

出國報告（出國類別：考察）

「電子商務個人資料管理制度建置計畫」跨部會考察日本個資保護管理與隱私標章制度參訪團出國報告

服務機關：經濟部

姓名職稱：陳威達 科長

杜水龍 科員

派赴國家：日本

出國期間：100年1月16日至100年1月
21日

目錄

壹、 前言	3
一、參訪緣起	3
二、參訪目的	4
三、參訪成員	4
四、參訪行程	5
貳、 參訪內容摘要	6
一、日本情報處理開發協會 隱私標章推動中心－隱私標章組 織架暨驗證部門	6
二、日本情報處理開發協會 隱私標章推動中心－隱私標章組 織架構暨申訴處理部門	16
三、消費者廳、經濟產業省－情報經濟課、情報政策課	18
四、日本情報處理開發協會－JIPDEC 電子情報活用推動中心	27
五、驗證人員培訓機構－理光 HC 公司	28
六、驗證機構－JUAS 社團法人資訊系統使用人協會	34
參、 綜合心得與建議	38
肆、 參訪相關附件	40
一、日本 JIPDEC 個資管理制度暨隱私標章制度介紹	40
二、日本 JIPDEC 隱私標章驗證人員說明	48
三、日本 JIPDEC 隱私標章申請流程	52
四、日本個資保護法說明	53
五、理光 HC 公司驗證人員培訓課程說明	55

圖表目錄

圖表 1 日本 JIPDEC 隱私標章制度定位	8
圖表 2 日本 JIPDEC 隱私標章歷年取得企業家數.....	8
圖表 3 日本 JIPDEC 隱私標章制度架構.....	9
圖表 4 日本 JIPDEC 隱私標章推動中心內部架構.....	10

圖表 5	驗證機構負責工作概要	13
圖表 6	書審中實地驗證日程調整表	14
圖表 7	JISQ15001 主要驗證事項	14
圖表 8	NISC 組織架構圖	24
圖表 9	CCC 組織架構圖	25
圖表 10	理光 HC 公司驗證人員培訓課程日程	29
圖表 11	理光 HC 公司驗證人員培訓課程講師條件	29
圖表 12	理光 HC 公司培訓學員登錄狀況	30

壹、前言

一、參訪緣起

有鑑於國內個人隱私洩露問題不斷發生，經立法院第 7 屆第 1 會期第 15 次會議決議：為保障民眾個人隱私，建議政府參考國外作法，推動我國隱私權管理保護認證制度。經奉行政院 97 年 9 月 3 日交經濟部研議協助民間產業建立個人資料保護管理系統標準與隱私權標章驗證制度，並積極推動。98 年 12 月行政院核定「塑造資安文化、推升資安產值」關鍵推動方案，爰於該方案架構下，規劃推動「電子商務個人資料管理制度建置計畫」，俾藉由前瞻政策及計劃執行之引導，達成「強化民眾個資保護」之目標。又我國「個人資料保護法」業經總統於本（99）年 5 月 26 日公布，預期將於 100 年下半年開始施行，其條文規範嚴格，不分行業及資料處理運用方式均一體適用，對違反者且有高額賠償責任及刑罰之課處。預料將對國內企業經營上之各個層面，產生衝擊。

日本政府（經濟產業省）為因應經濟合作開發組織（OECD）發布之「隱私權保護原則」及歐盟公布之「個人資料保護指令」，避免影響國際貿易及協助國內企業強化保護個人資料的能力，由日本情報處理開發協會（Japan Information Processing Evelopment Corporation，以下簡稱 JIPDEC）在經濟產業省指導下，依據日本「工業標準化法」之規定，於 1999 年 3 月訂定了「個人資料保護實踐計畫之要求事項」，而「JIS Q 15001」即為其編號，為 JISQ15001：1999 版，並經經濟產業省大臣公告為國家標準。

