

個人情報漏えい防止マニュアル

秋田県南若者サポートステーションよこて

1 誤交付防止のための確認事項

(1) 基本的確認作業

- ① 書類の紛れ込みや紛失を防止するため、カウンターや作業する机上等については整理整頓しておく。
- ② 本人以外の第三者に誤って交付(手渡し)することがないように氏名を読み上げ、相手が交付する本人であることを照合・確認すること。
その際、同性同名者がいることも念頭に、生年月日や住所なども併せて確認すること。なお、氏名の読み上げに当たっては、プライバシーに十分な配慮をすること。
- ③ 交付する文書に関しては、交付前に他の文書が混入していないか確認をするとともに、交付文書に記載した氏名や住所等についても相手方の確認を取ってから交付すること。

(2) 複合機(プリンタ)出力時の確認

複合機(プリンタ)から出力した文書を交付する場合は、出力した他文書の混入を防止するため、交付前に必ず一枚一枚確認すること。

(3) 各種パンフレットの確認

ロッカーや棚に配荷している各種パンフレットに、個人情報に記載された他の文書が紛れ込んでいないか確認する。

2 誤送付防止のための確認事項

(1) 基本的確認作業

- ① 郵送時の書類の紛れ込み等を防止するため、必ず机上等の作業スペースを整理・整頓してから作業を開始すること。
- ② 書類を封筒に封入する前に、送付する書類の名称(標題)と添付書類、宛先と封筒に記載された宛名等の確認を行うこと。
この際に、担当者、袋詰者などのダブルチェックや、さらにもう1名を加えたトリプルチェックなどを行うこと。
- ③ 確認を終えた際には封筒に押印する等の作業を確実に行うこと。

(2) 誤送付防止のための確認作業手順

- ① 郵送作業手順は以下のようになる。
 - ア) 文書及び封筒作成
 - イ) 確認・袋詰め
 - ウ) 発送前の確認
 - エ) 発送
- ② 文書及び封筒作成
 - ア) 送付に必要な封筒に記載する宛名、住所は記載誤りを防ぐため、最新の書類もし

くは住所録データから転記し作成すること。

- イ) 特定個人に当てた封筒には「親展」を表示し、該当者以外に封を開けさせないようにすること。
- ウ) 送付に用いる封筒には、確認印を押印する欄を設けるなどしておくこと。
- エ) 担当者は、送付する個人情報を含む文書、添付書類、送付状等に誤りがないか、封筒の宛名に誤りがないかを確認して封筒に入れ(封はしない)、担当者の確認印を押すこと。
- オ) 封筒は、送付先の宛名及び住所の分かる書類を添付の上、予め確認・袋詰者として指定された職員へ手渡すこと。

③ 確認・袋詰

確認・袋詰者は、手渡された封筒及び送付物について添付された宛先及び住所が分かる書類等により以下の確認を行うこと。

- ア) 封筒の郵便番号、所在地、宛名が誤っていないかを添付された書類により確認する。
- イ) 内容物について送付先への書類であるか、また送付先と関係のない第三者への文書が含まれていないか一枚一枚確認する。
- ウ) 封入後、確認・袋詰者は、内容確認を終了した記録として押印し、封筒は封をせずに発送作業担当者に持ち込む。

④ 発送のための確認

ア) 文書取扱担当者(発送業務担当者)

文書取扱担当者(発送業務担当者)は、当日発送する郵便物の内容を再確認し、なおかつ担当者、袋詰者の押印等があるものを封緘し、確認が済んだものに自ら押印し、発送手続きに入ること。

担当者、袋詰者の押印チェックがないものは発送を差し止め、管理者に報告すること。

イ) 管理者の役割

管理者は、発送業務担当者から押印チェックがされていないとの報告を受けた時は、作成担当者または確認・袋詰者へ戻し、再確認するように指示するとともに、自らも最終確認をすること。

ウ) 「郵便物送付確認表」は別途文書ファイルに保管すること。

※「送付票」は長期間保管しておくこと。郵便物が届いていないと申し出のあった場合には、「送付票」で送付をしたことの証明的な文書とすることができる。

3 文書作成・出力にあたっての確認事項

(1) 文書作成時の注意事項

- ① 電磁的記録媒体等に記録されている電子データをコピーして文書を作成する場合には、他の個人情報が記録されていないことを確認して作業をすること。他人の個人情報が入っているデータに上書きして作成しないこと。
- ② 通知文書等に添付する書類について、他人の個人情報が記載されていないことを確

