

個人情報保護ハンドブック <JISQ15001>

2026年度個人情報保護研修用資料(運営施設)

株式会社テnderラビングケアサービス

個人情報とは...

個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日、
その他の記述などによって特定の個人を識別できるもの

たとえば...

- ◆「生年月日」だけの情報 = 同じ日に生まれた人がたくさんいて特定できない
⇒ 個人情報とはいえない
- ◆「生年月日+住所」の情報 = 特定される可能性が高い ⇒ 個人情報となる可能性大
(※双子の場合等、特定できないこともある)
- ◆「生年月日+住所+氏名」の情報 = 完全に特定される ⇒ 個人情報

基本的な個人情報			
<input type="checkbox"/> 氏名			
<input type="checkbox"/> 性別 <input type="checkbox"/> 生年月日 <input type="checkbox"/> 住所 <input type="checkbox"/> 電話番号 <input type="checkbox"/> メールアドレス <input type="checkbox"/> 会社名 <input type="checkbox"/> 顧客番号			
重要な個人情報			
経歴・成績	経済的屬性	心身情報	生活事項
<input type="checkbox"/> 学業・学歴	<input type="checkbox"/> 所得・収入	<input type="checkbox"/> 体格・体力	<input type="checkbox"/> 家族状況
<input type="checkbox"/> 職業・職歴	<input type="checkbox"/> 資産状況	<input type="checkbox"/> 運動能力	<input type="checkbox"/> 親族・続柄
<input type="checkbox"/> 地位	<input type="checkbox"/> 取引状況	<input type="checkbox"/> 写真・肖像	<input type="checkbox"/> 婚姻
<input type="checkbox"/> 資格	<input type="checkbox"/> 口座番号等		<input type="checkbox"/> 居住状況
<input type="checkbox"/> 成績・評価			<input type="checkbox"/> 意見・要望
<input type="checkbox"/> 賞罰			<input type="checkbox"/> 趣味・嗜好
特定の機微な個人情報			
<input type="checkbox"/> 思想、信条および宗教			
<input type="checkbox"/> 人種、民族、門地、本籍地、身体・精神障害、犯罪歴			
<input type="checkbox"/> 労働者の団結権、団体交渉、その他団体行動の行為に関する事項			
<input type="checkbox"/> 集団示威行為への参加、請願権の行使、その他政治的権利の行使に関する事項			
<input type="checkbox"/> 保健医療および性生活に関する事項			

個人情報管理の重要性

1. 個人情報の管理はなぜ必要？

- ▶ はじめに
- ▶ 個人情報の取扱いに関する事故の傾向
- ▶ 個人情報の取扱いに関する事故の影響
- ▶ 個人情報を適切に取り扱うために

2. 当社の個人情報取扱いルールについて

- ▶ 個人情報保護方針
- ▶ 個人情報保護の体制
- ▶ 個人情報保護に関する規程
- ▶ 緊急事態への対応

3. まとめ

1. 個人情報管理はなぜ必要？

はじめに

はじめに

お客様に安心・信頼して
取引を続けていただく

個人情報を利用して自社
のサービスを拡充する

自社事業の継続・発展、社会的な信頼の獲得

したがって・・・

個人情報の漏えい等の事故は大きな社会問題に！

頻発する個人情報情報の漏えい等の事故

- 巧妙化、高度化するサイバー攻撃
- ヒューマンエラーによる事故
 - ✓ データの誤入力、誤送信、誤操作
 - ✓ 置き忘れ、盗難による紛失など
- 内部（関係者）による不正行為
- 委託先からの漏えい等
など



