

個人情報保護法における

ギフト業界の対応マニュアル

平成17年4月

各企業の義務は、次の5項目の厳守が基本

個人情報 を適正に取得する。

個人情報の利用目的を特定し、なおかつ本人に通知する。

本人からの開示手続と正確性の確保に努めること。

第三者への個人データ提供の制限などを義務づけること。

個人データの漏洩や滅失など安全管理のための必要な措置を講じる。

適正に個人情報を取得する。その利用目的を明確にし、本人に通知する。

本人から開示要求がある場合は、その正当性の範囲内で速やかに開示すること。仮にミスがあった場合は、速やかに公表、謝罪し、事業としての社内管理体制を再構築し、取引相手、社会にアピールすることが重要。

個人情報を取得する際は、利用目的及び使用方法をできる限り特定し、通知又は公表しなければならない。

お客様本人から対面により直接個人情報を取得する場合は、前もって本人に利用目的や使用方法等を記載した書類を交付し証明した上、本人の同意を得なければならない。

個人の宗教、思想信条、人種、民族など社会差別につながるような個人情報を取得してはならない。 パンフやチラシ、ハガキ、商品説明文などに掲載する。

《事例》

当社(当グループ)は、ご記入いただいた個人情報を厳重に取り扱い、適正な個人情報の管理を実施致します。お預かりした個人情報は、以下の目的のみで利用させていただきます。なお、個人情報の取扱いを外部に委託する場合は、個人情報を適正に取扱っていると認められる委託先を選定し、守秘義務契約などを取り交わすとともに、適正な管理及び監督を行います。

利用目的

商品発送、アフターサービス、新商品・新サービスの提供、案内など。

個人情報の変更・削除

個人情報の変更を希望される場合は、その旨をお申し出下さい。速やかに必要な手続をお取りします。

連絡先

会社名、住所、電話番号、情報管理担当者名。できればメールアドレスも記載。

この2項目も必ず掲載のこと

個人情報保護法の精神は、「利用目的を明確にし、通知、ないしは公表」しなければならないことです。

葬儀社、結婚式場、ギフトエージェンシー等の業者からお客様の情報を入手してDMを出す時は、DMに「利用目的を通知する案内文」を同封すること。

新聞による死亡欄、結婚欄、出産欄等から個人情報を入力してDM発送や営業活動をする場合は、利用目的を通知する案内文あるいは告知が必要。

友人、知人、顧客から紹介された出産、死亡、新築、入進学、卒業、結婚、各種記念日などの情報を基に営業する場合は、紹介者が相手先に紹介することに同意しているかを確認することが重要

利用目的を明記すること

香典返しの顧客データに基づいた一周忌、七回忌、十三回忌のDM。
チョイスカタログで商品申込みをしたお客様にDMを発送
アンケート、クイズに回答してくれたお客様にDMを発送。
官庁(市町村役場)で閲覧できる情報に基づいたDM、営業活動。

ギフト業において個人情報は、多岐にわたります。例えば、宅配依頼書、宅配名簿、注文書、中元・歳暮の贈り先リスト、顧客名簿、会員名簿、キャンペーン向けのリスト、チョイスギフトのハガキ、クイズの戻り用紙(ハガキ)等です。さらには社員名簿、従業員名簿もあります。

これらのデータをどのように保管・管理・運用していくかが大きなポイントです。情報の漏洩は社会問題となり、企業の信用はもとより存続さえも危うくしかねません。

以下の項目を徹底することが大切です。

- 1)組織変更が行われ、個人データにアクセスする必要がなくなった従業員(社員、パート、アルバイト等)が個人データにアクセスできる状態を放置しないこと。
- 2)個人情報の管理・保管(施錠可能な正規の格納場所など)の徹底を図る。
- 3)個人情報の安全管理に関する管理者を設ける。
- 4)社内的に個人情報の安全管理に関する内部規定を定める。
- 5)個人情報にアクセスできる作業担当者を限定する。
- 6)個人情報の取扱いに関する規定等に違反している事、又は兆候があることに気づいた場合の、代表者等への報告体制を整備する。
- 7)個人情報の漏洩などの事故が発生した場合、又は発生の可能性が高いと判断した場合の代表者等への報告連絡体制を整備する。

- 8)認定個人情報保護団体である社団法人全日本ギフト用品協会への報告・連絡体制を整備する。
- 9)個人情報の取扱いを委託する場合は、受託者の選定基準、委託契約書を整備し、運用する。
- 10)個人が所有しているパソコンの社内持ち込みを禁止する。
- 11)パソコンの社外持ち出しは原則禁止とし、やむを得ず持ち出すときは、会社の手続に従う
(車上荒らし、電車内の置き忘れ等に要注意)。
- 12)個人情報の管理は、ID、パスワードを設定し、他人にアクセスさせないようにする。

実効性担保の仕組み

社団法人全日本ギフト用品協会

