

# 情報管理規程

2010年1月18日版

## 第一編 当会秘扱文書情報管理

### 第一章 総括

#### 第1条 (総則)

この規程の第一編は、当会が保有する秘扱文書・情報の管理について定める。

#### 第2条 (定義)

この規程において「秘扱文書・情報」とは、当会の経営上きわめて重要で、その内容が他に漏れると経営に重大な支障が生じる情報が記載または記録されている文書、または媒体をいう。

#### 第3条 (区分)

秘扱文書・情報は、その機密度に応じて、次の2つに区分する。

##### (1) 厳秘情報

当会内の関係者以外には知られてはならない以下の情報。

(ア) 当会基本計画、予算・決算その他当会経営の根幹にかかわる重要情報で当会ホームページに公開している情報以外のもの。

(イ) 人事異動など個人の機密にかかわる情報。

(ウ) その他、上記に準ずる機密事項に関する情報。

##### (2) 協会外秘情報

当会外には知られてはならない情報。

#### 第4条 (区分の決定)

文書または情報を機密扱いとすること、および秘扱文書・情報の区分の決定は、その文書または情報を作成した部門長が行う。

#### 第5条 (区分の表記)

部門長は、作成した文書または情報について機密扱いとすることを決定したときは、その文書の表紙または1ページ目に区分(厳秘情報・協会外秘情報)を明記して管理しなければならない。

## 第二章 管理体制・管理方法

#### 第6条 (管理責任者)

##### (1) 情報管理責任者

本規程の維持・管理を目的としてコンプライアンス委員会委員長は、「情報管理責任者」として情報管理一次責任者を指導する。

(2) 情報管理一次責任者

センター長、室長、事業所長、事務所長及び事業所と異なる場所のチームリーダーは、「情報管理一次責任者」として文書・電子データの廃棄状況、管理状況、施錠管理等の状況、プリンター周り等の共用部分の整備状況に留意し、常に職場環境の維持整備にあたること。但し、上記情報管理一次責任者はチームリーダーにその権限を委譲することができる。

第7条 (保管場所)

秘扱文書・情報(含む複写)は、鍵またはセキュリティ(含むパスワードの設定)のかかるキャビネット等に保管しておかなければならない。

2. 上記キャビネット等が保管されている部屋は、セキュリティ管理スペースが明確にされ、許可されたものだけが出入りできるようにすること。

第8条 (点検の義務)

情報管理一次責任者は、秘扱文書・情報(含む複写)が確実に保管または管理されているかどうかを、情報管理責任者の指示に従って点検しなければならない。

2. 情報管理第一次責任者は別紙に定める「情報管理第一次責任者用チェックリスト」に従って情報管理点検を実施し、職場環境の整理・整頓状況と共に、情報管理責任者及び地区統括に報告すること。

第9条 (引き継ぎの義務)

情報管理一次責任者は、人事異動または退職の際には、当会が指定した後任者との間において、秘扱文書・情報の引き継ぎを確実に行わなければならない。

第10条 (複写の手続き)

従業員は、業務上の必要によって秘扱文書または情報を複写し外部に持ち出すときは、あらかじめ情報管理一次責任者に次の事項を申し出て、その許可を得なければならない。

所属、氏名

秘扱文書または情報の名称

持ち出し先及び目的

持ち出す日時(期間)

2. 秘扱文書または情報を複写したときは、その取扱いに十分注意しなければならない。

第二編 顧客情報管理

第一章 総括

第11条(総則)

この規程の第二編は、「顧客情報」の管理について定める。

2.顧客情報管理に関して、この規程に定めのない事項については、個人情報保護法の定めるところによる。

#### 第12条（顧客情報の定義）

この規程において「顧客情報」とは以下に定義した情報とし、紙、電子データなど媒体の種類は問わない。

##### (1) 個人情報

顧客の氏名、住所、電話番号、生年月日、職業、当会との取引の動機、取引の実態など、特定の個人を識別することのできる情報をいう。

##### (2) 業務上知り得た情報

業務上で知り得た商品知識、商流、物流、取引実態、契約、報告書および顧客からの預かり情報などで、特定の事案または企業を識別することのできる情報（公表されているものを除く）をいう。

