|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 別紙３令和　　年　　月　　日　　　　　　　　　　部　　　　　　　　　　課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】

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 令和　　年　　月　　日　　　　　　　　　　部　　　　　　　　　　課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 | ・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が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。 | ・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） | ・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。 | ・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） | ・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。 | ・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 | ・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。 | ・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。　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 | ・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。 | ・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 |