緊急事態が発生したらどうしよう

どの企業にも起こりうる・・・

100%防ぐのは難しい・・・



1. 個人情報管理はなぜ必要？

個人情報取扱いに関する事故の傾向

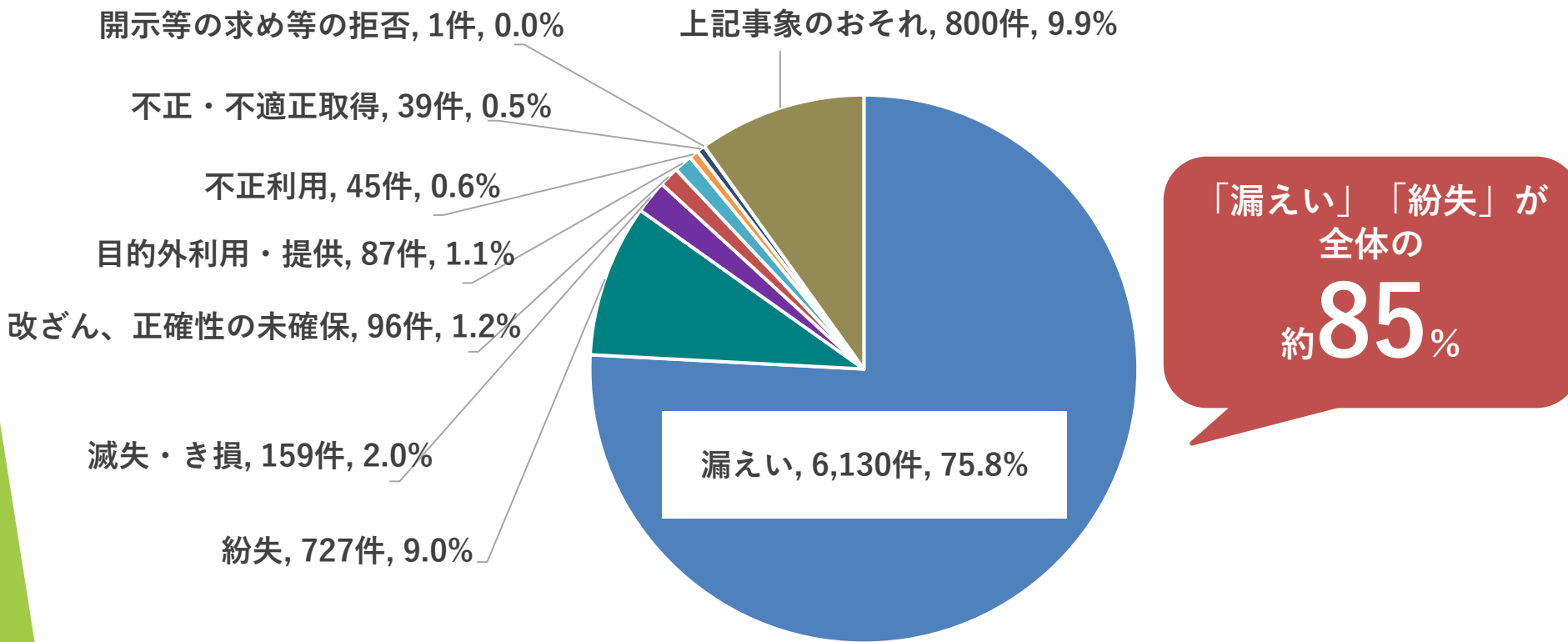
個人情報取扱に関する事故の傾向

- JIPDEC公表の統計資料
2024年度「個人情報の取扱いにおける
事故報告集計結果」より

トップページ> 審査基準・指針> お役立ち情報・ツール
<https://privacymark.jp/guideline/wakaru/index.html>

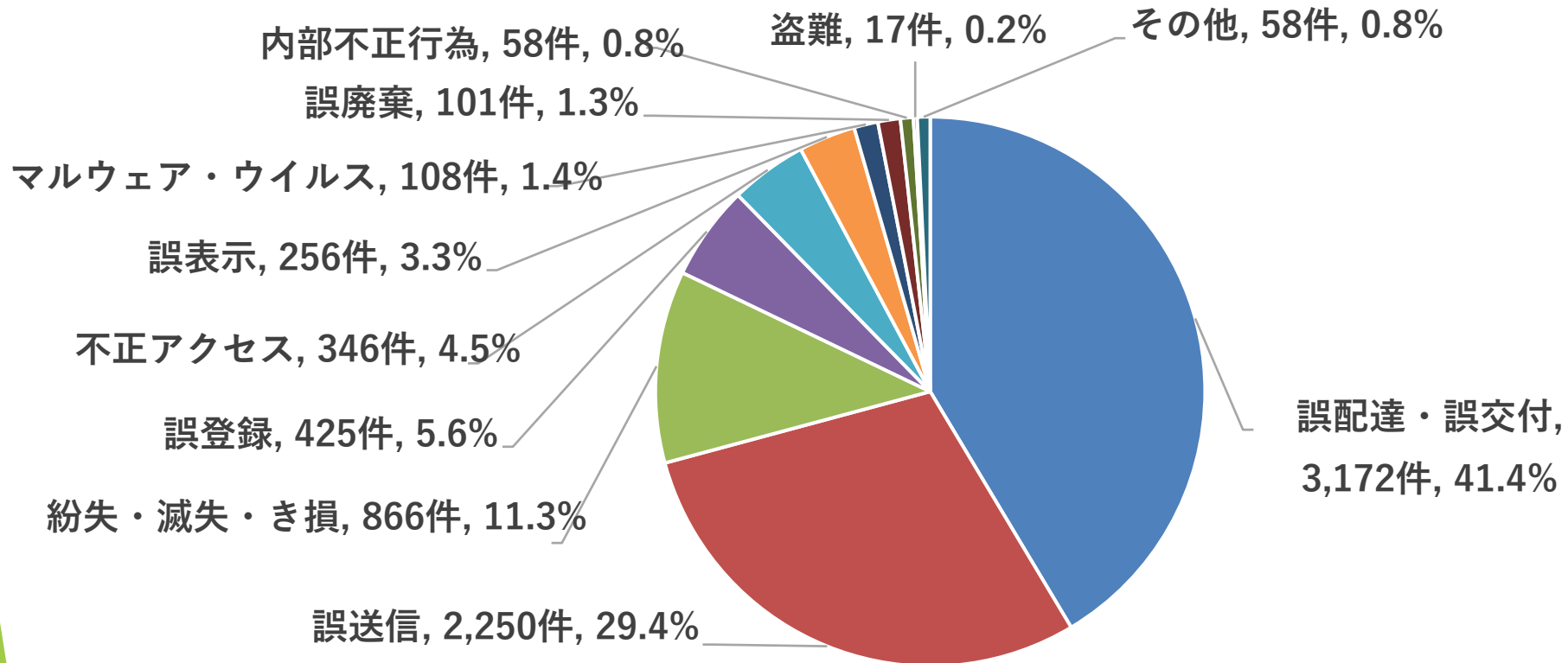
※JIPDEC（一般財団法人日本情報経済社会推進協会）
当社プライバシーマークの認証機関

