

【ギフ鳥】持続可能な地域づくり団体支援寄附金 個人情報の取り扱いについて

鳥取県輝く鳥取創造本部とっとり暮らし推進局協働企画課

寄附募集に際して、皆様にはお礼状の送付など寄附者の個人情報を扱っていただくことになります。個人情報の流出については、十分にご注意をいただき作業をお願いします。

なお、個人情報は目的外の使用が禁止されています。今回「お礼状、活動報告等の送付」を目的に寄附者の個人情報を取得していますので、「お礼状、活動報告等の送付」以外に寄附者の個人情報を使用することはできません。(例：活動とは関係のない商品販売営業のダイレクトメールを送るなど)。判断に迷う場合はご相談ください。

●特にご注意いただきたい点

1 誤送付

※お礼状に寄附者の方の個人名を入れず、『例：(団体名)の活動をご支援いただいた寄附者様』などとしていただくと、以下に示すような、お礼状と封筒の名前を間違えるなどの誤送付を防ぐことができます。(封筒にしか個人名が入らないため)

※個人名を入れていただくことも可能ですが、その場合は下記注意事項をご確認の上、十分ご注意いただき、絶対に個人情報の流出がないようにお願いします。

<送付・封入・配布誤りの事例>

- ◎準備段階でのお礼状の宛名や宛名ラベルの間違い
 - ・異なる個人の文書を準備、あるいは、異なる宛名ラベルを封筒に貼付
- ◎封筒に正しい書類を入れていない
 - ・個人の文書を異なる宛名の封筒に封入
(名字が同じ者同士では、発生確率が高まる)
- ◎送付すべきではない文書を封入
 - ・送付する個人の文書以外に、他人の文書も一緒に封入



<考えらえる要因>

- ◎同姓同名、姓が同じまたは氏名が類似
 - 見目が類似 (例) 鳥取花子と鳥取米子
 - 読みが同じかつ見目も類似 (例) 太田と大田／一郎と一朗
↓↓↓↓↓
 - ・一字一字をきちんと見ていない
 - ・氏名全体をまとまった画像のように捉え、なんとなくで確認
 - ・同姓の該当者の存在の認識不足
- ◎一人に対して複数の送付文書
 - ・封入文書をきちんと整理せずに作業
- ◎確認が不徹底
 - ・「チェックした」つもりで、最後まできちんと確認していない
- ◎不十分な作業環境
 - ・大量の発送作業やその確認をするためのスペースが狭い
 - ・作業時間が短い



《対策》

✓ 書類の表示方法等

- 氏名を大きく表示し判別しやすくすることで、類似氏名の見間違いを防ぐ。
…システムにより書類を作成する場合は、システム改修での対応を検討する。
- 同姓の個人がいる場合に文書を配布する際には、封筒には名字だけではなく名前も記載する。

✓ 作業方法

- 一人は文書と封筒の宛名を確認、二人目は一人目の作業に封入作業を加えるなど、役割分担をあらかじめはっきりさせておく。
- 封かんは確認作業とは別工程として切り離し、確認作業に集中できるようにする。
…別の作業を途中に行うと間違いの元となる。
- 氏名は、氏名全体をまとまった画像のように見て確認しないために、一字一字を指差して、声に出して確認する。

✓ 作業環境

- 電話や来客対応を行う場所と作業場所は別にし、確認作業に集中できるようにする。
…別のことを途中に行うと、間違いの元となる。
- 明るい場所で確認作業を行う。
…宛名ラベルの文字は小さくなりがちなので、作業がやり易い環境も大切である。
- 片付いた机の上で作業する。不要なものは作業する机に置かない。
…不要な文書が混在するリスクを減らす。
- 全ての文書をきちんと整理した状態で作業を行う。
…ある程度文書が整ったからといって作業にとりかかると、後で文書を追加する過程で不要な文書が混在する危険性が高まる。
…特定の個人に特定の文書を封入する際には、あらかじめ付箋を貼って分かりやすくする等の工夫をする。
- 時間に余裕をもって作業する。
…件数が少ないとしても、限られた時間内では落ち着いて作業ができない（例：10分後に来客予定がある場合）。
「慣れ」から「できる」と油断しない。

