

20 . プライバシーに関する標準

0.91 版

----- 取扱注意事項 -----

特定非営利活動法人日本ネットワーク・セキュリティ協会（JNSA）のセキュリティポリシーワーキンググループにて作成した「情報セキュリティポリシーサンプル」（以下、ポリシーサンプル）をご参照、ご利用される場合、以下の事項に従ってください。

1. 公開の目的

- 1-1. セキュリティポリシーを作成する際の参考
- 1-2. 既存のセキュリティポリシーとの比較によるレベル向上
- 1-3. 既存のセキュリティレベルの大きな把握

2. ご利用にあたっての注意事項

- 2-1. ポリシーサンプルの著作権は、NPO 日本ネットワークセキュリティ協会（JNSA）に属します。
- 2-2. ポリシーサンプルへのリンクは、JNSA 事務局（sec@jnsa.org）への一報をもってフリーです。
ただしリンクには必ず JNSA サイトのトップページ(<http://www.jnsa.org/>)を指定してください
- 2-3. ポリシーサンプルの全文もしくは一部を引用する場合には、必ず引用元として「JNSA セキュリティポリシーWG 作成ポリシーサンプル」を明記して下さい。営利目的、非営利目的の区別はありません。

ポリシーサンプルの全部あるいは一部をそのまま、ご使用いただく場合：

【出典】「情報セキュリティポリシーサンプル(0.91 版)」

NPO 日本ネットワークセキュリティ協会(JNSA) <http://www.jnsa.org/>

ポリシーサンプルを一部加工して、ご使用いただく場合：

【参考文献】「情報セキュリティポリシーサンプル(0.91 版)」

NPO 日本ネットワークセキュリティ協会(JNSA) <http://www.jnsa.org/>

- 2-4. ポリシーサンプルを利用したことによって生ずるいかなる損害に関しても JNSA は一切責任を負わないものとします。
- 2-5. 本ポリシーサンプルを報道、記事など、メディアで用いられる場合には、JNSA 事務局にご一報ください。

3. ご意見等連絡先

ポリシーサンプルに関するご意見・ご感想・ご質問等がありましたら、JNSA 事務局まで E-Mail にてご連絡ください。ただし勧誘、商品広告、宗教関連、チェーンメールの E-Mail はお断りします。

また、E-Mail にファイルを添付する場合は、添付するファイルをアンチウイルスソフトウェア等で予め検査を行ってください。

URL : <http://www.jnsa.org> E-Mail : sec@jnsa.org

20 . プライバシーに関する標準.....	3
20 . 1 趣旨.....	3
20 . 2 対象者.....	3
20 . 3 対象システム.....	3
20 . 4 遵守事項.....	3
20 . 4 . 1 顧客情報を取り扱う部門の特定.....	3
20 . 4 . 2 顧客情報管理責任者の設置.....	3
20 . 4 . 3 顧客情報保護方針の公開.....	3
20 . 4 . 4 顧客情報の収集.....	4
20 . 4 . 5 顧客情報の維持.....	4
20 . 4 . 6 顧客情報の破棄.....	4
20 . 4 . 7 顧客からクレーム処理.....	5
20 . 5 例外事項.....	5
20 . 6 罰則事項.....	5
20 . 7 公開事項.....	5
20 . 8 改訂.....	5

20．プライバシーに関する標準

20．1 趣旨

本標準は、顧客の個人情報（以下「顧客情報」とする）を適切に収集・維持・破棄における取り扱い時に注意すべき事項をまとめ、発生しうる問題を未然に防ぐことを目的とする。

20．2 対象者

顧客情報を取り扱うすべての従業員

20．3 対象システム

顧客情報を取り扱うすべてのコンピュータ

20．4 遵守事項

20．4．1 顧客情報を取り扱う部門の特定

- (1) 情報セキュリティ委員会は、当社内にて顧客情報を取り扱う部門を特定し、その部門長に対して、以下の遵守事項を徹底されなければならない。
- (2) 特定されていない部門においては、顧客情報を取り扱ってはならない。

20．4．2 顧客情報管理責任者の設置

- (1) 顧客情報の収集・維持・破棄を行う部門の部門長は、顧客情報管理責任者を設置し、部門内の責任者を明確にしなければならない。

20．4．3 顧客情報保護方針の公開

- (1) 顧客情報管理責任者は、顧客情報を広く一般から収集する場合、当社の Web サイトや広告等に当社の顧客情報保護方針を公開しなければならない

い。

- (2) 顧客情報保護方針には、下記に記載される遵守事項の内容および当社への連絡先を明確にしなければならない。

2 0 . 4 . 4 顧客情報の収集

顧客情報の収集を行う者は、以下の事項を遵守しなければならない。

- (1) 顧客情報の収集時には、顧客に対して利用目的を明示し、顧客から同意を得なければならない。なお、収集以外の形で得た顧客情報を利用する場合は改めて顧客から同意を得なければならない。
- (2) 顧客に示した利用目的に関する情報以外を収集してはならない。
- (3) 収集した情報を顧客に提示した利用目的以外の利用をしてはならない。

2 0 . 4 . 5 顧客情報の維持

顧客情報管理責任者は、以下の事項を遵守しなければならない。

- (1) 顧客情報に対する登録・参照・変更・削除の実施可能な者を明確にし、顧客情報へのアクセス制限を実施しなければならない。
- (2) 顧客情報を利用する場合、正確な情報を利用しなければならず、そのための保護策を実施しなければならない。
- (3) 顧客情報のバックアップを実施しなければならない。バックアップした媒体は、顧客情報と同様の管理策を設けなければならない。
- (4) 顧客から当該顧客の顧客情報に関する開示・訂正・削除の要求があった場合、これに対応しなければならない。

2 0 . 4 . 6 顧客情報の破棄

顧客情報管理責任者は、以下の事項を遵守しなければならない。

- (1) 顧客情報を破棄する場合、第三者の目にさらされないように注意して破棄しなければならない。

- (2) 電子媒体等の破棄においては、『媒体の取り扱いに関する標準』に基づいて実施しなければならない。

20.4.7 顧客からクレーム処理

顧客情報管理責任者は、以下の事項を遵守しなければならない。

- (1) 当社の業務において顧客からクレームを受けた場合には、速やかに対応しなければならない。
- (2) 顧客情報が漏えいしてしまったなど必要がある場合、情報セキュリティ委員会を開催し、当社の見解を迅速に明確にしなければならない。
- (3) どのようなクレームが発生した場合でも、第一報を12時間以内に報告し、その後の対応状況に関しても適宜連絡しなければならない。

20.5 例外事項

業務都合等により本標準の遵守事項を守れない状況が発生した場合は、情報セキュリティ委員会に報告し、例外の適用承認を受けなければならない。

20.6 罰則事項

本標準の遵守事項に違反した者は、その違反内容によっては罰則を課せられる場合がある。罰則の適用については『罰則に関する標準』に従う。

20.7 公開事項

本標準は対象者にのみ公開するものとする。

20.8 改訂

- ・本標準は、平成××年××月××日に情報セキュリティ委員会によって承認され、平成××年××月××日より施行する。
- ・本標準の変更を求める者は、情報セキュリティ委員会に申請しなければならない。情

報セキュリティ委員会は申請内容を審議し、変更が必要であると認められた場合には速やかに変更し、その変更内容をすべての対象者に通知しなければならない。

・本標準は、定期的（年1回）に内容の適切性を審議し、変更が必要であると認められた場合には速やかに変更し、その変更内容をすべての対象者に通知しなければならない。