2003 年日本政府公告將舊法之「電子機器處理個人資料保護法」重新修訂為「個人資料保護法」，並於 2005 年正式施行。隨著全面施行新「個

人情報保護法」，JIPDEC 亦於 2006 年依據日本新法內容及其基本方針，修正 JIS Q 15001 規範。修正後的 JIS Q 15001:2006，也取代原有的 JIS Q 15001:1999，成為現階段日本企業能否取得「隱私標章」(Privacy Mark：P-MARK)之審查指標。該制度自推動至今，已超過有一萬五千家企業取得標章，成果斐然。日本企業以取得 P-MARK 來作為提高企業商譽及消費者對企業保護個人資料信賴的指標，更可彰顯企業對個資管理與保護較上軌道，增加客戶信賴而獲得更多商機。日本為資訊處理及電子商務高度發達之國家，且日本的生活與市場交易之型態與台灣相近，該國發展個人資料保護管理系統標準與隱私權標章驗證制度的成功經驗頗值得台灣借鏡，可作為未來推動類似制度之參考。

二、 參訪目的

透過此次參訪行程，希望達成下列四項目的。

- (一) 協助了解個人資料管理制度於政府、民間組織與企業之規劃建置推動之策略及作法。
- (二) 協助了解隱私權標章推廣導入企業實施及推動現況等之實務層面經驗。
- (三) 藉由日本之經驗，協助國內建置類似個人資料保護管理系統與隱私權標章制度及導入之平台，未來協助民間產業因應「個人資料保護法」規範。
- (四) 尋求國際合作及制度相互承認契機，未來持續交流雙方發展經驗。

三、 參訪成員

「電子商務個人資料管理制度建置計畫跨部會考察日本個資保護管理與隱私標章制度參訪團」由行政院科技顧問組柴主任惠珍擔任團長，參訪團成員如下所列，共 7 名。

- (一) 行政院科技顧問組柴主任惠珍
- (二) 行政院科技顧問組盧研究員公民
- (三) 行政院消費者保護委員會陳視察星宏
- (四) 經濟部商業司陳科長威達

- (五) 經濟部商業司杜科員水龍
- (六) 財團法人資訊工業策進會邱主任映曦
- (七) 財團法人資訊工業策進會楊研究員光華

四、 參訪行程

日期	時間	行程
1/16 (日)	09:15-13:15	台北松山機場→日本東京羽田機場
1/17 (一)	10:00-12:00	日本情報處理開發協會 隱私標章推動中心 隱私標章制度面討論
	13:30-16:30	日本情報處理開發協會 隱私標章推動中心 隱私標章制度實務面討論
1/18 (二)	11:00-12:00	台北駐日經濟文化代表處經濟組
	13:00-16:00	○ 經濟產業省 情報經濟課：經濟產業領域個資指針制訂 情報政策課：經濟產業領域資安準則制訂 ○ 消費者廳（2010年4月1日起為日本個資保護法主管機關） 日本個資法主管業務討論
1/19 (三)	10:00-11:30	日本情報處理開發協會 電子資訊利用活性化推動中心 （今年4月1日起承接原電子商務推動協議會業務） 電子商務個人資料保護指針制定討論 電子商務相關議題討論
	13:30-16:30	理光 HC 公司 人員培訓機制實務討論 取得標章企業實務討論
1/20 (四)	10:00-12:00	日本資訊系統使用人協會 JUAS 驗證機構相關實務討論
1/21 (五)	14:15-17:15	東京羽田機場→台北松山機場

貳、參訪內容摘要

一、日本情報處理開發協會 隱私標章推動中心－制度架構及驗證部門

(一) 時間：100 年 1 月 17 日

(二) 地點：機械振興會館四樓會議室（東京都東京都港区芝公園 3 丁目 5 番 8 号）

(三) 受訪者：

關本貢（財團法人日本情報處理協會隱私標章推動中心副中心長）

金剛寺英雄（財團法人日本情報處理協會隱私標章推動中心驗證業務室室長）

加藤健（財團法人日本情報處理協會隱私標章推動中心主任部員）

河窪綾子（財團法人日本情報處理協會隱私標章推動中心申訴諮詢、事故處理組組長）

井上薰子（財團法人日本情報處理協會隱私標章推動中心申訴諮詢、事故處理組主任研究部員）

(四) 參訪單位介紹

財團法人日本情報處理協會（JIPDEC）的隱私標章推動中心是日本隱私標章的授證機構，該中心由隱私標章制度委員會、驗證部門、培訓部門、事務局等 5 個單位組成。

日本隱私標章制度是對建置符合日本工業標準「JISQ 15001 個資保護管理系統-要求事項」的適切地保護個資體制的事業給予認，並賦與隱私標章，可於事業為營業活動時准許使用隱私標章的制度。

