

今回で3回目となる「もしも検定指導者級」養成講座では、弁護士の岡村久道氏を講師に招き、個人情報保護についての講話が行われた。個人情報保護法が施行され、企業は適切な管理・運用のために、さまざまな取り組みをしている。なかでも「お客さまサポートセンター」や「コールセンター」は、企業が個人と接する最前線であり、多くの個人情報が蓄積される部署だ。電話の向こう側の相手とのやりとりの中で、企業はどのような対応をすればよいのだろうか。



第3回「もしも検定指導者級」研修 「これだけは守りたい個人情報保護」

—— 岡村久道 講師



個人情報とは何なのか その基本を理解する

個人情報とは、生存している個人を特定することができるすべての情報のことをいう。たとえば、名刺に印刷されている姓名や社員証の社員番号等でも、個人を特定することができるため、それらも個人情報にあたることになる。「会社勤めだから個人情報は表に出ることはない」というのは、誤解だ。

ICT技術が発達した今、それらの情報は、誰でも容易に蓄積し、



国立情報学研究所客員教授
弁護士
おかむらひさみち
岡村久道氏

プロフィール: 京都大学法学部卒。ICTにおける情報セキュリティを専門分野とする。経済産業省の情報セキュリティ総合戦略策定研究会、情報ネットワーク法学会情報研究部会部会長等を歴任、「もしも検定」の専門委員も務める。主な著書に「情報セキュリティの法律」(商事法務)、「これだけは守りたい 個人情報保護」(岡村久道、鈴木正朝著、日本経済新聞出版社)等がある。

長期にわたり継続的に、しかも繰り返し利用することができるようになった。たとえば、たまった名刺の束から、必要な名刺の情報を探し出すことは大変だが、情報管理ソフト等を使えば、コンピュータ上で、誰でも簡単に管理・加工することができる。必要な情報をコンピュータで一瞬のうちに検索し、紙に印刷することや他の電子的な記憶媒体等にコピーすることも可能だ。

こうして体系的に整理されたものを「個人情報データベース等」といい、それらに含まれるものを「個人データ」という。それらは膨大なデータとして蓄積され、さまざまなマーケティング活動や商業目的に利用できるようになる。

個人情報を電子的に管理・検索できるようになったことは非常に便利であるが、一方で何千、何万という個人情報を一瞬にして紛失・漏えい^{はら}させてしまうという危険性をも孕んでいる。同時に、それら

の情報が本人のあずかり知らぬところで売買される等、悪用されるケースが後を絶たない。

「個人情報取扱事業者」には 相応の義務が課せられる

それゆえ、個人情報を保有する民間事業者は取り扱いに十分留意しなくてはならないが、一方で、漏えい等の不祥事を起さないようにするためにも、不要な情報は削除するなどの防衛策が必要だ。

しかし、使うのであれば当然、個人情報の利用義務、すなわち、管理義務が発生する。具体的には、小規模事業者をのぞく民間事業者のうち、「個人情報データベース等を事業の用に供している者」が個人情報取扱事業者として、個人情報保護法の義務の対象となる。

「事業者」とは、会社のことを指しているが、実際にそうした情報を扱う会社の役員や従業員が適切な管理をしなければならないのはいうまでもない。



2009年2月18日の第3回「もしも検定指導者級」研修の様様。講義に熱心に聴き入る受講者の皆さん。

「個人情報取扱事業者」には、個人情報の利用に関する次のルールが課せられている。具体的には、①利用目的をできる限り特定しておく、②個人情報を取得する際には、これを本人に通知・公表する、③その上で利用目的の範囲内でのみ個人情報を取り扱う必要がある、④個人情報を取得する方法は適正なものでなければならない、というものだ。

また、個人情報が「個人データ」となっている場合には、さらに、①正確で最新の内容に保つように努める、②データの漏えい等を防ぐために、適切な安全管理措置を講じる、③そのために従業員と委託先を監督する、④第三者に提供するには本人の事前同意を得る、といった義務が課せられる。

しかし、万が一、情報が漏えいしてしまった場合には、①主務官庁への報告、②被害者本人に対する連絡、③ホームページによる公表等の措置を行わなければならない。

個人情報の取り扱いには まず社内でルールの徹底を

企業が、6カ月を越えて保有する個人データを「保有個人データ」という。この「保有個人データ」については、①どのような目的で利用するかについて、本人に知らせる、②本人の求めに応じて行う開示、訂正、利用停止等の義務がある、という点を理解することが必要だ。本人がその開示を求めた場合には、本人や、第三者の生命・身体・財産やその他の権利や利益が害される場合等を除き、「個人情報取扱事業者」は、開示しなければならない。

企業の中でも、顧客の窓口とな

り個人データを取り扱う「カスタマー・センター」や「お客さま相談センター」等のコールセンターでは、こうした開示業務は度々発生すると想定される。

そのため、日ごろから社内で、そうした個人情報に関わる情報の取り扱いや開示の求めに対してどのように応じるのか、その手続きと受付方法、さらには本人・代理人確認や手数料の徴収方法等について具体的なルールを決めておくことが絶対条件となる。開示の請求者がこれらに従わない場合には、開示を拒否することが可能だ。もちろん企業側には手続きをする上で、顧客に不要な負担をかけないよう、一定の配慮をすることが求められる。

そして、電話対応等の顧客窓口担当者に求められることは、個人情報の漏えいが顧客・会社双方にとって大きな損害を招きかねないことを自覚し、業務に携わるとい^{たず}う点だ。その上で、顔の見えない相手からの電話が、本当に正式な手続きを経た上での情報開示を必

要とするものなのか、その場の電話対応で済むものなのか、あるいはまた、開示を拒否するケースにあたるのかについて等、適切に判断することが求められる。

そのため、窓口担当者は事実関係を確認した上で相手の問い合わせ内容の真意を汲み取り、どのような対応が最適なのかを見極める能力を養う必要がある。

企業の不祥事が続くなか、消費者の目はますます厳しくなり、一層のコンプライアンスが求められている。大切なのはどのように対応すれば良いかわからないときに、一人で抱え込まずに同僚や上司、専門家等に、すぐに相談するということだ。

情報開示の請求がきたとしても、あるいはクレームからの苦情電話があったとしても、顧客対応担当者の教育を行い企業のルールをきちんと定めておくことで、個人情報に対し、適切な対応を図ることが可能になる。

お知らせ

「もしも検定」今後の予定

- 第4回もしも検定指導者養成講座(60時間プログラム)を開講します。

日時：平成21年8月10日(月)・11日(火)・12日(水)・17日(月)・18日(火)・19日(水)・20日(木)の7日間
全日程 9:00～19:00

- もしも検定1級合格者のための第1回もしも検定指導者養成講座(15時間プログラム)を開講します。

日時：平成21年8月19日(水)・20日(木)の2日間
全日程 9:00～19:00

応募方法：ユーザ協会ホームページにてご案内します。下記の期間、郵送にて受け付けます(応募用紙はホームページからダウンロードしてください)。
平成21年5月1日(金)～5月30日(土) ※30日の消印有効とします。