

個人情報保護ハンドブック  
<JISQ15001>

# プライバシーマーク制度 用語の確認

■プライバシーマーク制度とは、JISQ15001に適合した社内の仕組み(マネジメントシステム)を構築し、個人情報の取扱いを適正に実施している事業者に対し、付与機関であるJIPDECが定めるロゴマーク(Pマーク)の使用を許諾する公的制度

■一回の使用許諾期間は**2年**で、更新毎に審査を受ける必要があります

## JISQ15001

日本工業規格で定める「個人情報保護マネジメントシステム－要求事項」

## 一般財団法人 日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）

プライバシーマークの付与機関

個人情報を適切に取り扱う事業者とは

Plan  
(計画)

Do  
(実施)

Check  
(点検)

Act  
(改善)

=PDCAサイクル

が自主的に運用できている事業者

**個人情報保護マネジメントシステム（PMS）**

を構築・運用している事業者

## プライバシーマーク制度

日本産業規格「JIS Q 15001個人情報保護マネジメントシステム－要求事項」に準拠した「プライバシーマークにおける個人情報保護マネジメントシステム構築・運用指針」に基づいて、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している事業者等を評価して、その旨を示すプライバシーマークを付与し、事業活動に関してプライバシーマークの使用を認める制度です。

# 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（他の情報と容易に照合することができ、それによって特定の個人を識別することができることとなるものを含む）

## たとえば…

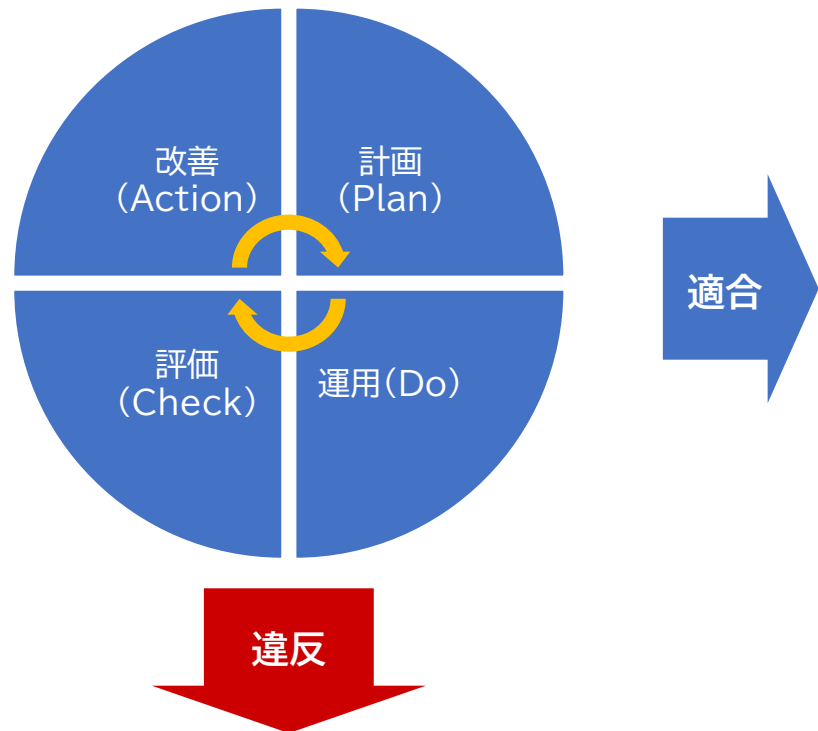
- ◆「生年月日」だけの情報＝同じ日に生まれた人がたくさんいて特定できない⇒個人情報とはいえない
- ◆「生年月日+住所」の情報＝特定される可能性が高い⇒個人情報となる可能性大（※双子の場合等、特定できないこともある）
- ◆「生年月日+住所+氏名」の情報  
＝完全に特定される ⇒ 個人情報