JIPDEC 於 1998 年 4 月 1 日受當時通商產業省（現為經濟產業省）的指導，創設隱私標章制度並運作之。

(五) 參訪內容

此次會議首先由加藤健先生等日方人員介紹日本 JIPDEC 隱私標章制

度、驗證部門及申訴部門及工作內容，接著雙方進行問題詢答及意見交流。

1、日本 JIPDEC 隱私標章制度說明：

日本隱私標章制度是從 1998 年 4 月開始實施，只要事業所建置之處理個人資料機制「個人資料保護管理系統」在運作上合乎 JIS Q 15001 的標準，就發給「隱私標章」，並允許取得標章事業在營業範圍內，可以使用「隱私標章」的制度。

日本隱私標章制度的目的：

- (1) 提升消費者對於個人資料的保護意識
- (2) 讓取得標章事業獲得社會上的信賴

授證對象、單位：以在日本國內具有營業活動據點的事業、組織為授證對象。並以單一法人格為一授證單位。

認證標準：以經日本經濟產業大臣所認可公佈的日本國家工業標準 JISQ 15001 為認證標準。

申請資格：

- (1) 事業依 JISQ 15001 為根據建置「個人資料保護管理系統」。
- (2) 事業依據「個人資料保護管理系統」適當實施處理個人資料。
- (3) 事業職員在二名以上者。
- (4) 事業無不符資格事項者：
 - 在日本有事業據點者。
 - 事業董事或負責人無受徒刑以上之刑之宣告或受日本「個資保護法」中刑之處罰者。
 - 非網路異性介紹業者。
 - 非其他限制申請期間事業者。

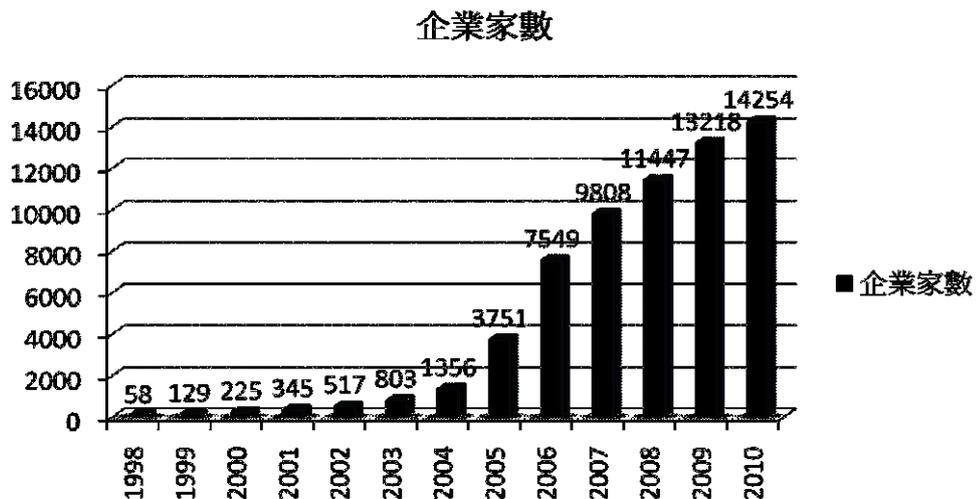
隱私標章有效期間：自發放隱私標章後為 2 年。發放隱私標章後每 2 年更新一次。

日本隱私標章制度是由財團法人日本情報處理開發協會(JIPDEC)所實施，讓事業自主參加，經第三方公正客觀機構所認證的制度，並沒有法律強制參加的效力。



圖表 1：日本 JIPDEC 隱私標章制度定位
資料來源：JIPDEC

日本 JIPDEC 隱私標章的定位是在協助事業符合個資保護法及目的事業主管機關所訂定的指針所要求的法律義務，並以超越法律所規定的標準，實施個人資料管理，如不以個資保護法所訂定最低五千筆個人資料、個人資料之當事人不以已生存者為限，並廣泛保護個資當事人權利，以管理系統計畫 PDCA 的循環，不斷修正管理制度與實際業務執行狀況之差距。其目的除達成事業的法規遵循義務外，在透過不斷自我檢討、修正制度，以達到百分之百保護個人資料，不再發生個人資料外洩事故。