##### (3) 当会発行の鑑定書、証明書、報告書など

顧客からの依頼で発行した鑑定書、証明書、報告書およびこれらの添付写真、資料（公表されているものを除く）ならびにこれらに関する速報、ファクシミリ通信文、郵便物、電子メール文などの書類および情報をいう。

#### 第13条（従業員の義務）

従業員は、この規程を誠実に遵守して顧客情報を管理しなければならない。

2.顧客情報の管理について判断に迷うときは、上司の指示を求めるか、または、常識と良識をもって対応しなければならない。

### 第二章 利用制限および取得

#### 第14条（情報利用の制限）

従業員は、次の場合を除いて顧客情報を第三者に提供してはならない。

- (1) 予め、本人あるいは当事者の同意書がある場合
- (2) 当会の業務達成に必要な範囲で、業務委託先に情報を提供する場合
- (3) 情報を特定の者との間で相互に利用する場合で、予めその利用目的・提供先などについて本人に通知されているか、または公表が行われている場合

2.前項の規定は、次に掲げる場合については適用しない。

- (1) 法令に基づく場合
- (2) 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- (3) 公衆衛生の向上、または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- (4) 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が、法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることによりその事務の進行に支障を及ぼすおそれがあるとき

第 15 条 (適正な取得)

当会は、適法かつ適正な方法で顧客情報を取得する。

2. 第三者から情報を取得する場合は、第三者が適法かつ適正な方法で取得した情報であることを確認のうえ取得する。

第 16 条 (取得しない顧客情報)

当会は、次に掲げる顧客情報は取得しないものとする。

- (1) 思想、信条および宗教に関する事項
- (2) 人種、民族、社会的身分、門地、本籍地(所在都道府県に関する情報は除く)、身体、精神の障害、犯罪歴、その他社会的差別の原因となる事項
- (3) その他、取得することがふさわしくない事項

第 17 条 (内容の正確性の確保)

当会は、利用目的の達成に必要な範囲内において、顧客情報を正確かつ最新の内容に保つよう努めるものとする。

第三章 管理体制・管理方法

第 18 条 (管理責任者)

情報管理責任者及び情報管理一次責任者の定義は第 6 条と同じ。

第 19 条 (保管場所)

情報管理一次責任者は、顧客情報を鍵またはセキュリティ(含むパスワードの設定)のかかる保管場所に保管しておかなければならない。

2. 顧客情報の複写を保有している者も、同様の取り扱いをしなければならない。

第 20 条 (点検の義務)

情報管理一次責任者は、顧客情報が確実に保管または管理されているかどうかを定期的に点検しなければならない。

2. 情報管理第一次責任者は別紙に定める「情報管理第一次責任者用チェックリスト」に従って情報管理点検を実施し、職場環境の整備・整頓状況と共に、情報管理責任者及び地区統括に報告すること。

第 21 条 (顧客情報の禁止事項)

従業員は、いかなる事由があれ、顧客情報に関し、次に掲げることをしてはならない。

- 不正にアクセスすること
- 外部の者に漏えいすること
- 業務以外の目的で使用すること

不正に改ざんすること  
その他、不正に行うこと

#### 第 22 条（複写などの手続き）

従業員は、顧客情報をコピーまたは撮影するときは、次の事項をあらかじめ情報管理一次責任者に申し出て、その許可を得なければならない。

- (1) 利用目的
  - (2) コピーまたは撮影する顧客の範囲
  - (3) コピーまたは撮影する顧客情報の範囲
  - (4) コピーまたは撮影する日時
  - (5) コピーまたは撮影する顧客情報の取扱い
2. 顧客情報をコピーまたは撮影したときは、その管理に十分注意しなければならない。
3. 本条第一項の規定は、本規程第 12 条(3)については適用外とする。

#### 第 23 条（社外への持ち出し禁止）

従業員は、顧客情報が記録されている媒体を社外に持ち出ししてはならない。

2. 前項の規定は、次の各号をあらかじめ情報管理一次責任者に申し出て、その許可を得た場合はその限りでない。
- (1) 情報を持ち出す顧客の範囲
  - (2) 持出す顧客情報の範囲
  - (3) 持出し先及び目的
  - (4) 持出す日時(期間)
3. 顧客情報を社外へ持ち出したときは、その管理に十分注意しなければならない。