### 保育士にとっての守秘義務とは

児童福祉法 第18条22（第7節 保育士）  
保育士は正当な理由なくその業務に関して知り得た人の秘密を漏らしてはならない。保育士でなくなった後においても同様とする。

基本的な個人情報			
□氏名			
□性別 □生年月日 □住所 □電話番号 □メールアドレス □会社名 □顧客番号			
重要な個人情報			
経歴・成績	経済的属性	心身情報	生活事項
□学業・学歴	□所得・収入	□体格・体力	□家族状況
□職業・職歴	□資産状況	□運動能力	□親族・続柄
□地位	□取引状況	□写真・肖像	□婚姻
□資格	□口座番号等		□居住状況
□成績・評価			□意見・要望
□賞罰			□趣味・嗜好
特定の機微な個人情報			
□思想、信条および宗教			
□人種、民族、門地、本籍地、身体・精神障害、犯罪歴			
□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			
□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			
□保健医療および性生活に関する事項			

# PMS運用のメリットと違反した場合の結果



## ■PMSに適合することの重要性及び利点=事業への好影響

社会的信用の確立

お客様、取引先からの信頼が得られます

従業員の意識向上

従業員の情報保護に対する意識が高まります

個人情報に関する  
事故リスクの低減

情報漏えいなどのリスクを低減できます

## ■PMSに違反した際に予想される結果(情報漏えいなど)

### 本人への迷惑

一度漏洩した情報は取り返すことができません。詐欺被害にあう可能性など、ご本人に多大な迷惑をおかけしてしまいます。

### 損害賠償責任

個人情報を漏洩させた会社に対して損害賠償の支払を命じる判決が出されています。漏らしてしまった情報の件数が多いほど多額の損害賠償を支払わなければなりません。

### 会社のイメージダウン

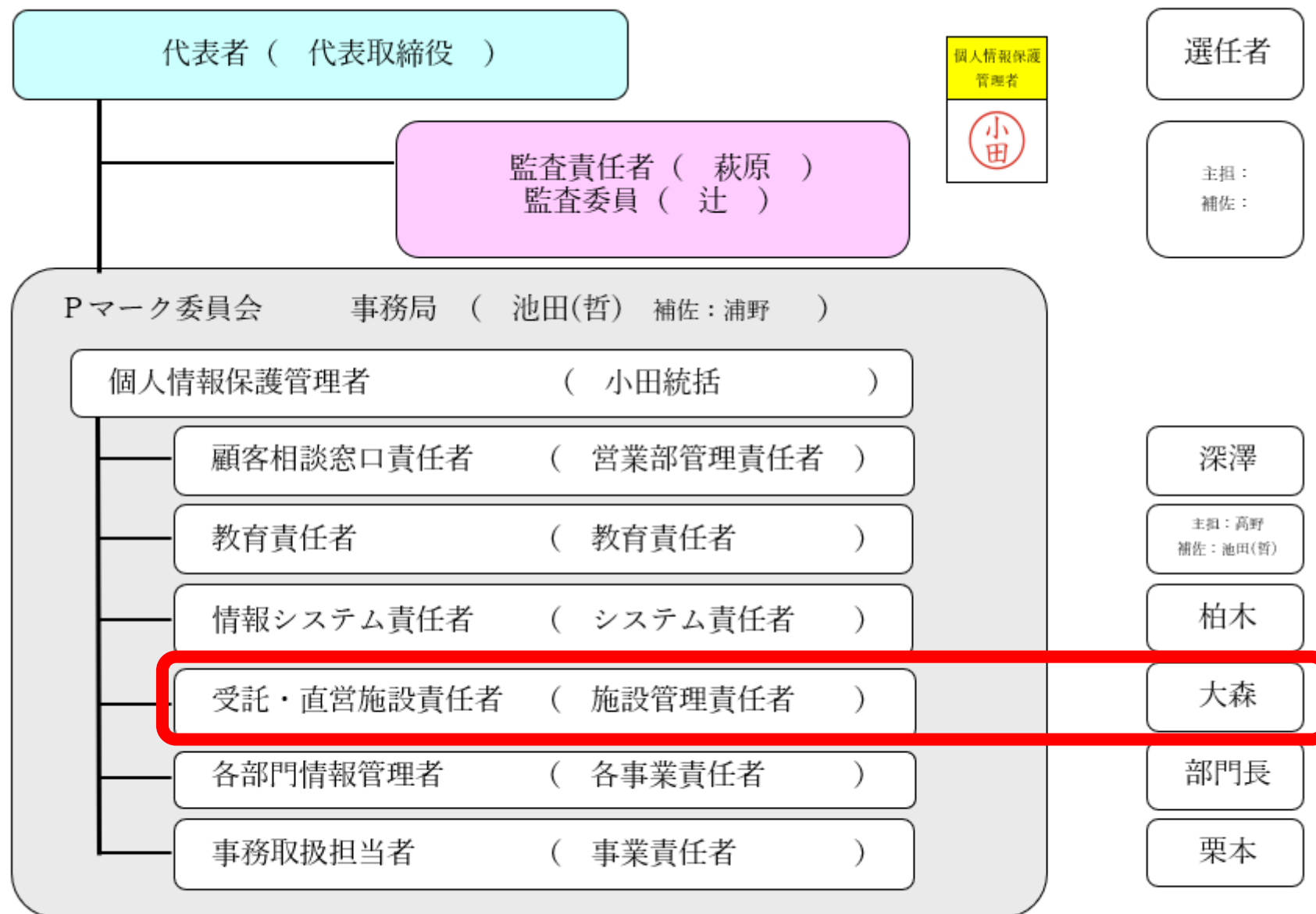
個人情報の漏洩事件は、新聞・テレビなどのメディアで大きく報道され、会社の信用を失うことになります。

