

# 委託に関する情報管理

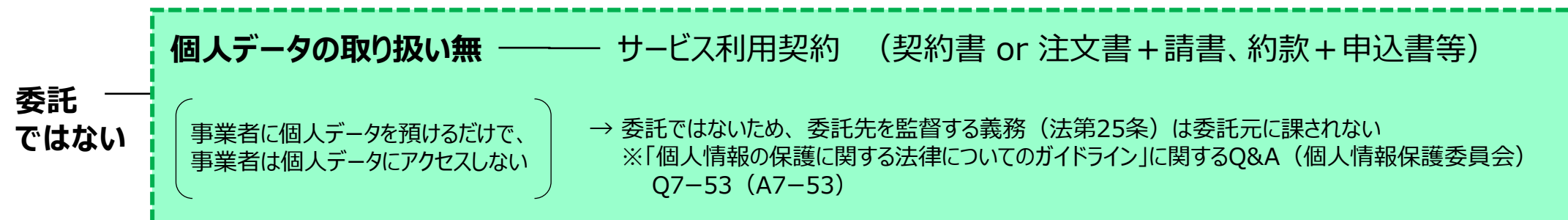
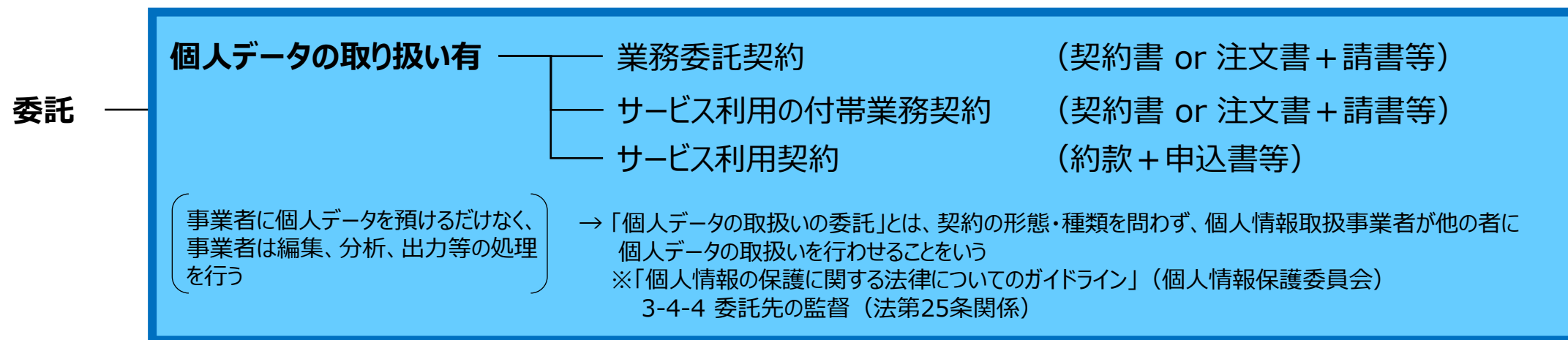
2024年11月15日  
株式会社NTTドコモ

## agenda

- 1.個人データを取り扱う委託の定義
- 2.個人データを取り扱う委託の代表例
- 3.個人データを取り扱う委託のための社内手続きと体制
- 4.委託契約締結前の対応
- 5.委託契約中の対応
- 6.委託終了時の対応

当社は、個人データを取り扱う委託において、以降でご説明する内容で委託先の管理を行っております。

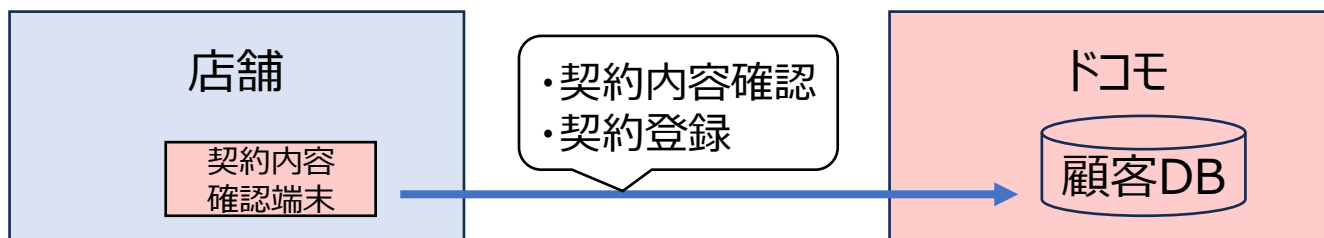
個人情報保護法についてのガイドラインを踏まえ、個人データを取り扱う情報システムに外部サービスを活用する場合においても、個人情報保護法上の委託に該当するものとして扱い、再委託する場合には、委託先に再委託先と同様に実施することを要求し管理しております。