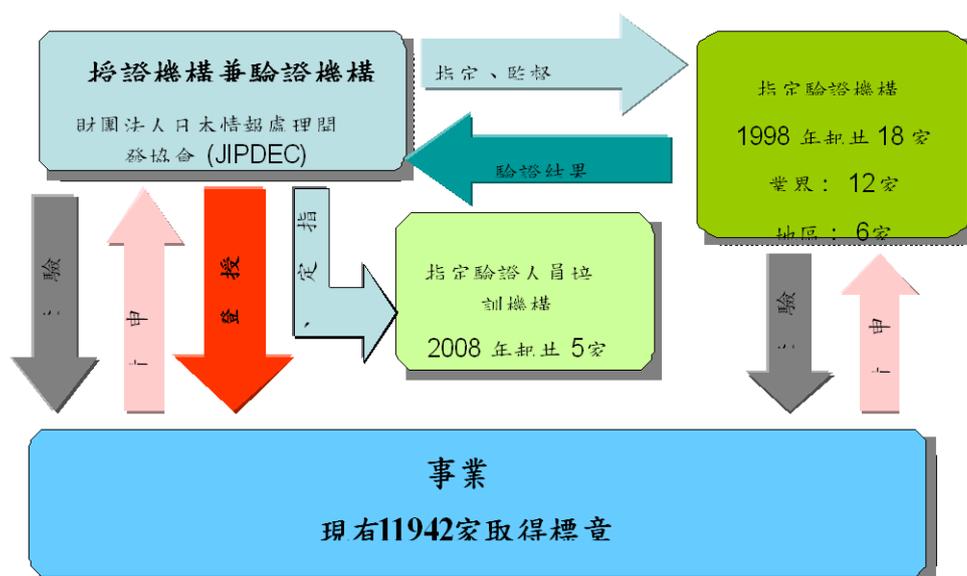
圖表 2：日本 JIPDEC 隱私標章歷年取得企業家數
資料來源：JIPDEC

日本 JIPDEC 自 1998 年起發放隱私標章制度，每年申請的事業家數大約在百位數，在成長期中，JIPDEC 不斷透過培訓驗證人員，及執行驗證業務檢驗規範的正確性，以儲備之後的驗證能量。

到 2003 年日本政府公告修正「電子計算機處理個人資料保護法」為「個人資料保護法」，到正式實施「個資保護法」，事業申請家數 500 多家擴張為每年 2000 家左右，進入標章發放的擴張期，為因應申請標章事業家數急速擴大，致使原有驗證人員人數不足，JIPDEC 於 2008 年開始釋出驗證人員培訓工作，除原有指定之業界公協會，並開始指定地區公協會擔任驗證機構。

2009 年以後，申請標章事業家數開始趨緩為每年 1000 多家，在歷經急速擴張期之後，JIPDEC 回頭檢視驗證工作及人員的品質，開始研議對培訓驗證機構以 JIPDEC 所訂定的統一教材及題庫為標準，以齊一驗證人員的素質。