認すること。やむを得ず他人の個人情報が記載されている書類を添付する場合には、当該部分を黒く塗りつぶすか、個人が特定されないようにA,B,Cなどと記載し個人が特定されないことを確認すること。

(2) 文書出力時の確認事項

- ① 複合機(プリンタ)に出力された文書データはその都度速やかに出力し回収すること。翌日までフォルダに保管されることのないように、その日の業務終了時にフォルダ内にある文書データは消去すること。
- ② 複合機(プリンタ)から出力し不要となった書類は、下書きやメモ書きに使用した場合も含め、個人情報が記載されていることを意識し、確実にシュレッダーで裁断処理をすること。
- ③ 自分が出力した書類が見たらない場合には、他の職員が誤って回収していないか確認の上で再出力すること。

4 文書等の紛失防止にあたっての確認事項

(1) 窓口受付時の注意点

- ① 窓口での受付においては、文書の混入や紛失を防止するため、受付カウンターは常に整理整頓を行うこと。
- ② 受付カウンターで文書を受付る場合には、受付した文書をクリアファイルに収納するなどの方法で、散逸防止及び混入防止を図るとともに、速やかに当該文書の保管場所へ保管すること。

(2) 郵便受付時の注意点

- ① 郵便による受付においては、可能な限り受領した郵便物等の発送元や件数、種類などの事跡を残す必要があることから、受理簿を作成し封筒の全数保管により事跡を残すこと。これは1年間保存すること。
- ② 郵便物等については内容をよく確認し、誤廃棄が起きないようにすること。

(3) 組織的な文書管理

個人情報を含む文書の個人管理は禁止する。処理過程にある文書についても、原則的に個人管理は禁止し、所定の保管場所に保管し組織的に管理すること。

なお、やむを得ず担当者において保管する必要があった場合には、保管場所を管理者に明らかにした上で管理すること。

(4) 事務処理過程における散逸等の防止

個人情報を含む文書について事務処理を行う過程においては、当該文書をクリアファイル等に収納するなどの方法で、散逸防止及び混入防止を図ること。

また、所定の保管場所に保管するに当たっても同様の措置を講じた上で保管すること。

(5) 処理中断時の対応

個人情報を含む文書进行处理する時には、所定の保管場所から取り出して処理し、退勤時又は処理を中断する時には必ず所定の保管場所へ戻すこと。

(6) 決済時における散逸等の防止

個人情報を含む文書に係る決済を行う際には、決裁文書をクリアファイルに収納するかバインダーに挟むなどの方法を講じて、決済過程における散逸防止及び混入防止を図ること。

(7) 事務処理完了後の文書管理

事務処理が完了した文書は、速やかに所定の文書保存用ファイルへ一時保管するなど、適切に管理し紛失防止を図ること。

(8) 所定の保管場所を設定する際の留意事項

個人情報が記載された文書の保管場所の設定に当たっては、職員以外の者に保管している文書を勝手に持ち出されることがないように、施錠のできるロッカー等を保管場所として設定すること。

さらに、誤ってゴミ箱やシュレッダーによる文書の紛失や誤廃棄が生じないように、それらの配置についても配慮をすること。

(9) 個人情報が記載された文書の廃棄

事務処理の過程において、不要となった書類をシュレッダーで廃棄する際は、廃棄対象ではない個人情報が記載された文書が混入していないか、一枚一枚確認した上で廃棄すること。

なお、廃棄に当たっては、個人情報が外部の目(委託業者など)に晒されることがないように十分注意すること。

5 電子メール送信・FAX送信の確認事項

(1) 電子メールによる個人情報の漏えい防止

① メールアドレスの漏えい防止

メールアドレスも保有個人情報に該当することを意識し、外部とのメール送受信が可能な端末から外部のメールアドレスあて電子メールを送信するに当たっては、原則として次の方法で行うこととする。

ア) 相手からのメールを受信し、それに対し返信をする。その際、相手からの最初のメールは、誤送信のリスクを可能な限り軽減するため、サポステよこてのホームページの「問合わせ・相談フォーム」を用いて行うこととする。