#### 第 24 条（顧客情報の訂正など）

当会は、顧客から顧客の情報の内容が事実でないという理由によって、その内容の訂正、追加または削除（以下、「訂正など」という）を求められた場合には、利用目的の達成に必要な範囲内において速やかに必要な調査を行い、その結果に基づき、内容の訂正などを行う。

2. 内容の全部または一部について訂正などを行ったときは、顧客に対し、速やかに次の事項を通知する。

- (1) 訂正の内容
- (2) 訂正などを行った年月日
- (3) 訂正などを行わないことを決定したときは、その事実

#### 第 25 条（利用禁止など）

当会は、顧客から顧客情報の利用禁止または消去（以下、「利用禁止など」という）を求められた場合であって、その求めに正当な理由が判明したときは、速やかに

その顧客情報の利用禁止などを行う。

ただし、利用禁止などを行うことが困難な場合であって、顧客の権利利益を保護するため必要な代替え措置をとるときは、この限りではない。

2.内容の全部、または一部について利用禁止などを行ったときは、顧客に対し、速やかに次の事項を通知する。

(1) 利用禁止などの内容

(2) 利用禁止などを行った年月日

3.利用禁止などを行わないことを決定したときは、顧客に対し、速やかにその旨を通知する。

### 第三編 共通管理事項

#### 第一章 総括

#### 第26条（総則）

この規程の第三編は、「秘扱文書・情報」および「顧客情報」の共通管理事項について定める。

#### 第二章 廃棄処分

#### 第27条（廃棄処分の手続き）

従業員は、「秘扱文書・情報」、「顧客情報」またはその両方が記録されている媒体を廃棄するときは、あらかじめ次の事項を情報管理一次責任者に届け出なければならない。

(1) 顧客情報の範囲

(2) 廃棄する理由

(3) 廃棄する日時

(4) 廃棄する方法

(5) その他の必要項目

#### 第28条（廃棄処分の方法）

従業員は、「秘扱文書・情報」、「顧客情報」またはその両方を廃棄するときは、次のいずれかの措置を講じなければならない。

(1) シュレッダーによる裁断

(2) 焼却または溶解

(3) 復元し得ない方法によるデータ抹消措置または記憶媒体の物理的な破壊

#### 第三章 不正行為への対応

#### 第29条（管理責任者への通知義務 - 不正行為対応）

従業員は、他の従業員がこの規程に違反する行為を行ったことを知ったときは、次の事項を、原則知り得た当日に情報管理一次責任者または情報管理責任者に通報しなければならない。

行った者の氏名、所属  
行った行為の具体的な内容  
その他、知り得た事項

2. 通報は、文書、口頭、電話、ファクシミリ、郵便、電子メールなど、その方法は問わないものとする。

3. 通報は匿名で行うこともできる。

#### 第30条 (事実関係の調査)

情報管理一次責任者または情報管理責任者は、従業員から違反行為の通報があったときは、直ちに事実関係を調査しなければならない。

2. 事実関係の調査に当たっては、通報者に対して迷惑がかからないよう、十分配慮しなければならない。

#### 第31条 (適切な措置の実施)

情報管理責任者は、事実関係の調査の結果、違反行為の事実が確認されたときは、直ちに適切な措置を講じなければならない

### 第四章 情報漏えいへの対応

#### 第32条 (管理責任者への通知義務 - 情報漏えい対応)

従業員は、情報の漏えいが発生、またはその可能性(以下、「情報漏えい」という)を知ったとき(以下、「事故日」という)は、原則当日に情報管理一次責任者または情報管理責任者に通報しなければならない。

2. 通報の第一報は、迅速な連絡方法(口頭または電話)とする。

#### 第33条 (関係者への通知)

従業員または情報管理第一次責任者は、情報の漏えいについて関係者へ3暦日以内に通知すること。

2. 通知は、関連業務の各センター長または室長が内容を確認の上おこなうものとし、原則書面とする。

#### 第34条 (事実関係の調査)

情報管理一次責任者または情報管理責任者は、従業員から情報漏えいの通報があったときは、直ちに事実関係を調査しなければならない。

2. 情報管理責任者は、事実関係の調査を代理人に委譲できる。

### 第五章 情報漏えいの調査

#### 第35条 (事実関係の調査と回収)

当会は、「秘扱文書・情報」または「顧客情報」が外部へ流出または漏えい(以下、「漏えい」という)したとき、または漏えいしたおそれのあるときは、その情報について直ちに次の調査をする。