### 罰則・ペナルティー

故意に個人情報を漏洩させた法人若しくは従業者は、法律による罰則に加えて、会社の規程により懲戒の対象になります。

# 個人情報保護の組織体制(PMSに適合するための役割および責任)

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。



各部門情報管理者

人材営業部：根岸/遠藤

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



一人ひとりの未来を  
ともに描き  
人をつなげる

① トピックス一覧

② サイトマップ

③ 資料請求・お問い合わせ

④ 個人情報保護方針

株式会社テンドーラビングケアサ  
ービス

〒100-0004 東京都千代田区大手  
町1-6-1 大手町ビル213

TEL.03-6267-1761 / FAX.03-

## 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

株式会社テンドーラビングケアサービス

代表取締役 柚上 尚満

株式会社テンドー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。

<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）

# 日常業務における心掛け①

## 1) オフィススペースの管理(来訪者の記録について)

- 来訪者の方を執務スペース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、**執務スペース外**での対応が原則です。執務室へ入れる場合は、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の持ち出しは、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**(使用不可に設定されている)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**。

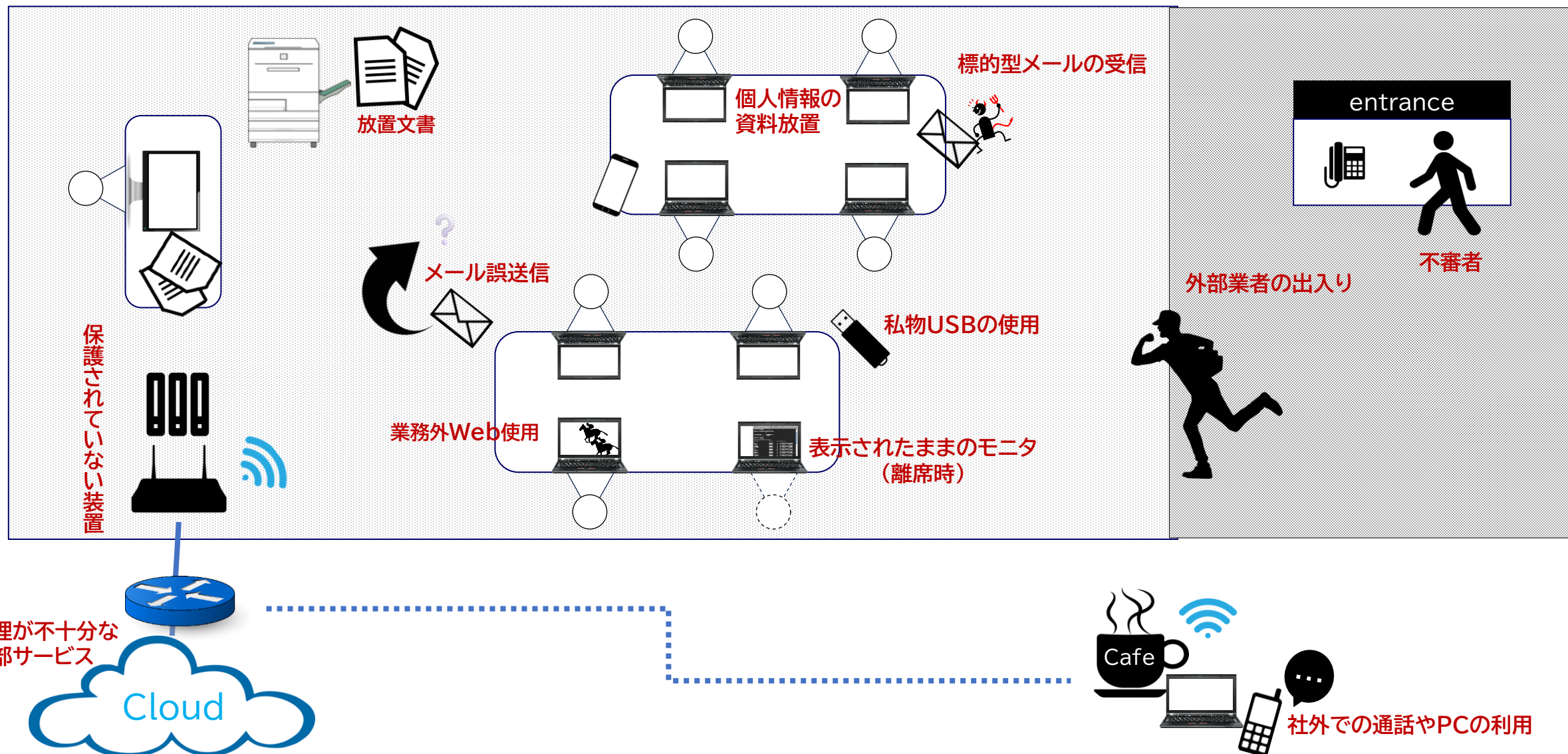
また社外の電子掲示板等に社内情報や個人情報の書き込みをしてはいけません。

### 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)

# 業務に潜む情報セキュリティ上の危険

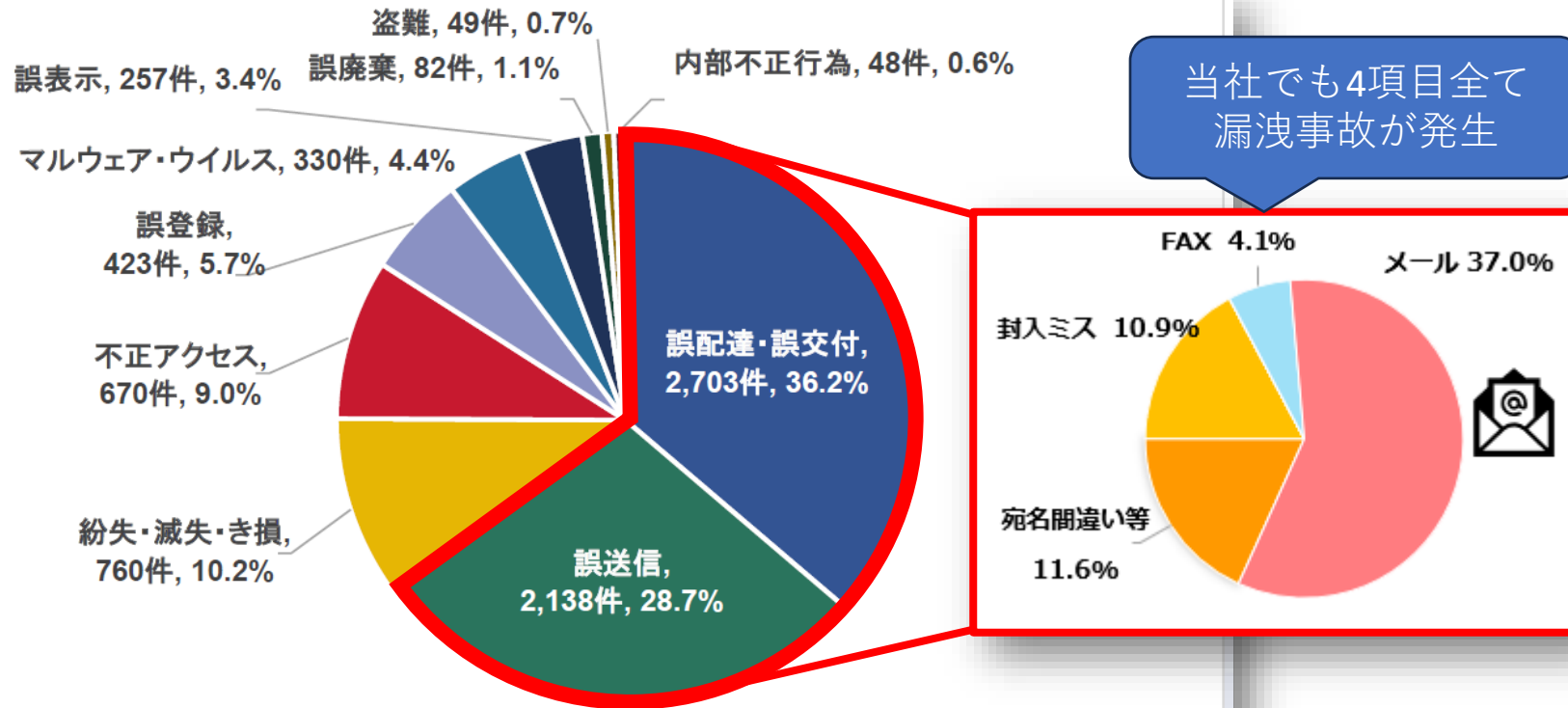
私たちが普段仕事をしている環境には、**情報セキュリティ上の危険**がたくさんあります。下記の図は、その一例です。