イ) 最初に内容を記載しない空メールを相手に送り、その返信に対してメールする。

ウ) 複数の者に同時に電子メールを送信する場合は、必ず「BCC」に設定し、送信者以外の者を含めた複数名で、宛先のメールアドレスが正しいこと及び「BCC」に

設定されていることを確認の上で送信すること。

- ② 電子メールによる個人情報の送信時の留意点
個人情報が記載されたファイルをやむを得ず電子メールで送信する場合には、当該ファイルを暗号化するかパスワードを設定すること。
暗号解除キーもしくはパスワードについては、別途、電子メールで相手先に送信すること。

(2) FAX使用に伴う個人情報の漏えい防止

- ① 個人情報が記載されている文書の送付に当たっては、FAXの使用を禁止する。
- ② 文書をFAX送信する際には、個人情報を記載した文書が混入していないか十分に確認してから送信ボタンを押すこと。
- ③ 送信先FAX番号に誤りがないか最新の情報により確認した上で送信ボタンを押すこと。
- ④ FAX送信する場合は、送信者と立会人の2名で送信先番号を確認するなどのダブルチェックの手段を講ずること。
- ⑤ FAX複合機の操作ミスによる誤送信を防止するため、FAX複合機の使用後には必ずリセットボタンを押して、初期画面に戻っていることを確認すること。

6 個人情報の外部への持出にあつたての確認事項

- (1) 個人情報が電子データとして記録されている電磁的記録媒体等を、自宅等を含め外部に持ち出すことはいっさい禁止する。
- (2) 業務上、個人情報を提供・公表・持ち運ぶ必要がある場合は、業務上必要最小限の範囲に限定し、下記事項を遵守すること。
 - ① 部外者に重要情報を提供する場合は、管理者の許可を得た上で、提供先で当該個人情報の秘匿性や重要度に応じて取り扱われるようにするとともに、提供先や提供する情報について間違いがないか確認すること。
 - ② 重要情報を部外者に提供する場合、もしくはやむを得ず外部に持ち出す場合には、最も安全な提供手段を用いること。
 - ③ やむを得ず外部に持ち出す場合には、紛失しないように管理を徹底すること。
 - ④ 職員等が個人で購入したUSBメモリは絶対に使用しないこと。
 - ⑤ 外部電磁的記録媒体(USBメモリ、DVD等)を運搬する場合は、必ず当該ファイルを暗号化するかパスワードを設定すること。

7 PC、デジカメ、外部電磁的記録媒体の確認事項

(1) 基本事項

- ① 保有個人情報の安全確保の措置を講じるため、個人情報が記録されている電子データについては、関係者以外の閲覧を不可とするために、個人情報データの暗号化と

パスワードの設定を行うこと。

- ② 外部電磁的記録媒体の使用に際し、使用者はセキュリティ対策ソフトを起動して当該媒体のチェックを行い、必要に応じてコンピュータウィルス等の駆除を行うこと。
- ③ 外部電磁的記録媒体は、施錠管理された所定のロッカー等において施錠保管すること。

また、管理者もしくは管理者代行は、退勤時に外部電磁的記録媒体の保管場所における格納状況を確認し、施錠保管することを徹底すること。

- ④ 使用する外部電磁的記録媒体については、電子データの自動暗号化等セキュリティ機能付きのもの、あるいは同様の機能の対応ソフトをダウンロードしたものが望ましい。職員が個人で購入したものは使用しないように徹底すること。
- ⑤ 外部電磁的記録媒体の利用中に長時間離席する場合は、端末からいったん外し、保管場所(職員の鍵付き引き出しも含む)において保管すること。
- ⑥ 外部電磁的記録媒体の私的持出は禁止とする。ただし、会議、監査、出張業務等において使用することが必要不可欠の場合においては、必要最小限の範囲で保存し持ち出しすること。
- ⑦ 個人情報記録された外部電磁的記録媒体の廃棄に当たっては、漏えいを防止する観点から裁断処理または破壊処理をすること。

(2) デジタルカメラ使用時の留意事項

- ① 紛失防止のため厳重な保管・管理を徹底すること。
- ② デジタルカメラを使用する場合は、記録媒体(SDカード等)に以前の画像データが保存されていないことを確認し、必ずデータが入っていないものを使用すること。

