

# 個人情報保護方針

## 第3版



## 株式会社アウトソーシングコミュニケーションズ

### 1. 個人情報保護方針の理念

株式会社アウトソーシングコミュニケーションズ（以下、当社）は、当社に関わる方すべての個人情報を保護することが、当社の事業活動を行なう上で社会的責務であると考え、個人情報の適正な取扱いに努めてまいります。

当社は、個人情報の価値を尊重し、常に適切な管理と保護の徹底を図ります。

個人情報保護は、当社の事業活動を行う上で、社会的責務であると考えます。

当社は、社会貢献に基づく経営を実現するため、経営思想のひとつに個人情報保護を掲げ、その遵守に努めてまいります。

当社ではお預かりした個人情報を個人情報保護マネジメントシステムの要求事項 JISQ15001 および個人情報保護に関する法令、規範等に基づき適正に保護・管理し、社会的に信頼される企業を目指します。

当社は、当社の事業において取得する全ての個人情報を適切に取扱い、その保護に努めることは企業の社会的責務であると考えます。

当社は、個人情報の取扱いに関する方針を定め、事業活動を行なううえで厳正に遵守し、社会的責務を果たすよう努めてまいります。

本個人情報保護方針は、当社の個人情報保護への取組みについて明確化し、社内外にそれを知っていただくことを目的としています。

当社は、個人情報の適切な取扱いを確実に実践するため、本個人情報保護方針の理解と遵守を全従業員に徹底します。以下に個人情報保護方針を定め、個人情報の適切な保護に努めることをここに宣言します。

### 2. 個人情報の取得、利用及び提供について

当社は、事業であるコンタクトセンター業務及び採用・従業員管理において、適法かつ適正に個人情報を取扱います。個人情報の取得・利用又は提供を行う場合は、その利用目的を特定し、特定された利用目的の達成の範囲を超えた個人情報の取扱い（以下、“目的外利用”といいます）を行わず、また、目的外利用を行わないための措置を講じます。

### 3. 個人情報の取扱いに関する法令・規範の遵守について

当社は、個人情報の取扱いに関し、法令及び行政機関等が定めた個人情報保護に関する条例・規範・ガイドライン等を遵守します。

### 4. 安全管理措置の実施について

当社は、個人情報の正確性及び安全性を確保するために、情報セキュリティ対策をはじめとする安全対策を実施し個人情報への不正アクセス・紛失・破壊・改ざん及び漏えい等の適切な予防、是正に努めます。

### 5. お問い合わせについて

当社は、個人情報の取り扱いに関するご本人からの苦情及びご相談に対し、下記窓口に対応いたします。直接ご来社いただいで対応はいたしかねますのでご了承ください。

【個人情報のご相談窓口】 株式会社アウトソーシングコミュニケーションズ TEL : 03-3286-4441

### 6. 個人情報保護マネジメントシステムの継続的改善について

当社は、定期的な内部監査や当社代表者による見直しを通じて「個人情報保護マネジメントシステム」の継続的な改善に努めます。

|         |           |
|---------|-----------|
| 策定年月日   | 2018年4月2日 |
| 最終改訂年月日 | 2023年3月1日 |
| 代表取締役社長 | 澤田 隆      |

## ◆個人情報の利用目的について

当社は、事業であるコンタクトセンター運營業務や従業員管理において取得した個人情報を以下の目的で利用させていただきます。

### (1) 従業員の個人情報

- ①業務上の連絡・情報交換・勤怠管理・給与/賞与の支払い・評価・福利厚生・安全衛生等の管理
- ②労務管理その他労働関係法令、税関係法令及び社会福祉関係法令等に定められた義務の履行
- ③社内規程に定められた各種手続の受理、履行及び管理
- ④非常時の連絡

### (2) コンタクトセンター運營業務で取得するお客様及び取引先の個人情報

- ①取引先との契約に関する手続の受理、履行及び管理
- ②取引先との受発注に関する手続の受理、履行及び管理
- ③非常時の連絡
- ④お客様と弊社オペレータとの通話記録を内容確認のため取得します。

### (3) 採用応募者の個人情報

- ①採用活動に関する応募者の確認、面接等の連絡、選考結果の通知、入社準備に関する連絡等
- ②非常時の連絡

## ◆保有個人データ（開示の対象となる個人情報）の取扱いについて

- ・「保有個人データ」とは、個人情報取扱事業者が、開示、内容の訂正、追加または削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止（以下「開示等」という。）を行うことのできる権限を有する個人データであって、その存否が明らかになることにより公益その他の利益が害されるものとして政令で定めるものをいいます。
- ・開示請求の対象には第三者提供記録も含まれます。
- ・請求者本人は次の3つの場面においても、利用停止・消去・第三者提供の停止を請求できます。
  - ① 個人情報取扱事業者が、保有個人データを利用する必要がなくなったとき。
  - ② 保有個人データの漏えいが生じたとき。
  - ③ その他、保有個人データの取扱いにより、本人の権利又は正当な利益が害されるおそれがあるとき。

### 1). 該当する保有個人データ及びその利用目的

#### (1) 従業員の個人情報

- ① 業務上の連絡・情報交換・勤怠管理・給与/賞与の支払い・評価・福利厚生・安全衛生等の管理
- ② 労務管理その他労働関係法令、税関係法令及び社会福祉関係法令等に定められた義務の履行
- ③ 社内規程に定められた各種手続の受理、履行及び管理
- ④ 非常時の連絡

