|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 令和　　年　　月　　日  （対象業務）  **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 | | ①取得  責任者　　　　　　　　　担当者  （　　　　　　　　）　　（　　　　　　　　）  事務フロー  【記載例】   * 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   ※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。 | □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。  □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。  □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。  □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。  □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。  □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。  □  □ | | ②利用  責任者　　　　　　　　　担当者  （　　　　　　　　）　　（　　　　　　　　）  事務フロー  【記載例】   * 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   ※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。 | □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。  □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。  □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。  □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。  □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。  ※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。  □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。  □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。  □  □ | | ③保存  責任者　　　　　　　　　担当者  （　　　　　　　　）　　（　　　　　　　　）  事務フロー  【記載例】   * 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   ※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。 | □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。  □キャビネット、書庫等の鍵は、責任者が管理する。  □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。  □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。  □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。  □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。  □業務上知った個人情報は、エレベータや化粧室等の社外では話さない。  □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。  □  □ | | ④提供  責任者　　　　　　　　　担当者  （　　　　　　　　）　　（　　　　　　　　）  事務フロー  【記載例】   * 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   ※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。 | □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。  □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、使用できる従業者を限定する。  □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。  □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。  □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。  □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。  □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。  □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。  □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。  □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  □  □ | | ⑤廃棄、削除  責任者　　　　　　　　　担当者  （　　　　　　　　）　　（　　　　　　　　）  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。  □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。  □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。  □  □ | |