発生事象別の傾向



「漏えい」が一番多く、次いで「紛失」、そして「減失・き損」の順。全体の約85%を「漏えい」「紛失」が占める。

事象分類別の傾向



「誤配達・誤交付」が一番多く、次いで「誤送信」、そして「紛失・滅失・き損」の順。

事象分類別の傾向（前年度比較）

- 誤配達・誤交付
- 不正アクセス
- 内部不正行為
- 誤送信
- 誤表示
- 盗難
- 紛失・滅失・き損
- マルウェア・ウイルス
- その他（2023年度は未集計のため表示されません）
- 誤登録
- 誤廃棄



前年度と比べると「誤配達・誤交付」（36.2%→41.4%）「誤送信」（28.7%→29.4%）、
 「紛失・滅失・き損」（10.2%→11.3%）の割合は増加傾向。
 「不正アクセス」（9.0%→4.5%）の割合は減少。

不正アクセス、マルウェア・ウイルスの事例

情報システム課の指示どおり
PCなどを利用すること

■ 不正アクセスの事例

- ✓ WEBサイトの会員専用ページに対し、第三者が顧客を装い不正にアクセスし、個人情報の変更および不正な注文が行われた。
- ✓ 管理サーバに、悪意のある第三者による不正アクセスによってサーバに登録していた複数人の個人情報が不正取得、不正利用された。

■ マルウェア・ウイルスの事例

- ✓ ファイルサーバのランサムウェア感染により、個人情報が流出した。
- ✓ 従業員Aが、受け取ったメールに添付されていたファイルの「コンテンツの有効化（マクロの有効化）」を実行したところ Emotet（エモテット）に感染し、社内・社外に従業員Aを偽装したウイルス添付のなりすましメールが拡散した。