※当社では、個人データの取り扱い有無に関わらず、委託に関わる社内規程（運用マニュアル）の対象としております

## 2. 個人データを取り扱う委託の代表例

- ・キャリアショップや量販店等の運営に係る代理店業務

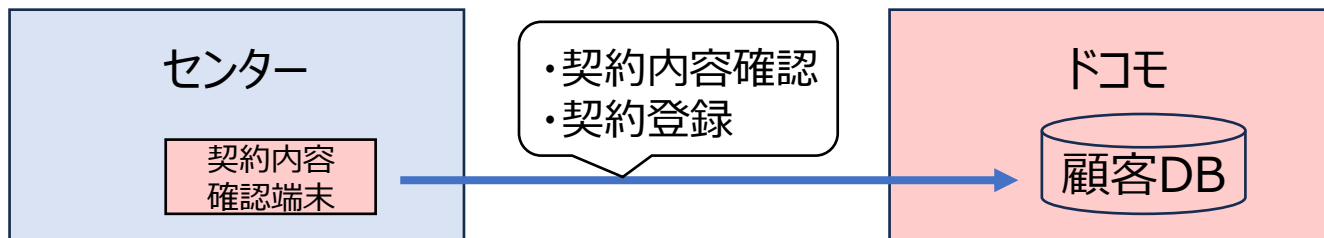


凡例

