

委託元に対する調査結果について

第 1 本件委託元の回答内容

1 株式会社 NTT マーケティングアクト ProCX（以下「ProCX 社」という。）との間の委託契約書における取決め

(1) 委託契約書における個人情報の取扱いに関する安全管理条項の有無

（評価対象団体数：60 団体¹）

個人情報を含むデータの授受における安全管理措置に関する条項	ProCX 社における個人情報の保管についての安全管理措置に関する条項	委託業務終了時の個人情報の廃棄についての安全管理措置に関する条項
あり 49 団体、82%	あり 53 団体、88%	あり 51 団体、85%
なし 11 団体、18%	なし 7 団体、12%	なし 9 団体、15%

なお、本件委託元のうち 7 団体（全て民間事業者）では、ProCX 社との契約において、上記 3 つの安全管理条項が、いずれも「なし」となっていた。

(2) 再委託の禁止又は制限に関する条項の有無

（評価対象団体数：60 団体）

あり = 58 団体、97%

なし = 2 団体、3%（全て民間事業者）

(3) 契約の締結時又は役務提供時、個人情報の取扱いの再委託があるかについての確認の有無

（評価対象団体数：57 団体²）

あり = 24 団体、42%

なし = 33 団体、58%

(4) 上記(3)で、再委託があるかについて確認を行っている場合の確認方法

（評価対象団体数：24 団体）

書面 = 17 団体、71%

口頭 = 7 団体、29%

¹ 本件委託元 69 団体のうち、現時点で契約書類等が存在せず全項目に対して回答不能とした 9 団体を (1)・(2)・(3)・(4)及び 2(1)・(2)の項目の集計から除外した。

² 60 団体のうち、契約中の作業状況を把握するための記録が確認できず回答不能とした 3 団体を (3)・(4)及び 2(1)・(2)の項目の集計から除外した。

2 委託先の個人データ取扱状況の把握

(1) ProCX 社の個人データ取扱状況の把握

本件委託元における委託先である ProCX 社における個人データ取扱状況の把握の実施状況は、次のとおりであった。

(評価対象団体数：56 団体³)

契約の締結時等に、ProCX 社に対して、個人情報の取扱いに関する規律の確認を要求する	契約の役務提供時に、書面で報告を受けるなど ProCX 社における個人情報の取扱状況を把握する	契約の役務提供時に、ProCX 社の執務環境を実地確認等し、ProCX 社における個人情報の取扱状況を把握する
あり 31 団体、55%	あり 33 団体、59%	あり 22 団体、39%
なし 25 団体、45%	なし 23 団体、41%	なし 34 団体、61%

なお、本件委託元のうち 14 団体（民間事業者が 6 社、地方公共団体が 8 団体）では、ProCX 社への上記 3 つの監督状況が、いずれも「なし」となっていた。

(2) NTT ビジネスソリューションズ株式会社（以下「BS 社」という。）への監督について

(評価対象団体数：57 団体)

本件委託元は、いずれも、ProCX 社との契約締結時又は ProCX 社の役務提供時に、ProCX 社が BS 社に個人データ等の取扱いを再委託することについて説明を受けておらず、BS 社による個人データの取扱いを把握する機会がなかったため、監督することができなかったという回答結果であった。

第 2 調査結果に対する評価

1 本件委託元による ProCX 社に対する監督

- (1) 調査の結果、ProCX 社との間の委託契約書に安全管理条項の記載がない団体が 7 団体（全て民間事業者）あり、ProCX 社における個人データ取扱状況の把握が行われていない団体が 14 団体（民間事業者が 6 社、地方公共団体が 8 団体）あることが判明した。詳細は、下記の一覧表のとおりである。

³ 57 団体のうち、一切の契約書類及び記録が保存年限経過済みのため残っておらず回答不能とした 1 団体を 2(1)の項目の集計から除外した。

【 民間事業者 】

事業者名	不正持ち出しの影響を受けた本人数	委託期間	委託契約書の安全管理条項なし ⁴	ProCX 社への監督なし ⁵
B社	約 231,000 人	平成 27 年 3 月～平成 29 年 3 月	<u>全てなし</u>	あり
C社	約 88,000 人	平成 25 年 12 月～令和 3 年 2 月	<u>全てなし</u>	<u>全てなし</u>
D社	約 63,000 人	平成 27 年 5 月～同年 7 月	<u>全てなし</u>	<u>全てなし</u>
E社	約 61,000 人	平成 28 年 1 月～令和 5 年 3 月	<u>全てなし</u>	あり
F社	約 39,000 人	平成 27 年 3 月～同年 5 月	<u>全てなし</u>	あり
G社	約 26,000 人	平成 27 年 3 月～同年 10 月	<u>全てなし</u>	<u>全てなし</u>
H社	約 16,000 人	平成 29 年 9 月～令和 4 年 11 月	あり	<u>全てなし</u>
I社	約 12,000 人	平成 27 年 12 月～平成 28 年 3 月	<u>全てなし</u>	<u>全てなし</u>
J社	約 4,000 人	平成 30 年 10 月～平成 31 年 2 月	あり	<u>全てなし</u>