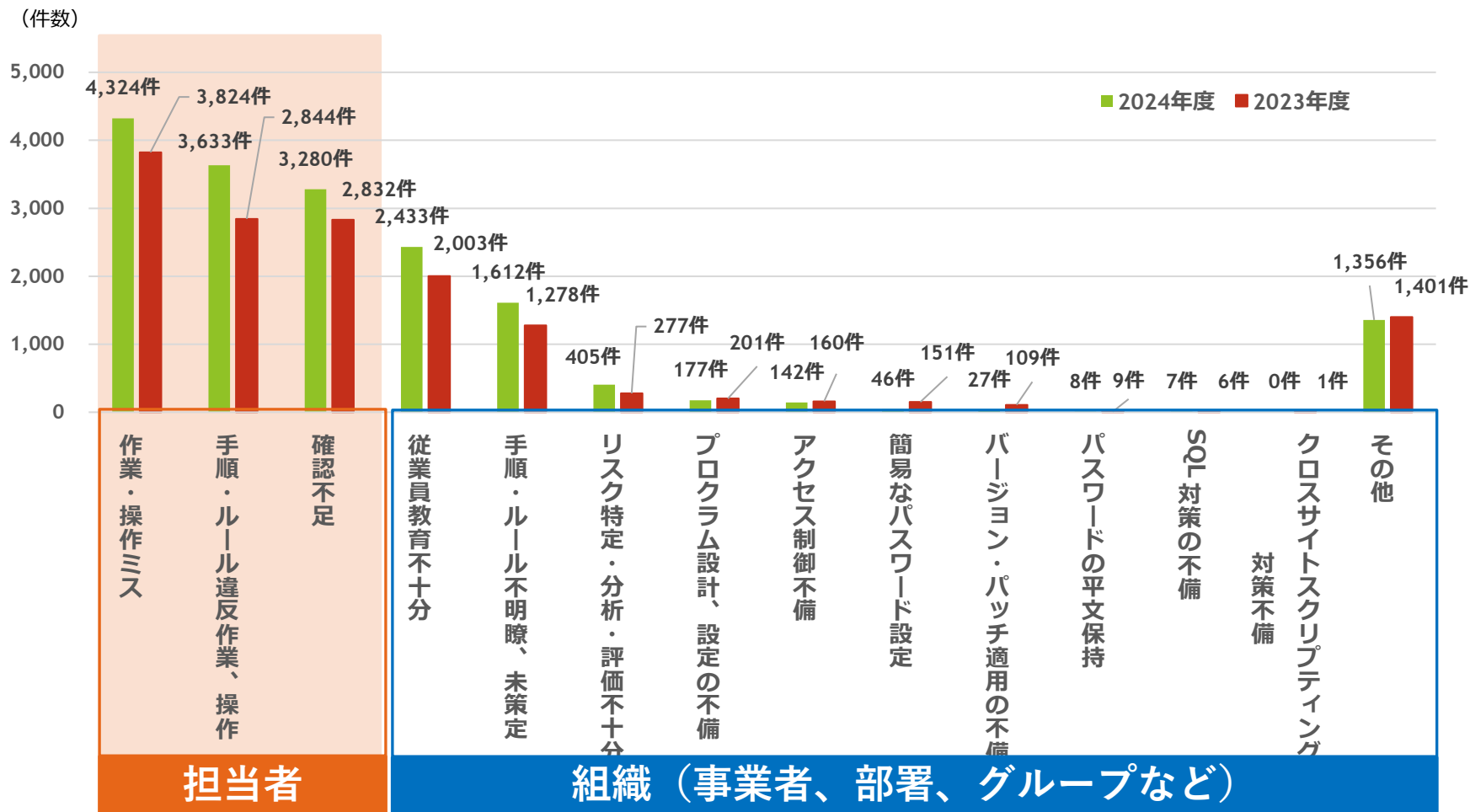
迷惑メールは 触れない・無視する

必要そうに見えても、開けるのが不安な場合は
本会社に連絡し、指示に従ってください

[柏木 義和: ITサービスおよびインフラにまつわる情報共有](#)

[アプリケーション](#) | [Webサービス](#) > [お知らせ](#) | [Microsoft Teams](#)

原因別集計の傾向（前年度比較）



担当者が適切な作業を実施しなかったことによる事故が増加傾向。

1. 個人情報管理はなぜ必要？

個人情報取扱いに関する事故の影響

個人情報事故を起こしてしまうと・・・

■ お客様は・・・

- ✓ もうこの会社を利用するのはやめよう。
- ✓ 信頼して預けたのに、悪用されたらどうしよう。
- ✓ 私の情報も漏えいしたかもしれない。心配・・・。

■ 取引先は・・・

- ✓ 今後、継続的な取引は見直した方がいいだろうか？
- ✓ 取引への対応が遅れて困る。

■ 自社は・・・

- ✓ 問合せが殺到、大変だ。
- ✓ 原因は何？影響は？何をすれば？
- ✓ これまで築いてきた信頼は・・・。
- ✓ 苦情の対応に苦慮・・・。



個人情報取扱いに関する事故の影響

社会的な信用の失墜

- 顧客や取引先の信用を失う
- 企業ブランドのイメージダウン

経済的な損失

- 再発防止策への投資
- 本人への補償
- 業務の停止（営業機会の損失）
- 信用回復のための投資

事業継続へのダメージ

- 株価の下落
- 取引の減少
- 経営状況の悪化

最悪の場合、
事業終了も・・・



個人情報取扱いに関する事故の影響(まとめ)

非常に大きな
損失が発生

- 本人へのお詫びや補償以外にも、社会的説明責任を果たすには様々な対応が必要

影響の長期化

- 被害規模の拡大
- 漏えいした情報の回収が困難
- 一度失った信頼の回復が困難



一瞬の事故が大きな問題に。
では、どうしたら・・・？



1. 個人情報の管理はなぜ必要？

個人情報を適切に取り扱うために

～個人情報取扱いルールの運用～

ルールを定め、理解し守ること

事故を起こさない
(未然防止)