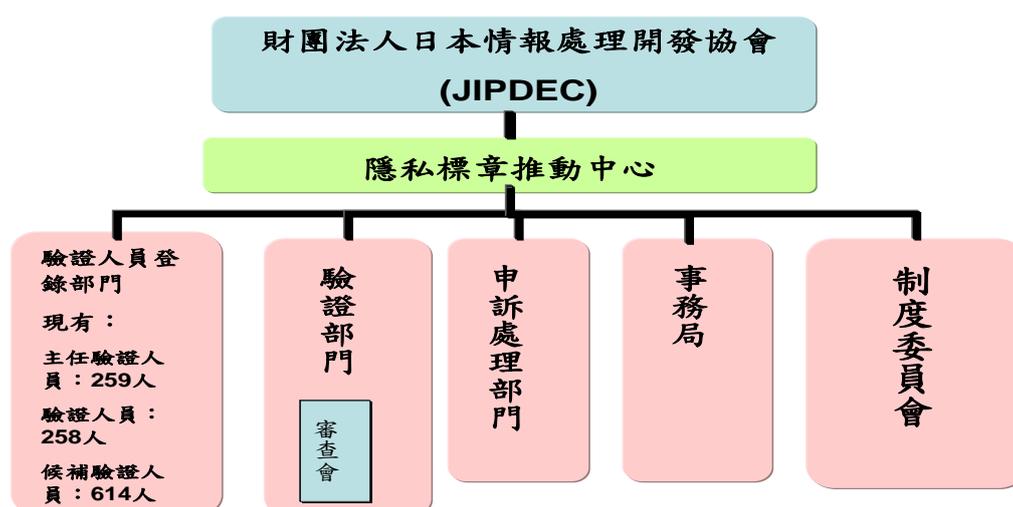
至今年 1 月，申請標章事業家數累計為 14254 家。



圖表 3：日本 JIPDEC 隱私標章制度架構

資料來源：JIPDEC

日本 JIPDEC 隱私標章制度組織架構，是以授證兼驗證機構的 JIPDEC 為制度的中心，另外以指定驗證機構與取得標章事業為制度的兩輪。事業可以向 JIPDEC 或其他指定驗證機構申請標章，之後由 JIPDEC 驗證部門或指定驗證機構進行書審及實審。於驗證結束後，由 JIPDEC 的驗證部門或其他指定驗證機構將驗證報告送交 JIPDEC 標章發放評議委員會決定是否發放標章。於授證同時，由 JIPDEC 與取得標章事業簽訂標章使用契約，決定標章使用範圍，之後由取得標章事業於事業業務活動的範圍，使用隱私標章以彰顯落實個人資料保護的優點。至 2011 年 1 月現在，除因事業未更新標章、停止營業等原因，未繼續使用標章者，有 11942 家（至 2011 年 3 月）事業現正使用隱私標章。



圖表 4：日本 JIPDEC 隱私標章推動中心內部架構
資料來源：JIPDEC

日本 JIPDEC 隱私標章制度組織架構中，在 JIPDEC 下置隱私標章推動中心。隱私標章推動中心底下，再設置制度委員會專門執掌制度規章修正及處理對處分的申訴，事務局執掌制度委員會及一般的行政工作，申訴及事故對應部門執掌申訴諮商處理及事故處理對應，驗證部門及驗證審查會執掌驗證工作及驗證結果審議，驗證人員登錄部門執掌驗證人員登錄工作等部門及執掌。

問題詢答及交流：

1、隱私標章制度組織架構

提問：對於成爲候補驗證人員的學歷、相關工作經驗、消極條件等，是否有加以規範？

回答：目前 JIPDEC 對於工作經驗及課程及格通過以外，對上述條件都沒有規定。

JIPDEC 對成爲候補驗證人員採取一個比較寬鬆的條件，也造成今天 JIPDEC 隱私標章驗證人員素資參差不齊的原因。所以 JIPDEC 目前也開始檢討增加條件標準。

就目前候補驗證人員養成上，要參加驗證人員課程的人員不僅止於要成爲驗證人員的人，也有企業派來要建置、營運企業內部個資管理制度的人員，所以不宜將條件門檻設的太高，避免企業派來受訓的人無法取得資格；今後會採取分流的方式，對於要成爲驗證人員的人會調高條件門檻。

目前對學員只要能在培訓驗證人員課程期末測驗及格就能成爲候補驗證人員，並沒有其他要求及格的術科或條件。

提問：候補驗證人員於 2 年內應參與驗證次數的驗證對象有無規模大小區分？

回答：候補驗證人員或驗證人員及主任驗證人員於驗證人員登錄有效期間應完成參與的驗證次數並沒有受驗正式業規模大小的區分。候補驗證人員的在職訓練先是做 5 次書審，5 次書審之中也會有各種不同領域的企業，比對企業所提出的文件與標準後，要列出合乎標準及不合標準的地方，還要列明實地審查的審查點。這些比對的報告還要經過指導的主任驗證人員的評鑑。5 次實做書審也必須得到評鑑 70 分以上才能通過，進入實地驗證的階段。實地驗證時是由領隊與副領隊帶隊下去做驗證，候補驗證人員也必須詳讀事業所提出的書面，也必須參加領隊與副領隊的討論。候補驗證人員要等第 2 次以後才准許發言，每次參加實審的領隊都必須對參加的候補驗證人員給予評鑑。評鑑包括制度理解能力、文書撰寫能力、訪談的溝通能力，也必須達到 70 分以上。