- (1) 顧客の氏名（「顧客情報」の場合）
  - (2) 秘扱文書・情報または顧客情報の範囲
  - (3) 漏えいした日時
  - (4) 漏えいした経緯、原因
2. 当会は「秘扱文書・情報」または「顧客情報」が漏えいした場合には以下のとおり対処する。

- (1) （回収）  
漏えいした情報の回収に最善を尽くす。
- (2) （被害届・紛失届の提出）  
必要に応じ警察に被害届を提出する。  
また、従業員が情報の記録されている媒体を本人の不注意で紛失したときは、紛失届を提出する。
- (3) （捜査への協力）  
情報の漏えいに関する警察の捜査に全面的に協力する。
- (4) （漏えい先の特定）  
情報の漏えい先の特定に努める。
- (5) （監視）  
漏えいした情報が不正に使用されていないかを、継続的に監視する。
- (6) （漏えい先への要求）  
漏えい先が特定されたときは、漏えい先に対し、漏えいした情報の返還を請求するとともに、その情報を使用しないように要請する。
- (7) （警告）
  - (ア) 前項の返還請求に応じない場合は、情報の漏えい先に対し、その情報を使用しないよう警告する。
  - (イ) 漏えい先がその情報を使用したときは、使用を中止するよう警告する。
  - (ウ) 警告は、内容証明郵便の送付により行う。
- (8) （差し止め請求）  
漏えい先が当会の警告に応じないときは、裁判所に対し、漏えいした情報の使用差し止め仮処分を請求する。

#### 第36条 （顧客への説明・謝罪）

当会は、外部に漏えいした顧客情報の関係者に対し、次の事項を説明し、かつ謝罪する。

- (1) 顧客情報の範囲
- (2) 漏えい先
- (3) 漏えいした日時
- (4) 漏えいした経緯、原因
- (5) 再発防止策の内容

(6) その他必要事項

2. 顧客への説明と謝罪は、書面によって行う。

#### 第37条 (再発防止策)

情報管理一次責任者は、情報漏えいの原因について調査し、事故再発防止策を文書にて関連業務の各センター長または室長、および事業所統括役員、並びに情報管理責任者(コンプライアンス委員長)に報告すること。(事故日から7暦日以内)

2. コンプライアンス委員長は、必要な委員会を招集し、「事故再発防止策」を検討し、その結果を会長に報告し、承認を得ること。(事故日から10暦日以内)

3. コンプライアンス委員長は、承認を受けた「事故再発防止策」を全従業員に周知させること。(事故日から14暦日以内)