# 事故の原因

## 個人情報の取扱いにおける事故報告にみる傾向

下は2023年度中にJIPDECおよび指定機関に報告があった、プライバシーマーク付与事業者の個人情報の取扱いにおける事故原因の内訳です。(n=7,460件)



原因の多くは

■誤配 ■メール誤送信  
■紛失

- ➡日常的な業務の中でヒューマンエラーをいかに減らすか
  - ・注意深く業務に取り組む
  - ・適切なチェックをする(ダブルチェック)等
- ➡ミスが起きる前提で業務を検討する
  - ・不要な情報は送らない
  - ・暗号化する 等

# ヒヤリハット事例①

## 第三者提供\_case1

学習塾で生徒同士のトラブルが発生し、生徒Aが生徒Bにケガをさせてしまった。



生徒Aの保護者が、『生徒Bとその保護者に謝罪するため生徒Bの連絡先を教えてほしい』と学習塾に尋ねてきた。



名簿に記載されている生徒Bとその保護者の氏名・住所・電話番号を教えてしまいそうになった。

## Point

☑人の生命・身体又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など、第三者提供制限の例外事由に該当する場合を除き、個人データ(個人情報データベース等を構成する個人情報)を第三者に提供する場合には、あらかじめ**本人の同意が必要**となります(第三者提供共通)。