提問：對於候補驗證人員養成採用師徒制的話，做爲老師的主任驗證人員的人格特質就很重要，JIPDEC 如何控管？

回答：JIPDEC 雖然有 140 幾位主任驗證人員，但其中適合帶領候補驗證人員的主任驗證人員只有 30 幾位，不是每個主任驗證人員都適於帶領候補驗證人員。升等標準雖然都是一致的，但得分也會因爲領隊的個人特質而有

不同，JIPDEC 會掌握每個主任驗證人員的個人特質給予微調。

提問：候補驗證人員的養成是只跟隨一位主任驗證人員或是複數的主任驗證人員？在書審跟實審有必須達到 70 分的標準外，驗證人員評議會是以什麼標準來評鑑升等的候補驗證人員？

回答：每次指導審查的主任驗證人員都不會相同，所以 5 次實審就至少有 5 位主任驗證人員，因此會有複數的主任驗證人員來推薦；評鑑委員會並不是有一套標準去評鑑升等的驗證人員，而是審查主任驗證人員評鑑升等的驗證人員的報告。對於候補驗證人員某個領域能力得分特別低的時候，評鑑委員會會注意該候補驗證人員是否適任。

提問：3.3 指定機關的推薦是否包括目的事業主管機關的推薦？

回答：是以驗證機構的推薦為主，不包括培訓機構及其他目的事業主管機關。

提問：除 JIPDEC 之外，其他驗證機構也以同樣的作法管控驗證人員？都是有同一套驗證人員管理標準。JIPDEC 也對其他驗證機構有管控機制。

回答：雖然與其他驗證機構沒有簽訂驗證業務委託契約，但是透過驗證機構審查標準及兩年 1 次的更新來管控其他驗證機構。

提問：日本 JIPDEC 隱私標章是否是政府所委託所發行還是業界自主由 JIPDEC 所發行的標章？

回答：雖然 JIPDEC 早期是在通產省的指導下所建立的制度，但是並不是政府所委託發行的標章，由 JIPDEC 自主發行的隱私標章。

提問：候補驗證人員未經登錄是否可以執行驗證？

回答：候補驗證人員於培訓課程及格結訓後，必須向 JIPDEC 及其他指定驗證機構登錄，非經登錄不得執行驗證工作。

提問：驗證人員登錄的有效期間維持資格的要件？

回答：三年內最少要有 10 次的驗證實際工作。

提問：JIPDEC 如何維持驗證人員品質？

回答：1.問卷調查：實地驗證之後的問卷調查，由被驗證的角度來看驗證人員能力；於締結授證契約時，再做一次問卷調查。

提問：為什麼要分 2 次問卷調查，締約時的一次問卷調查就可以了？

回答：從驗證機構的角度來看，於實地驗證後馬上做問卷調查可以讓驗證機構掌握問題，從管理上進行迅速處理的機動性的考量。於審視問卷之後進行

調查，之後對進行驗證的驗證人員進行指導。

提問：驗證機構的認可有效期間為 2 年有無管控驗證機構品質的方法？

回答：JIPDEC 對其他指定驗證機構於有效期間的 2 年中有例行檢查、陪同審查驗證業務等權限；透過審查驗證業務可以維持驗證人員執行驗證的品質。

提問：對驗證機構的有撤銷、暫停使用權限？

回答：指定驗證機構規則中，JIPDEC 對其他指定驗證機構有撤銷、暫停驗證業務的權限。

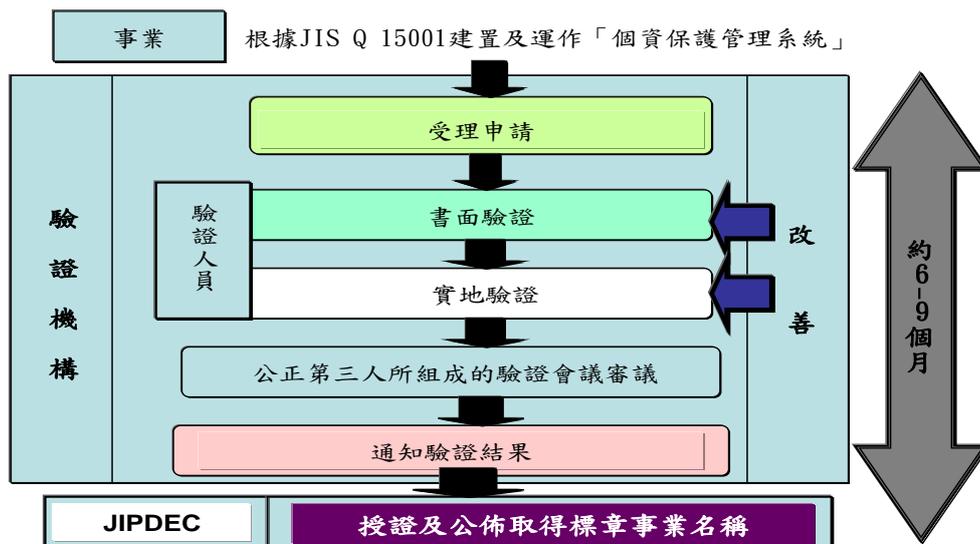
提問：如果取得標章企業發生個資外洩事故，JIPDEC 對目的事業主管機關有無報告義務？

