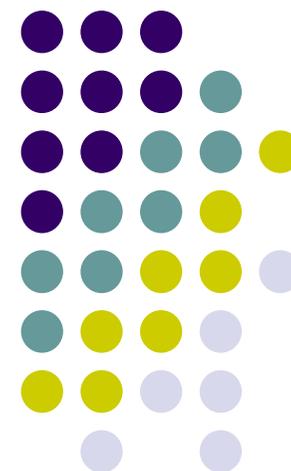


個人情報保護法の運用に関する 職場での実態等について

日本労働組合総連合会

消費者委員会 個人情報保護専門調査会(第4回)資料

2011年1月11日





個人情報保護に関するアンケート調査

【調査の概要】

- (1)調査期間 2010年11月17日～2010年12月17日
- (2)調査対象 医療・介護、金融、情報通信業界の加盟組合
- (3)総回答数 206単位組合(医療・介護150組合、金融32組合、情報通信24組合)
- (4)質問項目
- Q1: 貴組合はいずれの分野になるか。
- Q2: 個人情報保護法施行から5年が経過し、ガイドラインに沿って各企業・団体で取り組んでいることで個人情報保護の実効性が確保されていると思うか。
- Q3: (Q2でNOの場合)どのようなことが問題と思うか。
- Q4: 各企業・団体で取り組んでいる個人情報保護に関する取り組みで、働く上で負担を感じることもあるか。
- Q5: (Q4でYESの場合)どのようなことに負担感を感じるか。
- Q6: 個人情報保護を目的に、従業員に「誓約書」「同意書」などの提出が求められるか。
- Q7: (Q6でYESの場合)どのような内容か(選択方式)
- ①個人情報を漏洩した場合、その責任は全て個人が負い会社等に対する損害賠償に応じる条項を含む。
 - ②本人や家族の個人情報が第三者に提供されることに同意する条項を含む。
 - ③ビデオやオンラインで従業員を監視することに同意する条項を含む。
 - ④分からない(もしくは上記以外)



個人情報保護に関するアンケート調査結果①

【Q2】個人情報保護法施行から5年が経過し、ガイドラインに沿って各企業・団体で取り組んでいることで個人情報保護の実効性が確保されていると思うか。

	総回答数				
		YES		NO	
			%		%
医療・介護	150	128	85.3%	22	14.7%
金融	32	25	78.1%	7	21.9%
情報通信	24	24	100.0%	0	0.0%
合計	206	177	85.9%	29	14.1%

◇現在の取り組みにより、個人情報保護の実効性が確保されていると感じている割合は85.9%。特に情報通信分野では、回答頂いた組合全てが実効性が確保されていると感じている。

◇5年前のアンケート調査(※)でも、「医療・介護」、「金融」、「情報通信」の分野は、他の分野と比べ安全管理や従業員の理解度も高かった。こうした早い段階での理解の浸透や取り組みなどが、現在の実効性確保の認識にも繋がっていると考えられる。

※実施期間:2005年7月1日～8月16日
総回答数:1056組合

◇一方で、現在の取り組みではまだまだ実効性が確保されていないと感じている割合も約14%ある。
→問題点と感じている点については次頁



個人情報保護に関するアンケート調査結果②

【Q3】(Q2でNOの場合)どのようなことが問題と思うか。(主な声)

分野	意見	分野	意見
医療・介護	過度に意識したルールにこだわり本当の意味の個人情報保護になっていない。	金融	個人情報の重要性は理解できるが、実効性より形式的な部分が先行している面がある。
医療・介護	条例ならびに施行規則に基づき、個人情報の取り扱い自体については厳密な運用が遵守されているところであるが、個人情報を備えた帳票等の保管適正如何については、物理的な要素により完全を資することは幾分限界要素も感じられる。人的部分についてもしかり。	金融	ガイドラインに則った体裁だけの情報管理体制になっている。実効性という視点で監査時等に実物点検を行うこともあるが、個人情報の定義・目的が人によって異なっている部分もあり、本来のあるべき姿にはなっていない。
医療・介護	個人情報の扱いが各施設においてまちまちである。そのため「〇〇病院ではここまで確認されなかった」などと言われることがある。	金融	消費者が思っている以上に企業に義務を課しすぎている。個人が望んでいない範疇においてまで、企業に確認義務を課している。
医療・介護	患者等から複数の同意書を取得するなど、とにかく同意書の取得が多いが、書面だけで実効性があるとは思われない。	金融	損害サービス現場では、金融と医療の両面が関係してくるため、お客様等より複数の同意書を取り付けることがあり、お客様基点の観点に即しているのかと疑問をもつことがある。
医療・介護	個人情報保護法に抵触する恐れがあることを理由に、がん登録への患者情報の提供を拒む医療機関があること。これまでがん登録のための患者情報を提供していた自治体病院が独立行政法人化を機に、非提供に転じた例などの報道に接することがある。	金融	一度の融資取引で複数の同意書取得が必要や、頻度が多い取引でも都度取得しているなど、形骸化している面がある。
医療・介護	当院では、医療ミス、患者の間違い予防のため、患者個人に氏名を確認する。医療の現場で個人情報保護することは限界である。	金融	顧客から複数の同意書を頂かねばならないが、顧客の完全な理解を得られているか疑問である。
医療・介護	病院という特性から人との間違いがあってはならないため、本人の名前を確認する必要がある。番号を呼ぶなどしていたが、名前で確認を行っている。地域的にも高齢者も多いことから番号で呼び出しは難しい現状がある。	金融	個人情報保護法に対する理解不足や会社の曖昧さがいまだに解消されていないことから、施行時に規定した厳格なルールが実態に即して変更されていない。