8 郵便事故に関する基本的確認事項

個人情報を含む書類を相手先に送付したが届かない場合、不備返戻などにより返却された書類が届かない場合、宛名の違う場所へ配達された場合など、郵便事故による個人情報の漏えいが発生する可能性がある。

このような郵便事故が発生したときの対応は次のようになる。

なお、発生状況及び発生後の対応状況は、速やかに秋田労働局職業安定部訓練室に必ず報告する。

(1) 発送したが送付先に届かない場合

- ① 発送した記録がある場合には、その記録により宛名等の誤りがなかったか確認するとともに、郵便局等へ配達状況の確認依頼を行うこと。
発送した記録がない場合にも郵便局等へ状況を説明の上、配達状況の確認依頼を行うこと。
- ② 書類が送付先に届かないことにより事務処理が遅延し、結果として送付先等関係者の不利益となる可能性が高いものについては、送付先等関係者に説明の上、再度書類の送付等を行うなど事務処理を優先すること。
- ③ 確認依頼の結果、郵便局等による誤配達が判明した場合には、郵便局等から当該郵

便物を回収(絶対に廃棄等の依頼をしないこと)した上で顛末書等を徴収すること。

また、確認依頼の結果、郵便局等による紛失等により送付した郵便物が見つからない場合にも顛末書等を徴収すること。

- ④ 郵便局等からの顛末書によりその経過を取りまとめた上、送付先等関係者に経過説明を行うこと。なお、上記②の措置により送付先等関係者に説明を行っている場合にも、改めて経過説明を行うこと。
- ⑤ 送付先等関係者に経過説明を行うに当たり、送付先に届かないことにつき対応になんらかの瑕疵が認められる場合には、謝罪をした上で経過説明を行うこと。

(2) 相手方が送付したというが、送付物が届かない場合

- ① 送付または返送したとの申出に対し、当該文書が届かない場合は、送付または返送した者に協力を求め、いつ、どこ宛に送付または返送したか、送付または返送手法(普通郵便か書留か)などを確認すること。
- ② ①で確認した結果をもとに、送付または返送先からの教示が誤っていたこと、あるいは返信用封筒に記載された返送先が誤っていたことなどが原因である場合を除き、受理した事実の有無を確認すること。

受理した事実が認められた場合には、職場内の検索を行い、送付または返送先からの教示が誤っていたこと、返信用封筒に記載した返送先が誤っていたことなどが判明した場合には、紛失事案であることを秋田労働局職業安定部訓練室に連絡すること。

- ③ 受理した事実が認められない場合には、確認した結果をもとに、送付または返送した者の協力を得て郵便局等へ郵便物の確認依頼を行うこと。
- ④ 文書が届かないことにより事務処理が遅延し、結果として送付先等関係者の不利益となる可能性が高いものについては、送付または返送した者等に説明の上、文書の再提出を依頼するなど事務処理を優先すること。
- ⑤ 確認依頼の結果、郵便局等による誤配達が発見された場合には、郵便局等から送付または返送した者に対し説明するよう求めるとともに、当該郵便物を送付または返送した者の了解を得て、郵便局等から受理すること(絶対に廃棄等を依頼しないこと)。
なお、上記④により改めて文書を提出させて処理を進めている場合には、送付または返送した者へ確認の上、郵便物を返還すること。
- ⑥ 確認依頼の結果、郵便局等において当該郵便物が見つからず、その所在が不明となった場合には、郵便局等から送付または返送した者に対し説明するよう求めること。
- ⑦ 送付または返送した者から届かないことにつき、送付先または返送先からの教示が誤っていたこと、あるいは返信用封筒に記載した返送先が誤っていたことなどが原因である場合は、瑕疵が認められるため、経過を取りまとめ、誤送付事案であることを秋田労働局職業安定部訓練室に連絡するとともに、必ず送付または返送した者に謝罪を行い、経過説明を行うこと。