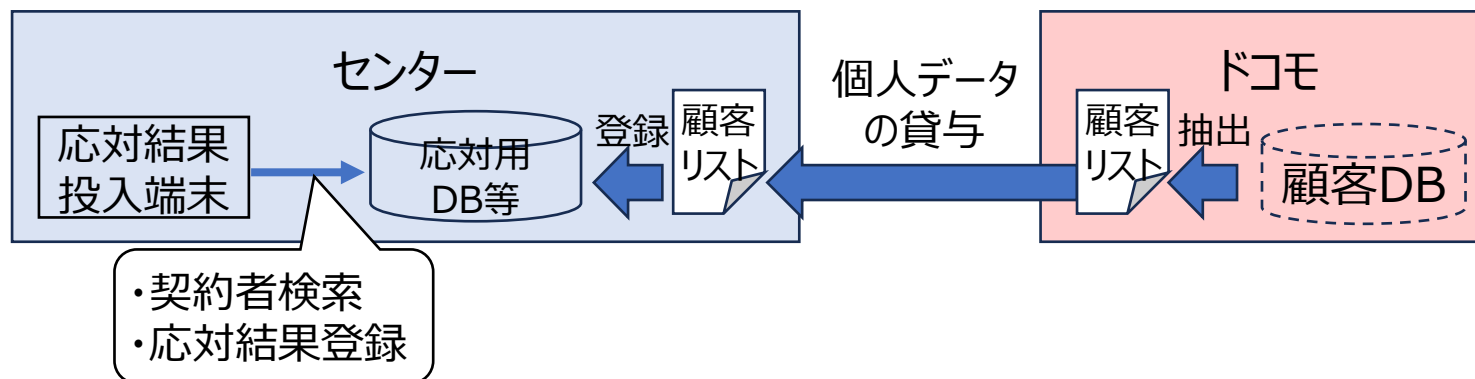
ドコモまたは  
ドコモ資産

委託先または  
委託先資産

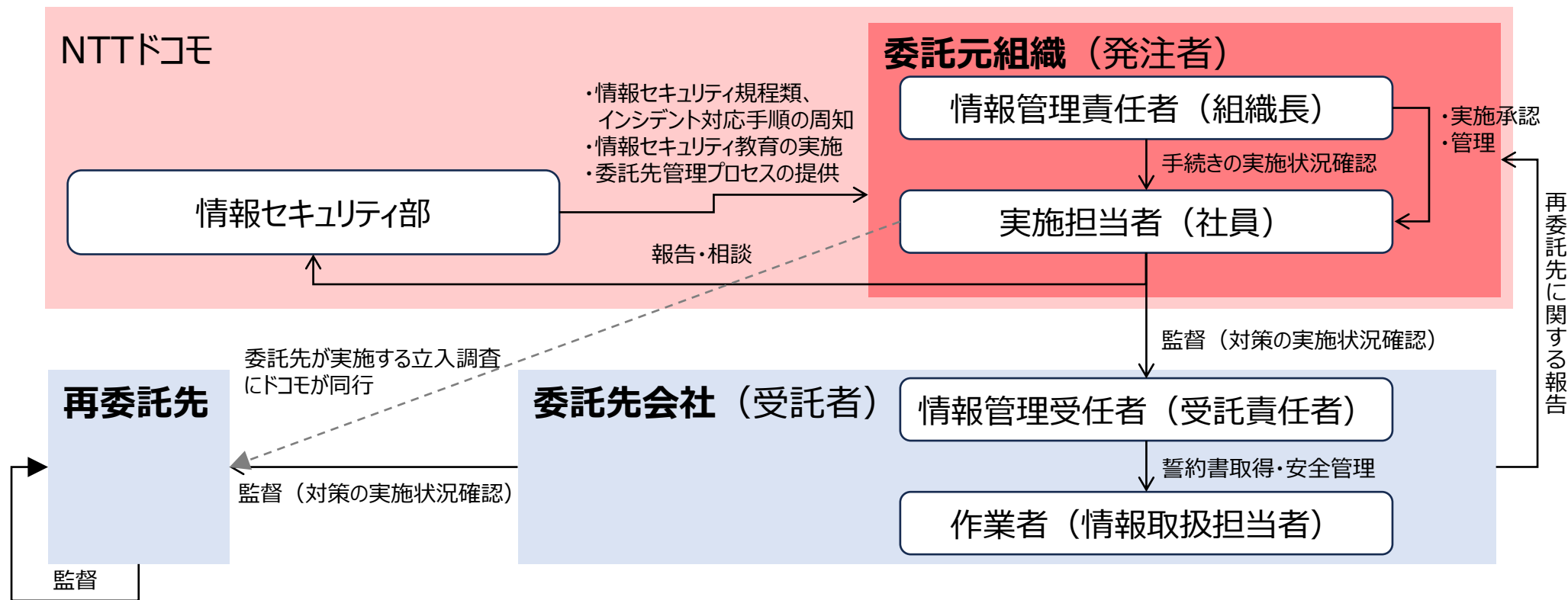
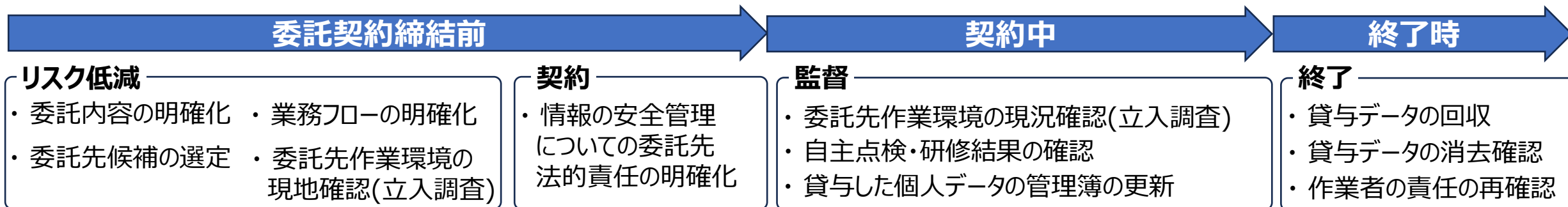
- ・コールセンター・サポートセンター業務