事故を起こさないための
体制・対策のルール化

従業員は

定められたルールを
理解し、守る

事故が発生した場合の影響
を最小限に抑える

早期発見、緊急時対応の
ルール化や対策の実施

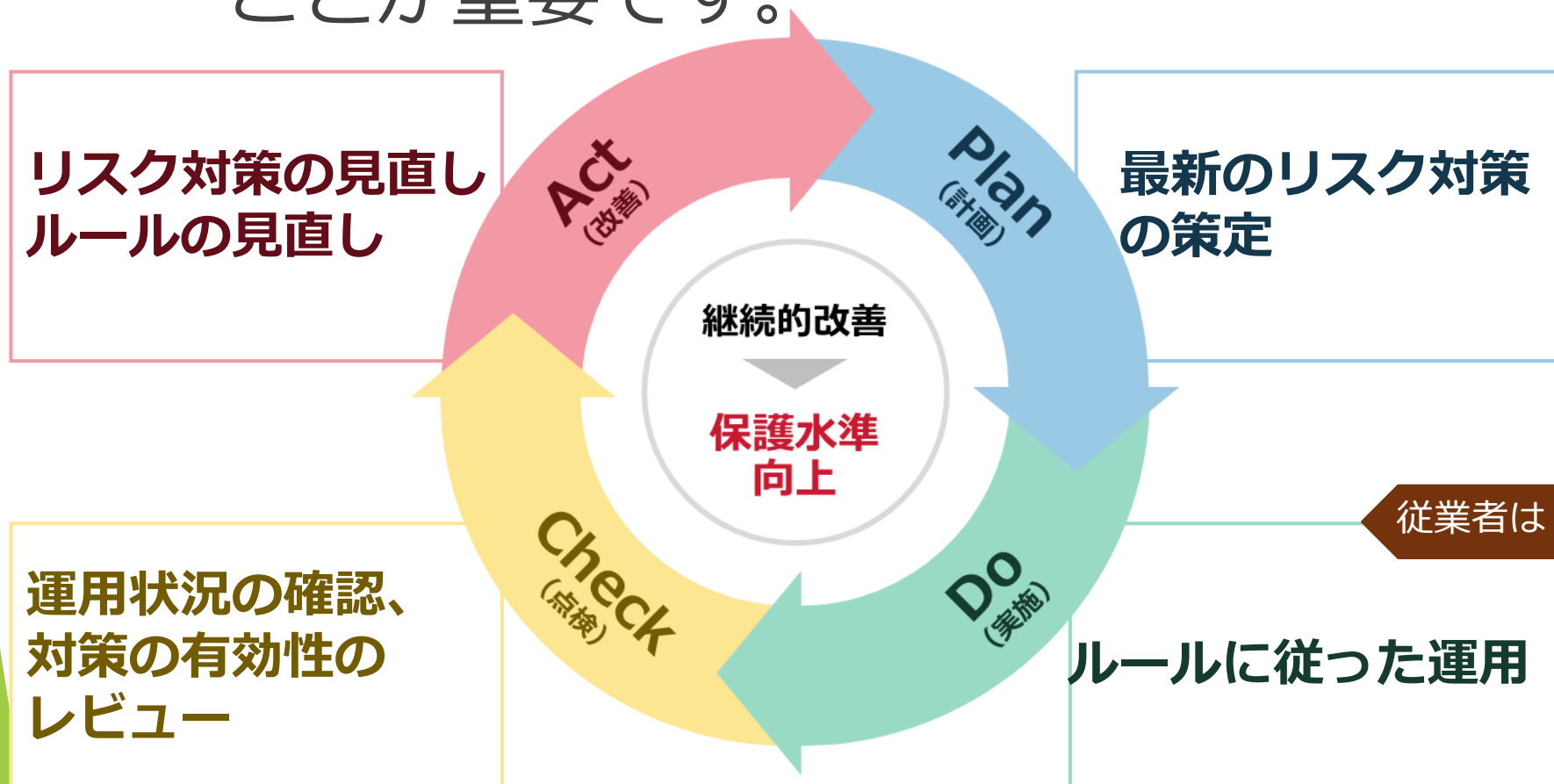
従業員は

事故発覚・発見時に
ルールに従って行動する



個人情報保護リスク対策の見直し

- 個人情報の取扱いのPDCAサイクル
ルールは適宜見直し、必要に応じて改善することが重要です。



万が一事故を起こしてしまったら

- 重要なことは迅速な対応と再発防止の徹底

迅速な対応

- 緊急時対応のルールに従い迅速かつ適切な対応

早期の信頼回復

再発防止の徹底

- 適正な改善策、再発防止策の策定と実施を徹底

保護水準のさらなる向上

2. 当社の個人情報取扱いルールについて

個人情報保護方針



<https://www.tenderlove.co.jp/privacy/>



認証番号：10862123

更新回数：(08)

2024/12更新完了 (2年おき)

2026/10中旬ごろ 更新審査

10862123(08)

個人情報保護方針

制定日：平成20年4月1日

改定日：令和6年11月1日

株式会社テnderラビングケアサービス

代表取締役 柚上 尚満

株式会社テnderラビングケアサービスは、「人と人のふれあいのあるぬくもりのある社会の構築に供する」ことを目的として、福祉サービスに関する事業を行っています。当社が事業活動を行う上で、個人情報を適切に取り扱うことは社会的責務であると考えており、当社では、この責務を全うするために、以下の取り組みを実施します。

1. 個人情報の取得、利用及び提供について

当社の全ての事業で取り扱う個人情報及び従業員の個人情報について、適切な取得、利用及び提供を行い、特定した利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはありません。また、そのための措置を講ずることとします。尚、利用目的を超えて個人情報の取り扱いを行う場合には、あらかじめご本人の同意を得ます。

2. 個人情報に関する法令や指針、規範について

個人情報に関する法令・国が定める指針その他の規範を守ります。

3. 個人情報の安全管理について

個人情報への不正アクセスや、個人情報の漏えい、紛失、破壊、改ざん等に対して、合理的な防止並びに是正措置を行います。

4. 個人情報に関する苦情及び相談について

個人情報に関する苦情及び相談には、速やかに対処します。

5. 個人情報保護の取り組み（個人情報保護マネジメントシステム）について

個人情報の保護を適切に行うため、継続的にその取り組みを見直し、改善します。

個人情報保護の体制

株式会社テnderラビングケアサービス 個人情報保護体制図

更新日:2026/3/25



パクラク稟議
14563

選任者

主担：
補佐：

深澤

主担：萩原
補佐：池田(哲)