【 地方公共団体 】

K団体	約 28,000 人	平成 28 年 8 月～平成 29 年 12 月	あり	<u>全てなし</u>
L団体	約 3,000 人	令和 2 年 10 月～令和 3 年 3 月	あり	<u>全てなし</u>
M団体	約 3,000 人	平成 27 年 7 月～平成 28 年 3 月	あり	<u>全てなし</u>
N団体	約 2,000 人	平成 29 年 6 月～平成 30 年 12 月	あり	<u>全てなし</u>
O団体	約 2,000 人	平成 28 年～令和元年	あり	<u>全てなし</u>
P団体	約 2,000 人	平成 27 年～平成 30 年	あり	<u>全てなし</u>
Q団体	約 2,000 人	平成 26 年 6 月～平成 28 年 12 月	あり	<u>全てなし</u>
R団体	約 2,000 人	平成 29 年 6 月～同年 8 月	あり	<u>全てなし</u>

⁴ 「個人情報を含むデータの授受における安全管理措置に関する条項」、「ProCX 社における個人情報の保管についての安全管理措置に関する条項」、「委託業務終了時の個人情報の廃棄についての安全管理措置に関する条項」の全ての項目について「なし」と回答したものを。

⁵ 「契約の締結時等に、ProCX 社に対して、個人情報の取扱いに関する規律の確認を要求していたか」、「契約の役務提供時に、書面で報告を受けるなど ProCX 社における個人情報の取扱状況を把握していたか」、「契約の役務提供時に、ProCX 社の執務環境を実地確認等し、ProCX 社における個人情報の取扱状況を把握していたか」という全ての項目に「なし」と回答したものを。

- (2) 民間事業者については、法第 25 条において、個人情報取扱事業者は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合は、その取扱いを委託された個人データの安全管理が図られるよう、委託を受けた者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならないと規定されている。

また、個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）（以下「ガイドライン」という。）3-4-4 において、委託先の監督について、取扱いを委託する個人データの内容を踏まえ、個人データが漏えい等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、委託する事業の規模及び性質、個人データの取扱状況（取り扱う個人データの性質及び量を含む。）等に起因するリスクに応じて、(1)適切な委託先の選定、(2)委託契約の締結、(3)委託先における個人データ取扱状況の把握という必要かつ適切な措置を講じなければならないとされている。

委託契約の締結（ガイドライン 3-4-4(2)）では、委託契約書には、当該個人データの取扱いに関する、必要かつ適切な安全管理措置として、委託元、委託先双方が同意した内容とともに、委託先における委託された個人データの取扱状況を委託元が合理的に把握することを盛り込むことが望ましいとされているところ、例えば、本件のような他社のコールセンターにおける個人データの取扱いに関する取決めとして、①個人情報を含むデータの授受における安全管理措置に関する条項、②委託先における個人情報の保管についての安全管理措置に関する条項、③委託業務終了時の個人情報の廃棄についての安全管理措置に関する条項を委託契約書に盛り込むことが考えられる。

また、委託先における個人データ取扱状況の把握（3-4-4(3)）では、委託先における委託された個人データの取扱状況を把握するためには、定期的に監査を行う等により、委託契約で盛り込んだ内容の実施の程度を調査した上で、委託の内容等の見直しを検討することを含め、適切に評価することが望ましいとされているところ、例えば、今回のような物理的に自社と離れた場所における個人データの取扱状況を適切に把握するための措置として、①契約の締結時等に、委託先に対して、個人情報の取扱いに関する規律の策定又は提出を求める、②契約の役務提供時に委託先から個人情報の取扱状況を書面で報告を受ける、③契約の役務提供時に、委託先の執務環境を实地確認等して個人情報の取扱状況を把握する等の対応を行うことが考えられる。

- (3) 地方公共団体等については、法第 66 条において、行政機関の長等は、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の保有個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならないと規定されている。さらに、個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け）（以下「事務対応ガイド」という。）において、行政機関等が保有個人情報の取扱いを委託する場合は、行政機関等として講ずべき安全管理措置として、サイバーセキュリティに関する対策の基

準等を参考に委託先によるアクセスを認める情報及び情報システムの範囲を判断する基準や委託先の選定基準を整備するとともに、委託先との契約において安全管理措置のために必要な条項を盛り込んだ上で、定期的な監査を行う等、委託先に対して必要かつ適切な監督を行わなければならない（事務対応ガイド 4-3-1-1(3) 委託先の監督）とされている。

今回はほとんどの団体が委託契約書に安全管理条項を盛り込むといった形式面での措置は行っていたものの、定期的な監査を行う等の契約後の実態的な取扱いを監督するための措置が不十分であった団体が見受けられたため、保有個人情報の取扱いを外部に委託する地方公共団体において、委託先における取扱状況の把握に努める必要がある。

2 本件委託元による BS 社に対する監督

本件では、ProCX 社は BS 社へコールセンター業務自体の業務再委託を行っていなかったとの理由から、BS 社への個人データの取扱いの再委託に当たらないと安易に判断し、委託元に対して、BS 社がシステムの保守運用上で個人データを取り扱っていることを知らせていなかった。また、本件委託元からの回答にあるとおり、そのことから、全ての本件委託元において BS 社の個人データの取扱いを把握することができず、委託元が ProCX 社を通じる等して BS 社を監督するに至らなかったものである。

この点、ProCX 社及び BS 社が、法を適切に理解し、委託元への説明を尽くす必要があることはもちろんのこと、委託元においても、ProCX 社が利用するシステムの保守運用状況、それに伴うアクセス権限の付与状況等から個人データの取扱いの有無を確認することで BS 社による個人データの取扱いの存在を把握できる可能性があったものであり、委託元においても、自らが委託した個人データが委託先でどのように取り扱われているか具体的に確認する姿勢が重要となる。

以 上