されています。

① 委託内容

委託した「DMの宛名印刷」が委託先でどのように処理されるかを把握しておくことが重要です。「DMの宛名印刷」と言っても、単純な宛名ラベル印刷から、窓明き封筒／窓なし封筒、差込印刷(本文中にお客様名挿入)、表示レイアウトの調整要求、封入・封緘時の誤封入防止措置などがあり、預けたデータが編集加工(プログラム処理)されることもあります。

② 委託先選定

適切な委託契約を締結できる事業者を委託先として選定することが重要です。(2)委託契約の事例、特に2-4(データの管理)の事例を参照して下さい。

③ 実態の確認

データ授受>編集・加工>印刷出力>資材封入・封緘>終了報告>データ返却・消去という全プロセスについて、以下の点を具体的に確認しておくことが望まれます。また、自社の委託業務の内容に焦点を絞り確認することが重要です。

- 自社の委託業務に関する管理責任者・作業者を役割と責任を含め特定すること。
- 上記の管理責任者・作業者は、個人情報保護の教育研修を受講済みか確認すること。
- 作業場所がどこか確認すること。(社内の安全なPCに限定されているか／自宅PCでの作業はないか等)
- 漏えい防止のため、作業者のアクセス権管理と作業ログを管理者が定期的に確認しているか確認すること。

- 先の事案の場合、作業者の帰属先（再委託先、再々委託先）の確認が不十分であったとされています。

④ 終了時処理

委託業務終了後の提供データの返却または完全消去の確認を行うことが重要です。委託業務の終了後も、委託先にデータが管理されない形で残ると、忘れた頃に予期せぬ漏えい事故に遭遇する可能性があるためです。

7-3. (回線設置工事)

Q) 回線設置工事を工事会社に委託しています。お客様の氏名住所等を記載した工事指示書等の書類を工事の都度、委託先に渡し、工事完了後に戻してもらうことになっています。個人情報の授受にあたり、委託先にどのような点に注意すればよいですか。

A) 各事業者により、取扱い方法が異なるため、注意すべき点も実際の取扱いに沿って見ていくことが望まれます。

過去の漏えい事件では、次のような点が指摘されています。これらの確認の結果、不適切な点があった場合には、速やかに改善すること／してもらうことが重要です。

- 守秘義務に関する契約や協定の締結
※守秘義務に関する契約や協定の内容を確認
- 責任者の明確化
※持出し、使用、返却の責任者を確認
- 委託先での個人情報の保管状況
※施錠できる保管庫等に入れていることや施錠等が確実にされていることを確認
- 工事現場等への搬送状況
※書類を裸で持ち歩いたり、ファイルに挟むだけのような安易な取扱いをしていないか搬送状況を確認
- 書類の出入状況
※書類の持出し、返却の記録の励行とそのチェックがされていることを確認
- 滞留期間
※持出しから返却までの期間がどのように定められているかを確認
- 事故時の対応
※事故が発生した場合どのような対応を行うことになっているかを確認
- 複写書類の廃棄処理の励行

7-4. (ファイル共有ソフト)

Q) 委託先では、従業員に個人情報を含むデータを自宅に持ち帰ることを禁止しました。しかし、従業員が過去にデータを持出し、そのことを失念した可能性も否定できないことから、委託先従業員に持出しデータに関する再確認を行なうと共に自宅PCにWinny等のファイル共有ソフトがインストールされていないかどうかを委託先に確認してもらおうと考えています。どのような点を確認してもらえばよいですか。

A) Winny等のファイル共有ソフトがインストールされていないかどうかの確認だけでなく、ウイルス(W32/Antinny等)の感染の有無、情報漏えいの有無等についても確認してもらうことが重要です。また、感染や情報漏えいが発覚した場合の対処についても、従業員に案内しておくことが望まれます。

具体的な確認方法や対処方法については、独立行政法人情報処理推進機構(IPA)のセキュリティセンターのホームページの情報等を参照して下さい。

<http://www.ipa.go.jp/security/index.html>

7-5. (電話勧奨)

Q) 電話によるサービス販売業務を委託している代理店は、代理店が独自に入手した番号リストを使用し、委託元の会社名と代理店名を名乗り委託業務であることを告げて電話勧奨を行っています。

当該電話勧奨業務において、入手したお客様の個人情報を本人の同意なく委託元に提供してよいでしょうか。

A) 契約に結びついたお客様の情報を委託元に提供することについては、当然お客様の同意があると考えられますので問題ありません。

この場合、委託先の代理店が引き続きこの個人情報を使用できるのかどうか、契約元と交わす契約書等で明確にさせるとともに、本人の同意を得ておくことが必要です。〈法第16条、ガイドライン第6条〉

しかし、契約に結びつかなかったお客様の個人情報を委託元に提供する場合には、予め委託元と委託先の代理店の間で取り決めを行い、お客様への同意等を得ておくことが望ましいと考えます。