柏木

大森

部門長

栗本

～役割～

個人情報保護管理者：PMS運用責任者。緊急時対応時、個人情報の漏洩や不正利用が発生した場合の対応を指揮する。

事務局：PMS運用担当者。個人情報保護委員会や認証機関のJIPDECとの事務手続き。Pマークに関する問い合わせは事務局まで。

※PMS（個人情報保護マネジメントシステム）

各部門情報管理者
人材営業部：根岸
人事・総務：萩原

LS：山口譲
業務：浦野

G：山崎
PR：深浦

施設：大森/梅澤
施設営業：松尾

個人情報保護の体制

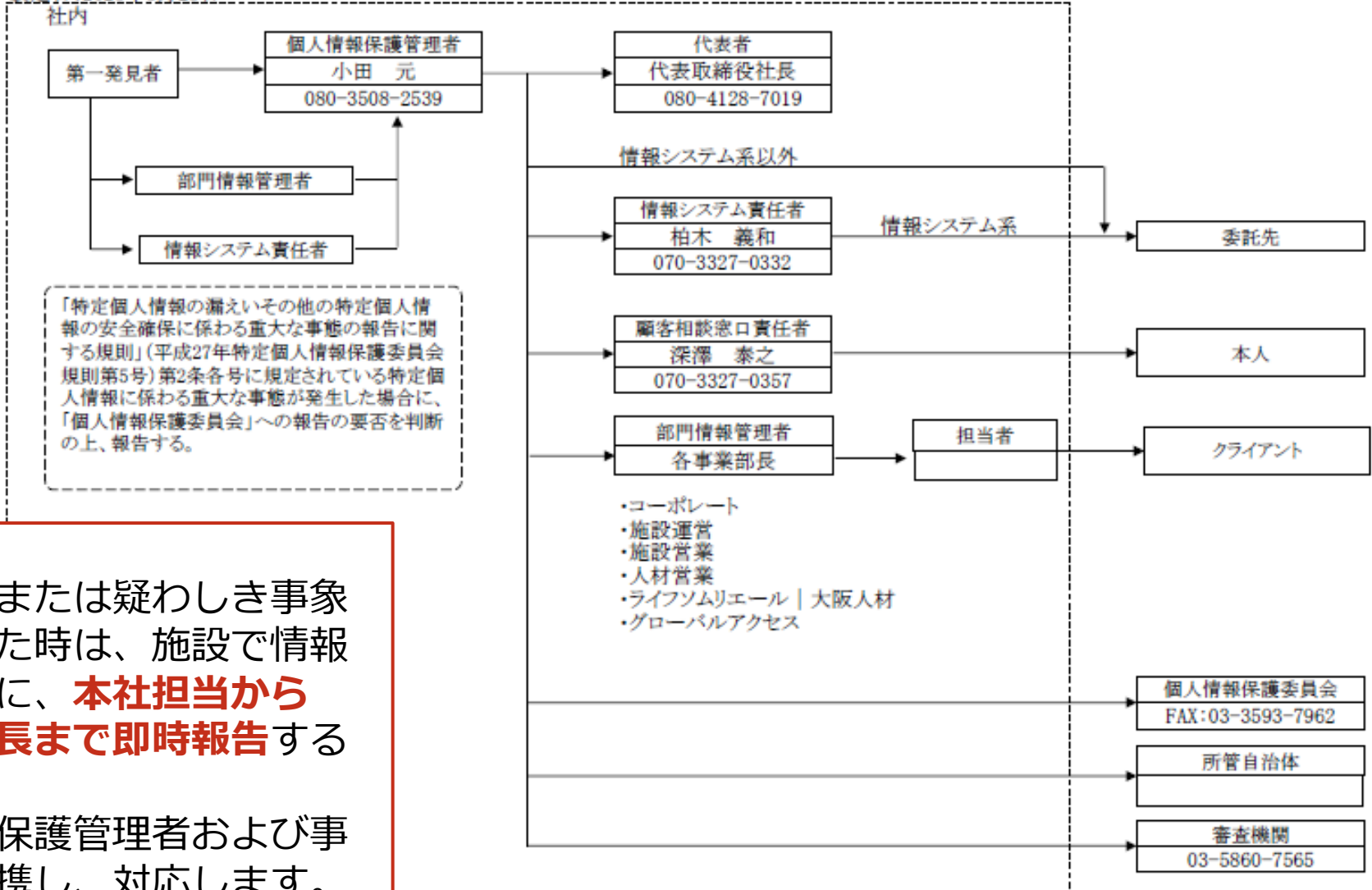
個人情報保護体制上の役割	責任
トップマネジメント	当社PMSの最高責任者として、管理責任者、監査責任者を指名し、PMSを実施させる。
個人情報保護管理者	当社PMSの統括責任者として、PMSの構築、維持および個人情報取扱いの管理全般について責任を負う。
個人情報保護監査責任者	全部門の監査を計画、実行し、代表者に報告する。
苦情相談窓口責任者	保有個人データに関する問合せや各種依頼への対応、及び個人情報取扱いについての苦情相談等に対応する。
情報システム管理者	情報システムに関して、PMSを維持するための安全管理対策を実施する。
特定個人情報等事務取扱責任者	個人番号を含む個人情報の取扱いについて、特定個人情報取扱いの管理全般について責任を負う。
特定個人情報等事務取扱担当者	個人番号を含む個人情報の取扱いについて、特定個人情報等事務取扱責任者の指示を受けて適切な取得、利用、保管を実施する。