#### (2) コンタクトセンター運營業務で取得する取引先の個人情報

- ① 取引先との契約に関する手続の受理、履行及び管理
- ② 取引先との受発注に関する手続の受理、履行及び管理
- ③ 非常時の連絡

#### (3) 採用応募者の個人情報

- ① 採用活動に関する応募者の確認、面接等の連絡、選考結果の通知、入社準備に関する連絡等

### 2). 保有個人データの取扱いに関する苦情相談の申し出先

職名：取締役 兼 カスタマーサポート本部 本部長

[TEL:011-211-5740](tel:011-211-5740)

E-Mail：[sd@oscom.co.jp](mailto:sd@oscom.co.jp)

住所：北海道札幌市中央区北3条西2丁目12-1

なお、個人情報のご相談窓口は、個人情報保護管理者が兼務いたします。

個人情報に関する、お問い合わせ、苦情、相談、及び開示等の請求に関するご質問等は、上記、個人情報保護管理者までご連絡願います。

### 3). 開示等の手続き方法

上記2)までご連絡ください。以下のいずれかの方法で貴殿の個人情報につき、開示等（利用目的の通知、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止）の手続きを行います。

### 4). 開示等の方法

書面により開示します。なお、開示等請求者本人は、電磁的記録の提供による方法などにつき、個人情報取扱事業者である弊社の開示方法を指定でき、弊社は、原則としてご本人が請求した方法によって開示いたします。

## 5). 追加、訂正、削除の結果通知

開示等による追加、訂正、削除の結果については当社で修正された内容を書面で通知いたします。

## 6). 個人情報の安全管理のために講じた措置について

当社は、取得した個人情報に対し、以下の安全管理措置を適切に実施し、個人情報を適切に取り扱い、滅失、き損、漏えい及び不正アクセス等を予防しています。

### (a) 基本方針の策定

個人情報の適切な取り扱いを確保するため、当社の個人情報保護方針を策定しています。

### (b) 個人情報の取り扱いに関する規程の整備

(a) で策定した個人情報保護方針に基づき、個人情報の取得、利用、提供、管理等の取り扱いを適切に実施するための個人情報保護マ

ネジメントシステムを構築し、管理体制の構築、取り扱う個人情報の特定、リスクの分析、対策の実施、運用手順の整備、運用状況の確認及び改善等を実施するための規程及び関連文書を整備しています。

### (c) 組織的安全管理措置の実施

(b) で整備した規程及び関連文書に基づき、以下の対応を実施しています。

- ・個人情報の管理体制の整備
- ・個人情報の取り扱いの運用手順の整備
- ・漏えい等の事案に対応する体制及び手順の整備
- ・個人情報の取り扱いの状況を確認する手順の整備
- ・各種手順に従った適切な個人情報の取り扱いの実施
- ・個人情報の取り扱いの状況の確認、及びその結果に基づく運用手順及び安全管理措置の見直し及び改善

### (d) 人的安全管理措置の実施

(b) で整備した規程及び関連文書に基づき、以下の対応を実施しています。

- ・従業員が個人情報を適切に取り扱うための、従業員に対する必要かつ適切な監督
- ・個人情報を取り扱う従業員は個人情報の秘密を保持することを規定
- ・従業員に対する、個人情報の適切な取り扱い及び個人情報保護マネジメントシステムの実施に関する定期的な教育の実施

### (e) 物理的安全管理措置の実施

(b) で整備した規程及び関連文書に基づき、以下の対応を実施しています。

- ・個人情報の管理及び取り扱いを実施する区域での入退室管理
- ・個人情報を取り扱う機器、電子媒体及び書類等の、保管庫等での施錠管理
- ・個人情報が記録された電子媒体又は書類等を運搬する際の、データの暗号化の実施又は追跡可能な輸送サービスの利用
- ・個人情報が記録された機器及び電子媒体を廃棄する際の、個人情報が復元不可能な方法での廃棄

### (f) 技術的安全管理措置の実施

(b) で整備した規程及び関連文書に基づき、以下の対応を実施しています。

- ・個人情報へのアクセス又は個人情報を取り扱う情報システムの利用について、権限を持った必要最小限の・従業員に限定し、識別と認証を実施
- ・外部からの不正アクセスの遮断
- ・情報システム等におけるマルウェア等の検知と隔離
- ・情報システム及び機器に脆弱性が発見された際の、脆弱性の修正
- ・個人情報を含む通信の暗号化

### (g) 外的環境の把握

当社は、取得した個人情報を外国において取り扱う場合は、当該外国の個人情報の保護に関する制度を把握したうえで、適切な安全管理措置を実施します。

## 7). 非開示事由

以下の①～⑦に該当する場合は、開示等の求めに応じられません。応じない場合には、その旨及び理由を書面にて通知いたします。

- ① 「個人情報開示等依頼書（本人申請用）」に記載されている氏名、住所が、本人確認のための書類に記載されている氏名、住所と一致しない場合
- ② 「個人情報開示等依頼書（本人申請用）」に記載されている代理人の氏名、住所が、本人確認のための書類に記載されている氏名、住所と一致しない場合
- ③ 開示等の要求の情報が開示対象保有個人データに該当しない場合
- ④ 開示等の要求のあった個人情報の存否が明らかになることによって、本人または第三者の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがある場合
- ⑤ 開示等の要求のあった個人情報の存否が明らかになることによって、違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがある場合
- ⑥ 開示等の要求のあった個人情報の存否が明らかになることによって、国の安全が害されるおそれ又は、他国若しくは国際機関との信頼関係が損なわれ交渉上不利益を被るおそれがある場合
- ⑦ 開示等の要求のあった個人情報の存否が明らかになることによって、犯罪の予防、鎮圧又は捜査その他の公共安全と秩序維持に支障が及ぶおそれがある場合

## 8). 保有個人データの利用目的の通知、または開示等の請求に応じる場合の手数料は徴収いたしません。