回答：JIPDEC 具備兩個角色，一是隱私標章的授證機構，另一個是日本個資法第 37 條的主管機關認可個資保護團體；在隱私標章的授證機構上沒有要向主管機關報告的義務；在認可個資保護團體上就有報告的義務。

提問：主管機關認可保護團體為何？經產省、消費者廳與 JIPDEC 間的關係為何？

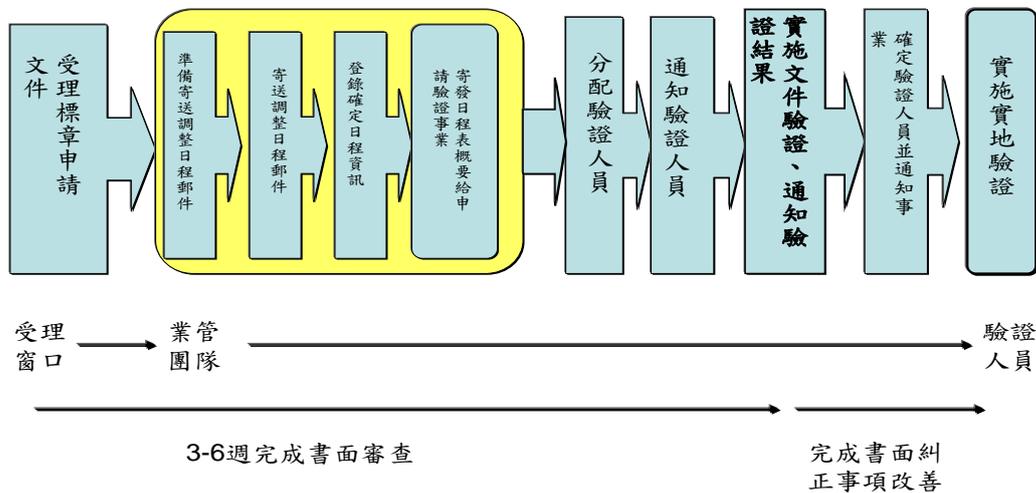
回答：關得認可個資保護團體是個資法第 37 條主管機關指定個資保護團體的權限。目前 JIPDEC 對隱私標章制度完全獨立自主營運，與經產省沒有牽連關係。