✓ チェックリストの活用 ※見本として別添を参考

- 上記対策で記載したことがきちんとできているか、チェックリストにより確認する。
- 確認作業は常に同じものではなく、個人情報を取扱う事務により変わるという認識が必要。チェックリストも同様で、取扱う事務により変わるものと認識し、適したものを使用する。
…「確認作業とはこういうもの」と思い込みをしない。
- チェックリストを必ず活用して確認作業を行う
…漠然と「個人情報を扱う」と考えるのではなく、「どのような個人情報」を「どのよう」に処理するのかを明確にして作業を行う。
- チェックリストには、誰がどの作業を行ったか必ず記録に残す。
…責任を明確にして確認を曖昧なものにしない。

気をつけること「ここが落とし穴。気の緩み・思い込み」



◎一人分しか扱わない

「これだけだから間違えているはずはない」と最初から思い込み、そもそもの文書や宛名ラベルが間違っていることさえ疑わないため、確認もしない。

⇒ 扱う個人情報の文書がたくさんある場合は、複数のスタッフが緊張感をもって確認作業を行うが、少ない場合は、確認作業をおろそかにしたり、ダブルチェックではなく一人で確認してしまう傾向がある。

◎文書の記載内容はしっかり確認して間違いがない

ダブルチェック又はトリプルチェックで文書の記載内容に間違いがないことを確認した段階で安心してしまい、チェックは終わったという気の緩みから、最後の封入の確認作業を怠る。

⇒ 最後の封入時の個人情報に関する確認がおろそかになってしまう。

「文書の記載内容の確認はもちろん大切だが、個人情報の適正管理では最後の封入の役割が非常に大きいと心に刻むべし」

2 誤送信

各団体の判断で郵送ではなくメールでお礼状をお送りいただくことも構いませんが、以下の事項に十分ご注意ください。

<事例>

- ◎メールアドレスの入力間違い



《対策》

- ◎宛先については、事前に空メールを送受信してそのメールに対して送信することも有効である。
 - ◎複数人へ同時送信する場合は、必ず bcc で送信し必ず複数人で宛先を確認する。
…宛先が多い場合は、プリントアウトして確認する方法も考えられる。
 - ◎定期的に送信する場合は、メーリングリストを活用する。
…あらかじめ送信の手順・ルールを明示しておく。
- ※チェックリストの活用など「1 誤送付・誤配布」の記載事項も参考

3 個人情報の管理

個人情報は、寄附募集团体登録申請書に添付いただいた保管場所で、個人情報の「管理責任者」及び「作業責任者」が管理し、委託先等に提供する場合も個人情報の流出等が絶対のないよう適切に取り扱ってください。

原則として、保管場所から持ち出して作業等を行うことがないようお願いします。

【別添】

【チェックリストの見本】

<送付・配布・送信>

項目	チェック欄	確認者
★準備		
【元データの整合性】		
文書の元データ（氏名・住所等）自体に間違いはない		
封筒に貼る住所ラベルの元データ自体に間違いはない		
メールアドレス自体に間違いはない		
【文書の照合】		
文書上の本人と送付先者名が異なる場合、送付先者に間違いはない		
【環境】		
電話や来客対応を行う場所ではない		
文字を容易に識別できる明るい場所である		
作業机の上に不要な文書はない		
封入文書や封筒が全て整理された状態でセットしてある		
複数の送付先及び文書がある中で、特定の個人に特定の文書を封入するにあたり、付箋を貼る等の工夫により分かりやすくしてある		
作業時間には余裕があり、かつ人と会う約束をしている直前の時間帯での作業ではない		
【段取り】		
確認作業の役割分担がはっきりと決められている（封かん作業は確認作業中には行わない）		
行うべき確認作業の内容がチェックリストに反映されている		
事前の空メールの送受信により送信先のアドレスを確認している		
★作業中 [必ず複数で確認]		
文書と宛名ラベルの住所・氏名が同じ		
（同姓同名がいる場合）住所は本人のものである		
封入時、文書と宛名ラベルの氏名・住所が同じ		
送付すべきではない文書は封入（混入）していない		
送信する文書は準備段階で確認済みの正しい文書である		
机上の書類不整頓による文書の入れ替わり、同姓同名・類似氏名者の文書への入れ替わりはない		
メールアドレスは正しく入力されている		
複数人への送信には、宛先を bcc としている		