- ・契約者に対するテレマーケティング業務

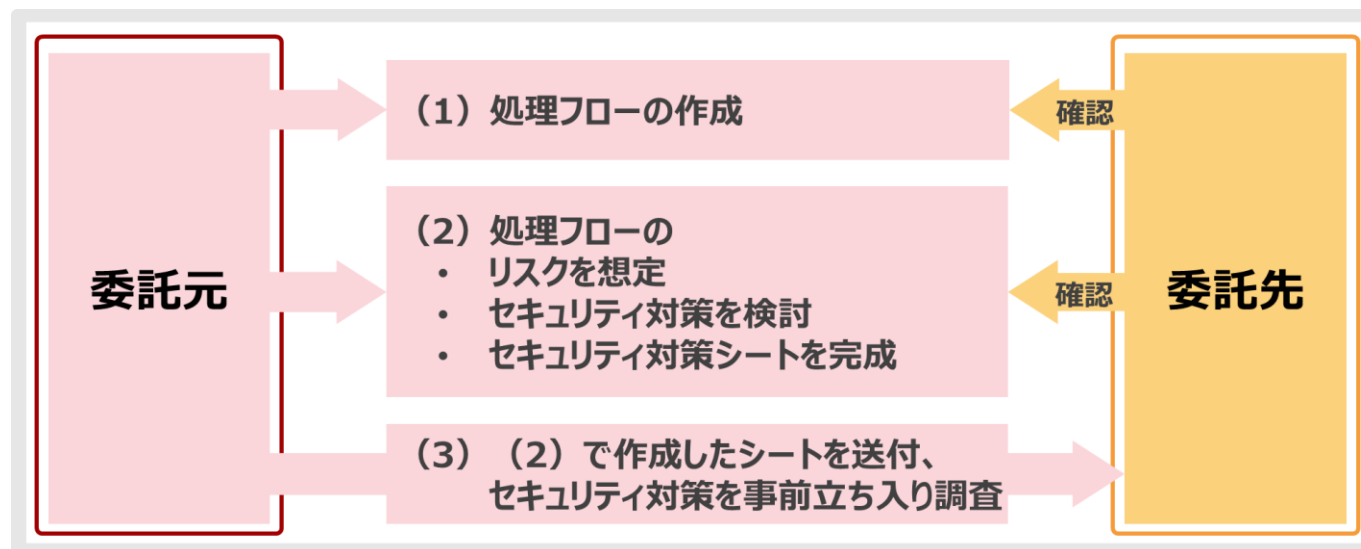


# 3. 個人データを取り扱う委託のための社内手続きと体制



## 1. 業務プロセスの明確化と事前調査

- ・委託開始前に業務フローの作成とセキュリティ対策を実施
- ・委託先の業務フローを把握することで、情報事故が起きた際に、影響範囲などを即座に把握



- リスク想定の確認ポイント一覧、具体的な対策例（物理的、技術的観点）を情報セキュリティ部がマニュアルとして委託元に提供。外部からの脅威対策として暗号化やアクセス制御、内部不正対策として外部記録媒体の利用管理、作業用PCの専用端末化等を対策として例示
- 委託元による立ち入り調査（マネジメント体制、具体的なリスクに対する対処の確認）を委託先に実施、再委託先にも同様に実施
- 事前調査結果を情報セキュリティ部にてチェック実施

### 2. 「確認書」の取得 : 委託先における情報管理の徹底のため、「確認書」を取得

#### 確認書（一式）

・情報管理に関する確認書（情報管理に関する順守事項）

・情報管理受任者報告書

・誓約書

- 確認書の順守事項をドコモにて定め、安全管理措置、秘密保持、再委託の条件、再委託先の監督に関する事項を規定
- 受任者に委託先の実務上の管理責任を負う適当な者が任命されているかを確認

