

特定非営利活動法人アクションポート横浜

個人情報に関する事故等対応マニュアル

1. 目的

本マニュアルは、当法人において、個人情報の漏えい、紛失、滅失、盗難等、個人情報に関する事故等が発生した場合の対応手順を示すものである。

本マニュアルによって、緊急事態の早期報告・対応により、被害の発生を最小限に留め、管理手順の改善と再発防止に結びつけることを目的とする。

2. 紛失、滅失、盗難等による情報漏えい時の対応手順

2.1 発見者（起因者）の行動

- (1) 顧客情報・個人情報を含む書類・PC・外部記憶媒体（USB メモリなど）を情報漏えい（紛失／盗難等により）した場合には、速やかに事務局長に連絡する。（事故発生・発見から 30 分以内とする）
- (2) 事務局長と連絡がつかない場合は、代表理事に連絡し、その指示に従う。
- (3) 事務局長及び代表理事と連絡がつかない場合は、理事に連絡し、その指示に従う。
- (4) 連絡の際には、以下の事項を伝達する。
 - ・発見者の名前
 - ・発生日時
 - ・発生場所または発見場所
 - ・事件・事故の概略内容
 - ・その他補足事項（社会的な影響度等）

2.2 事務局長の行動

- (1) 発見者から緊急事態発生連絡を受けた場合、代表理事への連絡を行う。
- (2) 盗難の可能性がある場合は、速やかに警察に連絡し、現状維持に努める。
- (3) 漏えいした個人情報が、受託業務等に関わるものである場合は、速やかに委託者等関係機関に連絡する。
- (4) 職員を統括し、事故状況の把握、対応計画の策定を速やかに行う。（事故発生・発見から 2 時間以内とする）
- (5) 事務局長と連絡がつかない場合は、連絡を受けた代表理事もしくは理事の指示のもとに行動する。

2.3 事故直後の対応

- (1) 対応計画にそって、対応を実施する。対応計画には、以下を含むものとする
 - ・情報漏えい関係者への謝罪
 - ・外部への広報（被害の発生が予想される場合、社会的な影響が大きい場合）
 - ・事故原因の究明
- (2) 事故発生から対応実施までの状況を整理し、事故対応記録として残す。

3. 緊急事態発生後の対応～再発防止策の策定

- (1) 事故発生から問題解決までの状況を整理した記録を参考に、発生の原因を分析し、再発防止策を検討する。再発防止策の策定においては、具体的な実施スケジュールを定め、実施する。
- (2) 検討した結果は、理事会の承認を経て、法人の社員や関係機関等に報告する。