(3) 郵便局等による誤配達が見られる場合

- ① 通常、誤配達の見られる場合は誤配達先からの通報によって知り得るが、連絡があった場合

には、郵便局へ通報の上、速やかに郵便物を回収すること(絶対に廃棄等を依頼しないこと)。

- ② 書類が届かないことにより事務処理が遅延し、結果として送付先等関係者の不利益となる可能性が高いものについては、回収した書類を送付先に持参するなど事務処理を優先すること。
- ③ 誤配達の原因について瑕疵がなく郵便局等による誤配達が明らかである場合には、その事実を郵便局等に通報し、顛末書等を徴するとともに、誤配達先および送付先へ説明するよう求めること。
- ④ 郵便局等からの顛末書等によりその経過を取りまとめた上、送付先等関係者に経過説明を行うこと。なお、送付先等関係者に説明を行っている場合にも、改めて経過説明を行うこと。

(4) 郵便事故への対応のための措置

郵便事故において瑕疵がなければ謝罪等の対応は必要ないが、瑕疵があれば謝罪対応が必要であり、また、再発防止対策の取組を図ること。

9 退勤時における確認事項

- (1) 退勤時には机上の整理整頓を行い、個人情報扱う機材、処理過程の文書や書きかけの書類等が机上に残っていないか確認をする。
- (2) 最後に退勤する者は、個人情報を管理しているロッカー、PC及びUSB、デジタルカメラ等の個人情報を扱う機材の保管庫が施錠されていることを確認すること。
また、机上やその周辺に個人情報を扱うものの残留物があった場合には、決められた保管場所に保管し施錠をすること。かつ、翌勤務日にこのことを管理者に報告すること。
- (3) 最後に退勤する者は、複合機のフォルダに保存されたままの文書データがないか確認をする。もし、文書データが残されていた場合にはこれを消去することとする。
- (4) 最後に退勤する者は、上記(1)、(2)、(3)を確認の上、複合機にパスワードでロックをかけ、職員以外の者が操作できないようにすること。
- (5) 最後に退勤する者は、出入口の施錠管理をすること。
- (6) 翌日、最初に出勤した者が、職場の異状を認めた場合には速やかに管理者に報告すること。

10 ホームページへの掲載について

- (1) 個人情報をホームページに掲載することをいっさい禁止する。

ここでいう個人情報とは、「氏名・生年月日」やそれらに紐づいた情報、「顔写真」等の特定の個人を識別できる情報の他に、他の情報と容易に照合することで特定の個人を識別することができる情報についても該当する。

したがって、ホームページ上に掲載する情報に関しては、上記について十分な配慮を施した上で行うこととする。

- (2) ホームページに掲載する人物や人物に関連した記述等に関しては、その本人の了解を得てから行うものとし、同時に上記(1)で記載した事項を遵守すること。
- (3) ホームページに掲載する新規内容や更新内容については、予め管理者の許可を得てから行うこと。
- (4) ホームページへの掲載後、本人もしくは第3者から個人情報の掲載について指摘を受けた場合には、次のように対応する。
 - ① ただちに事実確認を行うこと。
 - ② 事実が確認された場合には、本人に謝罪するとともに、個人情報漏えい事案として速やかに秋田労働局職業安定部訓練室に報告すること。
 - ③ 個人情報掲載に至った経過や手順についての再検証を行い、再発防止策を作成の上、上記委託事業担当課に報告すること。

11 安全確認の日について

毎月の月初め1日を【安全確認の日】とし、

①交通安全 ②火気 ③施錠 ④情報管理など、安全確認が必要な事項について再確認する日とする。

なお、1日が休日にあたる場合には、次の開所日を【安全確認の日】とする。

12 個人情報漏えい発生時の対応について

個人情報の漏えい(不明の場合も含む)となった場合は、秋田労働局職業安定部訓練室に速やかに連絡し、委託事業の受託時に交わした「委託契約書」に添付された報告書にて報告する。

発生時の対応は上記1～10の事項に準拠して行うが、随時、秋田労働局職業安定部訓練室に個人情報漏えいに関する発生情報を報告することとする。

なお、国の委託事業関連の個人情報漏えい事案は、公表事案(新聞発表等)となる場合があるため、情報漏えい事案が発生していたにもかかわらず、秋田労働局の委託事業担当課への報告を怠り、紛失した文書を翌日も探したり、休日に入ることにより事案を放置していたなどの事は、事案の隠蔽行為と見なされることになることから、報告は速やかに実施すること。

また、事案発生後は、発生の原因、今後の対応、対策等について秋田労働局に報告すること。

2021(令和3)年7月31日 作成
2021(令和3)年8月 1日 施行