### 第五章 懲 罰

#### 第38条 (懲戒処分等)

当会は、従業員が顧客情報の漏えいにかかわったときは、その従業員を懲戒処分に付することがある。処分内容は、懲罰委員会を経て、経営会議で決定する。

2. 前項において、当会は、その従業員を警察に告発することがある。

### 第六章 監査等

#### 第39条 (監査)

当会は、本規程に定める情報管理が適切に行われているかについて、少なくとも年一回、監査しなければならない。

2. 前項の監査は、QMS 内部監査の実施に合わせ、QMS 内部監査手順に準じて行う。但し、必要に応じて計画外監査を行う。

#### 第40条 (規程の見直し)

当会は、本規程の実効性と適合性について、定期的に検討しなければならない。

2. 前項の検討は、少なくとも年一回、コンプライアンス委員会で行うものとする。

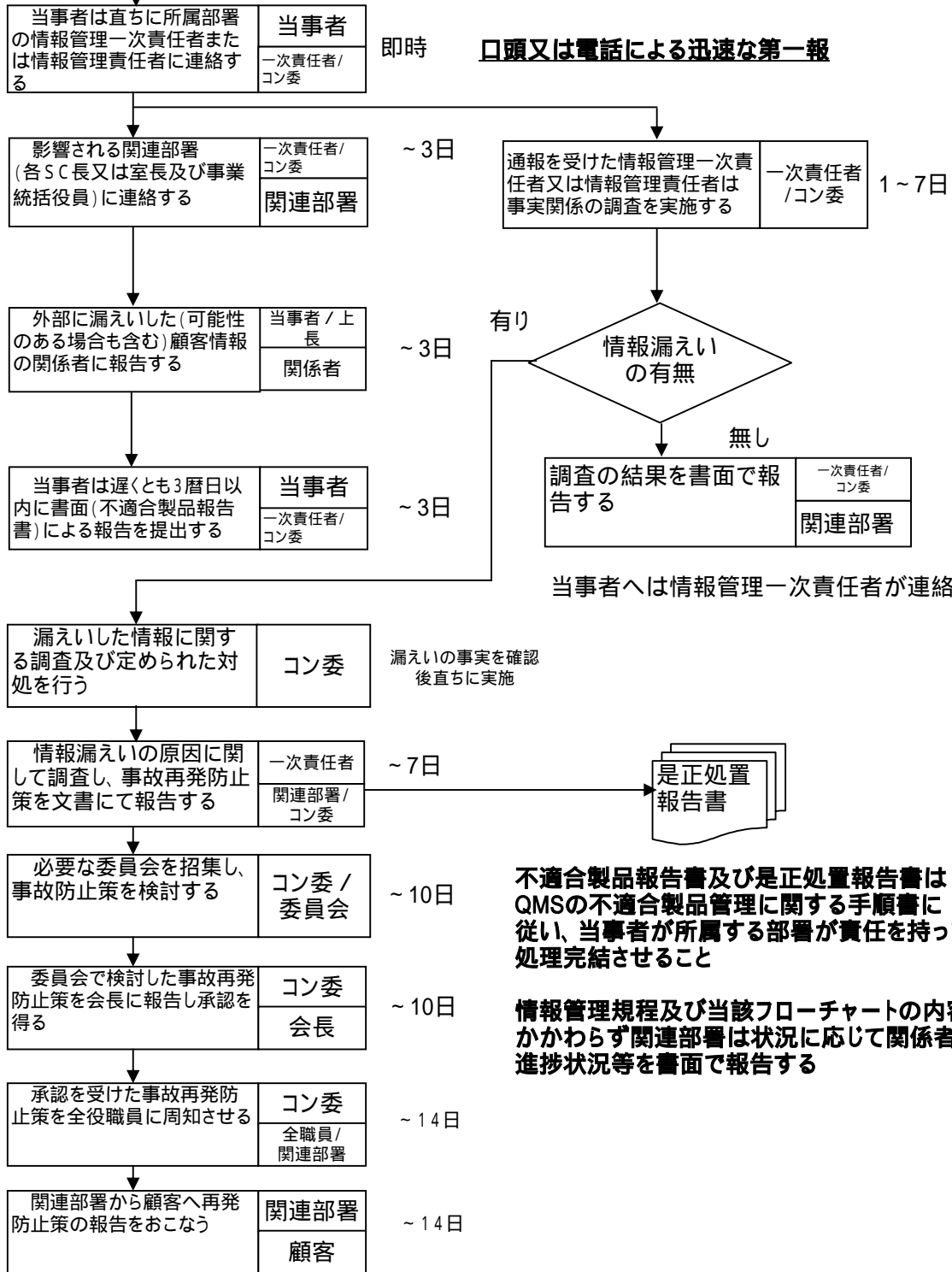
(付則) この規程は、2010年1月18日から施行する。

# 情報漏えいへの対応

重大不適合発生

顧客情報の漏えいが発生、またはその可能性を知った時の対応

情報を入手した情報管理一次責任者と情報管理責任者は相互に連絡を取ること



当事者：情報漏えい(発生又は可能性がある場合)の当事者 又はその事実を知り得た者  
 一次責任者：本人が所属する部署の情報管理一次責任者  
 関連部署：本部当該部署、当該不適合製品の影響を受ける部門の長及び統括役員  
 コン委：コンプライアンス委員長(情報管理責任者)