-「業務従事開始前研修」の実施

-「誓約書」の取得

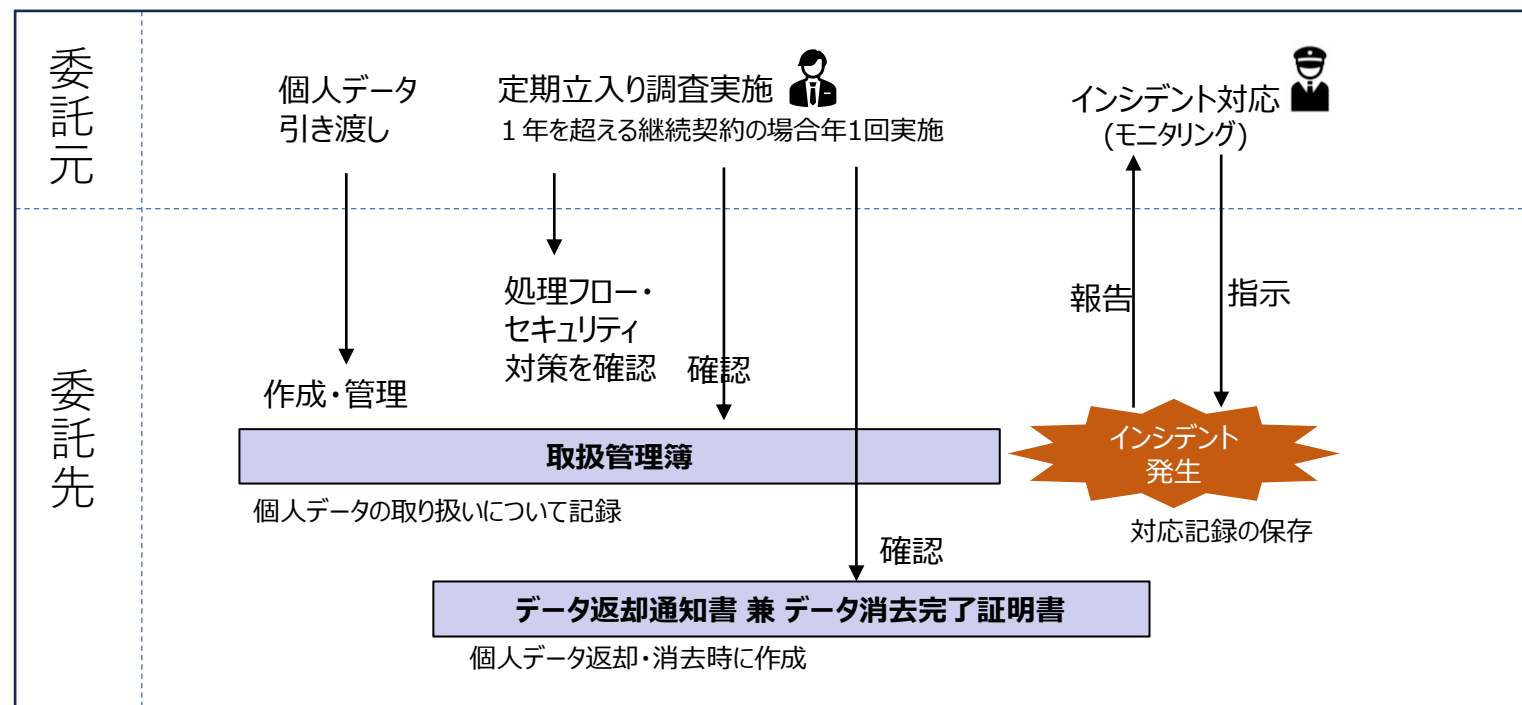
- 情報管理や顧客情報取扱いに関する研修コンテンツ（管理者向け/作業者向け）をドコモからも提供

## 1. 個人データの取り扱いについての記録と定期調査

- ・個人データ貸与の際は「取扱管理簿」を作成し記録を保持している。定期的に運用状況を調査
- ・データ返却・消去時には、データ返却通知書兼データ消去完了証明書にて個人データの返却・消去が確実に実施されたことを確認

## 2. インシデント発生時の対応

- ・漏えいした情報がインターネット上で流通していないかを委託元がCSIRT（情報セキュリティ部）と協力して確認
- ・インシデントに関する調査などの対応記録の保存を実施



- 管理簿上でデータの取得、保管、利用、廃棄等の記録
- 定期調査報告を2線にてチェック実施



## 1. 「データ返却通知書 兼 データ消去完了証明書」と「終了時誓約書」の取得

- ・ 契約終了時には全ての管理情報の返却・消去の確認を行い、「データ返却通知書 兼 データ消去完了証明書」を取得
- ・ 作業者の法的責任の再確認のため、「終了時誓約書」を取得