緊急事態への対応

緊急事態連絡体制図

作成日:2010年4月1日
改定日:2025年3月25日

作成:2025年3月25日 池田 哲哉
承認:2025年3月25日 小田 元



【Point】

漏洩事故または疑わしき事象が発生した時は、**施設で情報を留めずに、本社担当から大森本部長まで即時報告**すること。
個人情報保護管理者および事務局と連携し、対応します。

3. まとめ

日常業務における心掛け①

1) 執務スペース（事務所）の管理（来訪者の記録について）

- 来訪者の方を事務所にお迎えする場合には、入退室管理簿に記入いただくとともに面談者が面会確認の押印または署名をします。

2) 宅配便など業者との受け渡しは、執務スペース（事務所）の外でおこなうこと

- 大きな荷物の受渡しであっても、執務スペース内には入れないで、執務スペース（事務所）外での対応が原則です。事務所へ入れる場合は、必ず社員が同行します。

3) むやみに個人の住所、電話番号を教えないこと

- 社外からの問合せに、**本人の承諾なし**に従業員等の自宅住所や電話番号等は教えてはいけません。本人から折り返し連絡を入れる旨を、問合せ先に伝えましょう。

4) 個人情報等重要な書類やメディア類は所定の場所に保管すること

- 個人情報文書やメディア類は所定の場所で**施錠管理**し、退社時に施錠します。自宅や出張先などへ持ち出しは、承認が必要です。

5) 各種パスワード管理は自己責任で行うこと

- 他人にわかるパスワード（名前、誕生日等）は設定してはいけません。社内においても誰にも教えてはいけません。**パソコンや机に貼って**おくのは**厳禁**です！

6) パソコンにはパスワード付スクリーンセーバーを設定すること

- 離席時、他人に覗かれないようにパスワード付スクリーンセーバーを設定しましょう。

日常業務における心掛け②

7) 機器類の持込み・持出しは許可を受けること

- 原則として、PC等の機器類の社内外への持込み・持出しは禁止です。機器類の持込み・持出しには、個人情報保護管理者の事前許可が必要です。

8) 記録媒体の持ち込み、持ち出しはしないこと

- CD-R、USBメモリ等の記憶媒体の持込み・持出しは原則禁止です。業務上必要な場合には、事前に責任者の許可を受けてください。

9) 帳票類や記録媒体の廃棄はルールどおりに行うこと

- 個人情報の入った帳票類はシュレッダー等で、記録媒体はデータの消去並びにそれ自体を物理的に破壊して処分しましょう。

10) 紛失・盗難の発生の際には、責任者へ届け出ること

- 鞆やノートパソコン等の置き忘れや盗難が発生した場合は、**遅滞なく**上司または**部門の責任者**を通じて**個人情報保護管理者**に**報告**しましょう。届出・連絡が遅れると、情報漏洩の被害は拡大します。

11) 予期しない個人情報の提供が発生していないか気をつけること

- 個人情報の提供には、原則として本人の同意が必要です。資料・データを社外へ提供するときは、個人情報や秘密情報を含んでいないか、含む場合は提供が社内で承認されているかを必ず確認してください。

日常業務における心掛け③

12) 個人情報委託する場合は、契約状況を確認すること

- 委託先で万一事故が生じた場合、**当社も責任**を問われます。委託する場合は、委託先を選定し、秘密保持契約や誓約書が交わされていることを事前に確認することが必要です。

13) 不用意に社外へ情報が渡らないよう注意すること

- **社外や社員以外の人がいる場所**で、不用意に個人情報や**営業秘密**に関する話を**話してはいけません**。また社外の電子掲示板等に社内情報や個人情報の書き込みをしてはいけません。

14) 机の上や身の回りの整理整頓を徹底すること

- 「クリアデスク、クリアスクリーン」は、個人情報保護の基本です。机上の書類放置や離席時のPC画面の消し忘れにより、重要な情報資産が持ち出されてしまう事にもなりかねません。

クリアデスク=退社時、中座時に机の上等を整理整頓しておくこと

クリアスクリーン=退社時、中座時にモニタを非表示にしておくこと
デスクトップ整理: アイコンが散らかった状態にせず、ファイルは決まったフォルダやサーバーに保存し、デスクトップはできるだけ綺麗に保つ（これも広義のクリアスクリーン）。

