

平成 15 年 12 月 11 日

ライフ・エイズ・プロジェクト
代表 清水茂徳 様

拝復 時下ますますご盛栄のこととお慶び申し上げます。

さて、11 月 5 日付けの貴信（『「エール 17」「エール 35」要望書ご送付と現状お伺いの件』）にて、「エール 17」「エール 35」に関する貴重なご意見及び、関係者への情報提供等のご配慮にお礼申し上げます。

また、ご質問をいただいた件につきまして次のとおり回答申し上げ、あわせて貴重なご意見を参考に、より安心してご利用いただくための対応をしていく所存です。

今後ともツーカーをご愛顧賜りますようよろしくお願い申し上げます。

1. 現状の個人情報に係る取扱いについて

1) ご本人さまの確認について

弊社では、新規ご加入の際、申込書への誤記入防止／不正加入防止を目的にお客さまの本人確認書類をご提示いただいております。

本人確認書類として、身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳（以下手帳といいます）をご提示いただいても結構ですが、運転免許証・パスポート・健康保険証等での受付も可能です。

「エール 17」「エール 35」へお申し込みされる場合は、お客さまから手帳をご提示いただき、「エール 17」「エール 35」ご提供の判断をしております。

2) 本人確認書類のコピーについて

弊社では、新規ご加入の際、お客さまにご了解いただいた上で、契約後の事実確認用として本人確認書類のコピーをさせていただいております。

また、既にご契約いただいているお客さまが、「エール 17」「エール 35」へお申し込みされる場合につきましても、お客さまにご了解を得た上で手帳のコピーをさせていただいております。お客さまに手帳のコピーをご了解いただけない場合は、コピーは行わず、手帳に記載された管理番号等（手帳の種類、手帳の番号、発行元自治体名）を記録させていただくこととしております。

3) 確認事項について

手帳に記載された「手帳の種類」「手帳の番号」「発行元自治体名」「有効期間」等にて有効性を確認し、契約申込書に記入された「氏名」「住所」「生年月日」との内容一致の確認を行っております。

4) 情報の取扱いについて

契約申込書に記入された情報は、加入者情報管理システムに登録させていただき、解約後一定期間後に消去いたします。また、本人確認書類のコピーは、ご契約後一定期間経過後に破棄させていただきます。

個人情報の管理方法につきましては、本人確認書類のコピーは、ID・パスワード等が必要な保管場所で厳重に管理し、登録させていただいた情報は、業務において必要が無い限り閲覧／取り出しできない様に情報へのアクセス制限を行っております。

2. 今後の対応について

弊社は貴信の貴重なご意見を参考に、次のとおり、よりプライバシーに配慮した対応に早急にいたします。(今月中を予定しております。)

1) ご本人さまの確認について

(現行どおり)

2) 手帳のコピーについて

①新規ご加入の際に、本人確認書類として手帳をご提示された場合

手帳のコピーの際、安心してご利用いただけるよう確認事項(「手帳の種類」「手帳番号」「発行元自治体名」「氏名」「生年月日」「住所」「有効期限」「写真」をいいます。)以外はマスキングした上でコピーする等の配慮をさせていただきます。

②既にご契約いただいているお客さまが「エール17」「エール35」にお申し込みをされる場合

手帳をご提示いただきますが、コピーは行わず、手帳に記載された「手帳の種類」「手帳番号」「発行元自治体名」を記録させていただく方法にいたします。

ただし、郵送申込の場合は、お客さまにて手帳の弊社確認事項以外をマスキングしたコピーをご送付いただきますが、受付処理後は破棄させていただきます。

3) 確認事項について

(現行どおり)

4) 情報の取扱いについて

(現行どおり)

3. 弊社の個人情報保護に関する指針について

弊社は、お客さまの個人情報に関して「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン」(平成10年12月2日郵政省(現総務省)告示第570号)の遵守徹底を図るため添付のとおり、行動指針を掲げ、個人情報保護に取り組んでいるところです。

4. 苦情・相談窓口について

上記対応も含め、ご不明な点またはご意見等ございましたら、次の窓口までご連絡下さいますようお願い申し上げます。

お客さまセンター：ツーカー電話からは、「151」（無料）

一般電話からは、「0077-789-151」（無料）

（コミュニケーターによる受付時間は、平日 9:00～19:00／土日祝日 9:00～17:00※）

※年末年始を除きます。

敬具

株式会社ツーカーセルラー東京

取締役管理本部長 松下英明

個人情報保護のための行動指針

弊社は「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン」(平成10年12月2日郵政省(現総務省)告示第570号)の遵守徹底を図るため次の各項の実施に努めます

①社員教育の強化

個人情報保護に関する学習教材を作成し、全社員等(派遣社員、パートタイマー、アルバイトを含む)に配布するとともに、最低1年に1回は個人情報を扱う全社員等を対象に研修を実施します。

②個人情報保護に関する内部規程の整備

個人情報保護に関する内部規程を整備し、個人情報の取扱いについて明確な方針を示すとともに、個人情報の漏えい等に対しては、厳しい態度で臨むことを社内に周知徹底します。

③「個人情報管理者」の配置及び機能強化

「個人情報管理者」を設置するとともに、その役割を明確にし、個人情報管理者が適切に個人情報保護に関する活動を行えるように環境整備を行います。

④顧客データベースへのアクセス環境の改善

顧客データベースへのアクセス環境について見直しを行い、より個人情報保護が図られる環境への改善を実施します。

⑤業務委託の見直し・改善

業務委託については、より個人情報の保護に配慮したものに見直し・改善を図ります。業務委託契約を締結する際には、業務委託の相手としての適格性を十分審査するとともに、契約書の内容についてもより個人情報の保護に配慮したものとします。

⑥監査体制の整備・充実

個人情報の保護が適切に行われているかどうかについて、社内で監査できる体制を整備してまいります。また、アクセスログを活用した監査は、社内での個人情報漏えい者の早期発見及びそれによる抑止効果の発揮による漏えいの未然防止に有効と考えられますので、その実施方検討してまいります。