※意見総数(複数回答あり)35(うち医療・介護分野23、金融分野12)



個人情報保護に関するアンケート調査結果③

【Q4】各企業・団体で取り組んでいる個人情報保護に関する取り組みで、働く上で負担を感じることもあるか。

	総回答数	YES		NO	
			%		%
医療・介護	150	44	29.3%	106	70.7%
金融	32	28	87.5%	4	12.5%
情報通信	24	9	37.5%	15	62.5%
合計	206	81	39.3%	125	60.7%

◇働く上で、個人情報保護ルールなどに負担を感じている割合は全体で約40%。Q2において実効性は確保されていると思いながらも、そのことで日々の業務に負担を感じているとの回答数が52(全体の25%)ある状況。

◇特に金融分野では、87%にもものぼる割合で負担を感じている結果となった。5年前のアンケート調査時点(※)でも、金融分野では顧客対応上の問題点や日常業務における負担増などの声が多かったが、現状でもその傾向が強いことが窺える。

※実施期間:2005年7月1日~8月16日

◇こうしたことは、個人情報保護にセンシティブな情報を取扱うことが多い重点3分野において、過度な社内ルールの設定なども一因になっているものと思われる。

→具体例については次頁



個人情報保護に関するアンケート調査結果④- I

【Q5】(Q4でYESの場合)どのようなことに負担を感じるか。(主な声)

医療・介護分野では、患者・家族などへの情報提供や、入院案内などが行いにくい、情報共有が行いにくいことによる連携不足への懸念などに負担・不安を感じている声が多かった。

分野	意見	分野	意見
医療・介護	業務の特殊上、常に患者様の個人情報と関わり、どこまでが個人情報となりうるか難しい。	医療・介護	面会の可・不可の情報が病棟職員内または転職の一部にとどまってお り、病棟以外の職員が急に尋ねられた時の対応に困る。
医療・介護	患者・家族等への適切な情報提供対応ができない。	医療・介護	警察からの照会等に即対応できない場合がある。
医療・介護	患者誤認防止の観点から、患者名を大きな声で呼ぶ必要がある時でも 出来ない場面がある。	医療・介護	必ず入院していることがわかっているのに、入院案内ができない(特に 遠方から見舞いに來られた時)。
医療・介護	高齢化が進む中、安心して生活できるような地域や近隣の方の支援が 必要な場合、どこまで適切な情報提供対応をとればよいか負担感を感じ る。	医療・介護	他院からの患者情報を得にくくなった。
医療・介護	腎移植のドナーやレシピエントに関する情報を家族や他の医療機関へ 至急連絡したい時、時間がかかりすぎる。	医療・介護	他職種との情報の共有が上手くいかなかったことで、医療事故のリス クが高くなったと感じる。
医療・介護	患者氏名を明かしたくない時、患者とり違い等のリスク回避に負担を感じ る。	医療・介護	書類に患者の同意を得なければならず、手間と時間がかかり患者自身 の負担ともなっている。
医療・介護	外来のお名前が呼び出しできず、その方だけ静かにスタッフが連れて 案内すると他の患者からクレームを受ける。	医療・介護	内部チェック・書類チェックの頻度が多い。個人情報のFAX時に必ず複 数名で対応。

※意見総数(複数回答あり)137(うち医療・介護分野59、金融分野64、情報通信分野14)



個人情報保護に関するアンケート調査結果④-Ⅱ

【Q5】(Q4でYESの場合)どのようなことに負担を感じるか。(主な声)