運営施設の個人情報ヒヤリハット事例

運営施設において、個人情報の取り扱いは**安全管理と同じ**くらい重要です。

事例はどれも「善意」や「焦り」が引き金となっていますが、一歩間違えれば重大なトラブルに発展するものです。

それぞれの事例のポイントと対策を整理しました。

※それぞれの運営施設の形態に置き換え考えてください

ヒヤリハット事例① 保護者間トラブルでの連絡先開示

児童間でトラブルが発生し、児童Aが児童Bにケガをさせてしまった。

児童Aの保護者が、『児童Bとその保護者に謝罪するため児童Bの連絡先を教えてください』と担任に尋ねてきた。

名簿に記載されている児童Bとその保護者の氏名・住所・電話番号を教えてくださいまいそうになった。

ポイント:園が仲介し、直接の連絡先交換は慎重に

リスク: 保護者同士の感情的な対立の激化、意図しないストーカー行為や嫌がらせへの加担。

対策: 相手の連絡先を教えるのではなく、「園から相手の保護者へ、謝罪の意向があることを伝えます」と仲介を申し出ます。本人の同意なく第三者に提供してはいけません。

ヒヤリハット事例② 親族を名乗る者からの電話

従業員の親を名乗る者から電話があり、至急子供(従業員)と連絡を取りたいので、携帯電話番号を教えてほしいと言われた。

従業員が営業で外出中であったため、携帯電話番号を教えてしまいそうになった。

ポイント: 本人以外への安易な情報提供は厳禁

リスク: DV加害者、債権者、詐欺師などが身内を装って情報を探っている可能性。

対策: 本人のプライベートな連絡先を教えることは避け、「本人から折り返し連絡させます」と対応します。緊急を要する場合でも、会社(園)から本人に連絡し、本人に判断を仰ぎます。

ヒヤリハット事例③ 退職者の情報照会

退職した元従業員が再就職活動を行っている同業他社の人事担当者から連絡があり、元従業員の在籍確認、勤怠状況、退職理由、健康状態等を聞かれたため、伝えそうになった。

ポイント:退職者のプライバシー保護と法的責任

リスク:前職でのネガティブな情報を流すことによる再就職の妨害(損害賠償請求の対象)。

対策:原則、本人の同意がない限り、健康状態や退職理由などの詳細は伝えないのが基本です。「在籍していた事実」以外の回答は控え、本社担当に判断を確認してください。

ヒヤリハット事例④ 連絡帳の渡し間違い

夕方の降園時、担任は慌ただしく連絡帳を保護者へ返却していた。急いでいたこともあり、児童Aの連絡帳を誤って児童Bの保護者に渡してしまった。帰宅後、保護者から「うちの子の連絡帳ではないようです」と連絡が入り発覚した。連絡帳には家庭状況や発達に関する記録、体調の情報などが記載されており、本来知られる必要のない個人情報他家庭に伝わってしまう可能性があった。担任は謝罪し回収したが、確認不足によるヒヤリハット事例となった。

ポイント:ダブルチェックと手渡し時の呼称確認

リスク:家庭環境、健康状態、発達状況といった機微情報の流出。

対策:渡す直前に「〇〇さんの連絡帳ですね」と表紙を保護者と一緒に確認する「指差し呼称」を徹底します。

ヒヤリハット事例⑤ 写真掲載時の確認不足

運動会後、園の保護者向けアプリに当日の写真を掲載するため、担当職員が撮影した写真を確認しながらアップロードしていた。多くの児童が楽しそうに写っていたためそのまま掲載したが、後日保護者から「写真掲載を控えてほしいとお願いしていたはずです」と連絡が入った。確認すると、事前に写真掲載を希望していない児童が写真の中に写っていた。SNSなどへ二次利用される可能性もあり、事前確認の重要性を再認識するヒヤリハットとなった。

ポイント:NGリストの視覚化と複数人チェック

リスク:肖像権の侵害、特別な事情(住所の特定を避けている家庭など)の暴露。

対策:「掲載不可リスト」を確認しながら作業を行い、アップロード前には担当者以外の別の職員が「不可の園児が背景に写り込んでいないか」を最終確認するフローを構築します。

ヒヤリハット事例⑥ 職員同士の会話の漏洩

昼休憩中、事務所で職員同士が児童についての話をしていた。「〇〇くんは最近発達相談に行っているらしい」「家庭でも大変みたいだね」といった内容だった。そのとき、事務手続きのために来園していた保護者が事務所の前を通りかかり、会話の一部を聞いてしまった可能性があることに気付いた。児童や家庭に関する情報はとても繊細な個人情報であり、たとえ職員同士の会話であっても場所や状況によっては情報漏えいにつながることを実感する出来事となった。

ポイント:事務所も「公共の場」という意識

リスク:園に対する信頼の失墜、守秘義務違反。

対策:児童や家庭の機密性の高い話は、「話す場所や時間帯など」事前にルールを徹底します。

ヒヤリハット事例⑦ 名簿の置き忘れ

散歩の引率前、担任は児童の名前や緊急連絡先が記載された名簿を確認し、事務所の机に置いたまま準備のためその場を離れた。ちょうどその時間帯、業者が園内の点検作業のため事務所に入出入りしていた。戻ってきた担任は机の上に名簿が置きっぱなしになっていることに気付き、外部の人の目に触れた可能性があることに気付いた。児童や保護者の個人情報が記載された重要書類であり、管理の甘さが情報漏えいにつながりかねないヒヤリハットとなった。

ポイント: クリアデスク(離席時の整理)の徹底

リスク: 住所、氏名、電話番号といった重要個人情報の外部流出。

対策: 「1分でも席を離れるなら書類を裏返す、または引き出しにしまう」ことをルーティン化します。外部の業者が入る日は、特に警戒を高めて管理します。。

個人情報保護に関する理解度テストの受検を
お願いいたします。

QRコードもしくはURLより受検してください。



<https://forms.gle/TzKX3qCeq7Fa6BRo9>