☑謝罪したいというような理由であっても、本人に無断で個人データを提供してはいけません。提供する前に、生徒Bとその保護者から同意を得ましょう。

## ヒヤリハット事例②

### 第三者提供\_case2

会社に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くださいと言われた。



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。

### Point

☑人の生命、身体又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など第三者提供制限の例外事由に該当する場合を除き、個人データを第三者に提供する場合には、あらかじめ**本人の同意が必要**です。

☑社会通念上、やむを得ないと思われる場合や本人の家族・親族等からの照会であっても、個人データを第三者に提供する場合には、あらかじめ本人の同意が必要であることから、まずは会社から従業員に連絡をするなどの対応が望ましいと考えられます。

☑個人データの第三者提供に当たっては、必ずしも第三者提供のたびに同意を得なければならないわけではありません。例えば、個人情報の取得時に、その時点で予測される個人データの第三者提供について、包括的に同意を得ておくことも可能です。



## ヒヤリハット事例③

個人情報の記載された  
ファイルにはパスワード  
も付与

### メールの送信\_case1

業務で使用している電子メールのメーリングリストに、複数の顧客・取引先等の連絡先を1つのグループとして登録している。



特定の顧客の個人データを含む資料を添付したメールを、関係のない顧客にも送りそうになった。

## Point

☑電子メールは、宛先誤りや送信方法誤りによる個人データの漏えいリスクが高いため、電子メールを使用するにあたっては、誤送信等が生じないように、送信する際の手続を定めるほか、送信時に宛先の確認等を行う工夫(例:送信者以外の者が宛先を確認する、「そのメール送信しても大丈夫ですか?」といったポップアップが表示されるなど)をすることが重要です。

# ヒヤリハット事例

## ④休みの日に保育士数名がカフェで園児の話で盛り上がっている

たとえ実名を伏せていても、聞く人が聞けば誰のことか分かってしまうかもしれません。また、個人情報伏せて話すように気をつけていても、内容によってはプライバシーの侵害にあたる可能性があります。

## ⑤ある職員が個人のSNS（鍵のかかった非公開アカウント）で園児の微笑ましいエピソードや仕事上の出来事をつぶやいている

非公開のアカウントであれば大丈夫！という認識でSNSを利用しているのだと思いますが、家族や友達など限られた人でも、内容によっては情報漏えいにつながります。園名が知られていれば、子どもの名前を伏せても個人が特定しやすくなります。万が一、フォロワーの誰かにスクリーンショットなどを撮って拡散されることがあれば、漏えいを防ぐことはできません。

## ⑥保育中「園児cちゃんのところはもうすぐ赤ちゃんが生まれるから園児cちゃんはお姉ちゃんになるね」と他の子どもたちもいる前で話した。後日、園児cの保護者より「他の保護者たちからおめでとうと言われたが、まだ周囲に知られたくなかったのに」と言われた

悪気がなかったとはいえ、本人が第三者に知られたくないことを同意なく漏らしてしまうのはプライバシーの侵害にあたります。また、この情報は要配慮個人情報にあたる可能性があります。

# ヒヤリハット事例

## ⑦退職した元同僚に「あの子最近どう？」と在園児の様子を聞かれつい、近況を話してしまった

退職した職員が子どもたちのことを気にかける気持ちはわかりますが、退職したら外部の人、聞くのも答えるのも守秘義務に違反します。

## ⑧知り合いの園長から連絡があり、自園を退職した元職員が再就職活動でその園の面接を受けたことを知った。元職員の退職理由や健康状態、勤務態度等を聞かれた

退職理由などに関わらず、退職した職員の個人情報も守らねばなりません。知り合いの園長先生からの問合せ自体、元職員本人の同意なく、再就職活動を行っているという個人情報を過去の勤務先に提供することであり、個人情報保護法上問題のある行為と考えられます。