金融分野では、業務上取得が求められている複数の同意書や、かなり厳格な管理ルールなどにより業務負担が増加していることへの負担・不安といった声が多かった。

分野	意見	分野	意見
金融	お客様に住所や電話番号を聞いても個人情報保護という理由で断られるケースがある。個人情報という言葉が独り歩きし正しく理解されていない。	金融	新規口座開設や投信購入時、融資相談時など、その都度同意書や冊子での説明は不要である。銀行と取引を開始する時の1回だけで十分である。
金融	消費者が不要と考えている場合でも取得しなければならない第三者提供の同意書。	金融	内部チェックのための書類がほとんどのように感じる。
金融	事故時の保険金支払い対応において、修理工場や警察等へ第三者提供する際、都度同意を得ることに負担を感じる。契約時や事故後の初動対応時に包括して同意を取ることができるとよい。	金融	説明頻度が多く、内部チェックも多い。法律の主旨は理解できるものの、実際の日常業務での運用負担を考慮し、より簡素化できるとよい。
金融	短縮登録のないFAXは極力避け、郵送で対応している。送信する場合には事前に確認書を送付し、やり取りで誤りがないことを確認してからFAXをする(送信時には複数名で確認を実施)。	金融・ 情報通信	メール送信時にパスワードを付与、上司の許可が必要。
金融	保険契約として必要な情報を入手しているにも関わらず、利用停止請求などを受ける場合があり、本業で個人情報を入手している企業にとっては業務になじまない。	情報通信	電子メールチェックの頻度が多く、お客様とのメール送受信が円滑に行えない。
金融	各種ルールや安全管理が複雑となっており、事務の煩雑化を招いている。また、適切な取り扱いかどうかの判断が難しく、ストレスに繋がっている。	情報通信	直接送信時の事前テストFAX送信、リダイヤル送信およびFAX直接送信履歴管理簿の記入、確認を行っている。
金融	営業職員の活動上、個人情報保護の観点から帳票への印字・持ち出し制限等、制約があり、活動に支障が生じる。	情報通信	お客様等へ適切な情報提供体制ができない。

※意見総数(複数回答あり)137(うち医療・介護分野59、金融分野64、情報通信分野14)



個人情報保護に関するアンケート調査結果⑤

【Q6】個人情報保護を目的に、従業員に「誓約書」「同意書」などの提出が求められるか。

【Q7】(Q6でYESの場合)どのような内容か。

	総回答数								
	YES	「誓約書」「同意書」の内容						NO	%
		①	②	③	④				
		%							
医療・介護	150	25	16.7%	8	6		12	125	83.3%
金融	32	28	87.5%	15	8	3	9	4	12.5%
情報通信	24	20	83.3%	9	2	2	10	4	16.7%
合計	206	73	35.4%	32	16	5	31	133	64.6%

<「誓約書」「同意書」の内容>

- ①個人情報を漏洩した場合、その責任は全て個人が負い会社等に対する損害賠償に応じる条項を含む。
- ②本人や家族の個人情報が第三者に提供されることに同意する条項を含む。
- ③ビデオやオンラインで従業員を監視することに同意する条項を含む。
- ④分からない(もしくは上記以外)

◇「誓約書」「同意書」の提出を求められている割合は全体で約35%。「金融」、「情報通信」分野での割合が高い。

◇「医療・介護」分野では、別途「誓約書」等を提出している割合が低い。公務員(医療職)には法律上守秘義務が規定されているなどの理由で、個人情報保護に関して「誓約書」等を提出する対応をとっていないということも要因の一つと考えられる。

◇「個人情報保護」を遵守するだけの内容ではないケースも多く、「金融」や「情報通信」では個人が損害賠償に応じる条項を含むものが多い。

◇また、①から③の内容を全て含むものも一部含まれており、従業者が過度な精神的負担を感じている懸念もある。



まとめ

- ◆個人情報保護法施行から5年が経過し、ガイドラインなども定着し、多くの組合員は個人情報保護の実効性は確保できていると感じている。一方で、形式的なルールに縛られすぎていると感じ、そのことで日々の業務において負担感・ストレスを感じながら働いている組合員も存在している。
- ◆特に、顧客（患者等）への適切な情報提供体制、社内（病院）外での適切な情報連携体制がしづらくなっていることによるサービス低下に対する危惧や、日々の管理ルールに基づく業務量の増加などが多い。情報漏えいや悪質な使用を防止する観点からやむを得ない面もあるが、個人情報の保護とサービスの充実とのバランスが重要と考えられる。
- ◆また、「誓約書」「同意書」についても、提出している約半数以上が、損害賠償に依る条項や家族情報の提供、監視条項などが含まれている。一部では全て含まれているものもあり、従業者が過度な精神的負担を感じている懸念もある。
- ◆個人情報保護とサービス充実のバランスを図り、更に個人情報保護の実効性を高めるためには、今一度、企業・従業者・顧客（消費者）が個人情報保護法の目指すもの（目的）や内容を正しく理解するよう周知を図っていく必要がある。