## ⑨行事後の一定期間、玄関に行事の写真を貼り出して展示販売を行っている

保護者にしか見えない状態の販売であればそれほど問題にはなりませんが、園のお客様や業者の人など不特定多数の人が見る可能性がある場所に展示することは個人情報の漏えいにつながる可能性があります。

# 事故事例

## 小学校児童の写真含む記憶媒体が所在不明に - さいたま市 2025年

画像が保存されていたmicroSDメモリーカードの所在がわからなくなっていることが判明したもの。2学級の児童61人に関する学校生活の様子を撮影した写真約50件が保存されていた。

教諭が職員室で教職員用パソコンにデジタルカメラのデータをmicroSDメモリーカードと変換アダプタを用いて保存。

同日以降もパソコンに挿入したままにしていたが、同月29日に教室の教師用机の上に変換アダプタが放置されており、microSDメモリーカードがなくなっていることが判明した。

## 保育士が緊急連絡表を私的持出 - 貸出本に挟み図書館へ返却- 二ノ宮町 2024年

保育士が園児の緊急連絡表1枚を私的にコピーして自宅へ持ち帰ったが、不適切な取り扱いにより外部へ流出したもの。

半裁した名簿の裏面をメモ用紙として利用。図書館で借りた本に挟み、そのまま返却してしまったという。別の図書館利用者が本に挟まれている名簿に気づき、図書館の窓口に出たことで問題が判明した。

持ち出した緊急連絡表は1クラス分で、園児10人の氏名、住所、生年月日、保護者19人の氏名、連絡先、勤務先が記載されている。半裁された紙には、このうち園児4人分と保護者7人分が含まれていた。

## 複数児童の個人情報含む書類を誤封入 - 門真市 2024年

利用者負担額変更通知書を保育施設経由で保護者1人へ送付するため、市職員が封入作業を行った際、本来は施設へ送付すべき「保育必要量・利用者負担額変更連絡表」を誤って同封してしまったという。

問題の連絡表には、児童14人の氏名、生年月日、利用者負担額などが記載されていた。書類を受領した保護者から連絡があり判明した。

封入にあたり、同封する書類の一覧表などを明確に示しておらず、注意不足により誤送付が発生したと説明。

# 事故事例

## ベネッセ個人情報流出事件 2014年

子供向け通信教育事業を手掛けるベネッセコーポレーションが起こした個人情報漏洩事件。  
流出した顧客情報は最大で3504万件に及ぶとされる。

顧客データベース管理の委託を受けていた、情報処理系子会社シンフォームの社員による犯行とされる。

シンフォームはベネッセ個人情報流出事件の影響から、2015年3月末をもって解散。

大規模な個人情報漏洩は  
資本金1億円、従業員数500名  
規模の会社を解散に迫りやる程  
のインパクトがある。

## スタッフサービスで発生した派遣登録者データの持出による漏洩 2017年

登録者からの問い合わせをきっかけに、元社員が登録者の個人データ1万5千件をメールで外部に送信していたことがわかった。流出した個人情報は、姓名のほか、住所・電話番号・メールアドレス・時給額・派遣先企業名などの営業情報などが含まれていた。

元社員は新会社の営業に活用するためにデータを持ち出した。

退職者の悪意による事故。  
退職者のアクセス権限はすみやかに削除する。  
共有ID、パスワードも迅速に変更をする。

## S不動産で発生した顧客への新拠点案内メールでの誤送信 2018年

BCCで設定すべきところを宛先(TO)に記載し送信してしまったため、  
1875件の顧客のメールアドレスが、受信先で見られる状態で送信された。  
顧客からの指摘で発覚。

メールの誤送信は発生頻度が最も高い。  
送信前にダブルチェックが効果的。

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://83ee3bf6.form.kintoneapp.com/public/pms-tlcs-facility>