2、驗證部門



圖表 5：驗證機構負責工作概要

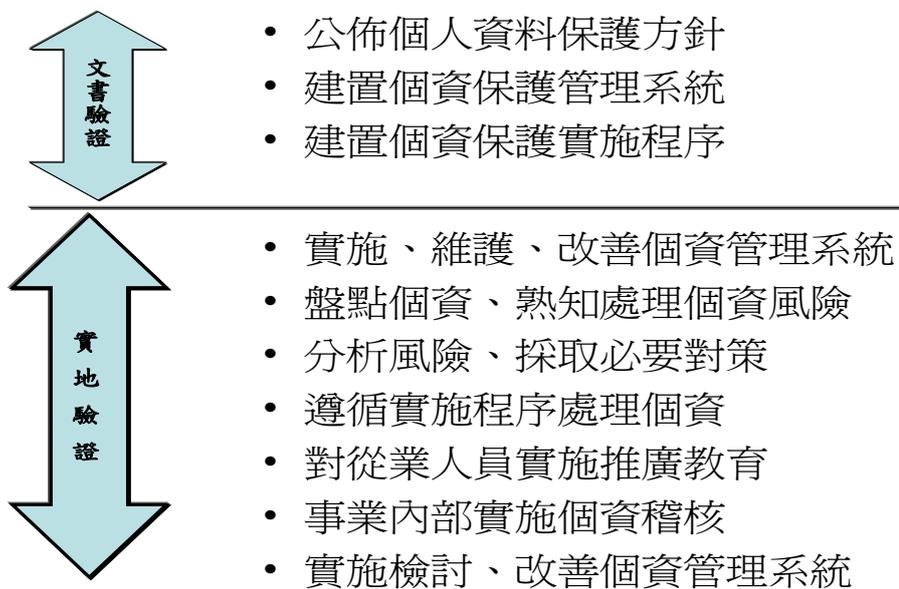
資料來源：JIOPDEC



2

圖表 6：書審中實地驗證日程調整表

資料來源：JIPDEC



圖表 7：JISQ15001 主要驗證事項

資料來源：JIPDEC

問題詢答：

提問：驗證人員是否有迴避的規定？

回答：日本 JIPDEC 對驗證人員從事企管顧問工作並不禁止，但於事前要向 JIPDEC 申報，於取得許可後才可以去進行輔導，但禁止驗證所輔導或進行企管顧問的事業。除 JIPDEC 外，其他的驗證機構都不是採取驗證人員專任制，所以無法禁止驗證人員在外兼職等活動，但是採取事前申報制，掌握驗證人員所輔導的事業，避免由同一驗證人員進行輔導及驗證。

提問：JIPDEC 對因驗證人員與事業的關係致驗證不通過時，有和補救或補償措施？

回答：JIPDEC 的驗證人員規範中，就有規定驗證人員及受驗證事業間不得有任何關係，從規範面排除因不當關係存在的可能性。甚至在標章發放的評議會裡，與事業有關係的人員都不得參與評議會。

提問：驗證機構具備專任人員的條件為何？

回答：JIPDEC 本身是採取專任制，對其他驗證機構就不採取專任制。

提問：JIPDEC 對其他驗證機構的管控機制？

回答：除契約上的權限外，JIPDEC 透過每 2 個月一次的驗證機構會議，聽取驗證業務執行報告，並進行驗證業務要求宣導。

提問：日本百貨公司對非直營專櫃的個資管理方法？

回答：日本 JIPDEC 隱私標章是業界自主發行的標章，無從強制業者加入。

提問：實地驗證對持有個資件數多寡，標準有無不同？相互認證時程多久？為相互驗證對驗證標準等有無統一的要求？

回答：JIPDEC 對驗證上的標準並沒有區分個資件數多寡，在實際驗證作業上所重視的是事業如何去運用個資，在有限的時間內，如何驗證事業是否有效運作管理制度，先去驗運用個資最多的業務來檢視管理系統是否有效運作。

提問：審查時之應注意事項等？

回答：於書審時就需製作檢查表，實審時按檢查表進行驗證。

JISQ15001 規範的理解、IT 技術、業務流程（JISQ15001 規範所面臨的各種情境）*研修會資料 36 頁

提問：於初期尚未有其他驗證機構之情形，由 JIPDEC 擔任驗證機構時，所遭遇

的困難點大致上有哪些？以及如何克服該困難？（這裡想要問的是，在沒有其他經驗下，首批進行驗證的問題）

回答：1998年當時沒有個資保護法，但通產省已有經濟產業領域指針，並要求各業界團體訂定的業界指針，當時制訂業界指針的人員就成為當時的講師及驗證人員。在制度建置初期並無相關人員時，資格要求不要訂的那麼嚴格，隨著制度實做經驗增加，也會有愈來愈多驗證人員與合乎資格的人。

提問：在驗證機構以產業別及地區別加以分類的狀況下，如該機構之能量不足以應付申請驗證者數目時，JIPDEC 會否對驗證品質加以控管？並如何控管？

回答：驗證機構按照地區別來分是為減輕受驗證事業所負擔的交通費用。並非解決業務分擔的問題。各個指定驗證機構都在業務可允許的範圍內，配置足夠的驗證人員。

提問：JIPDEC 成功的原因為何？

回答：1998年時雖然有業界指針但沒有個資保護法，自有立法的消息之後，企業尋求應如何應對個資法的方法時，就找到隱私標章制度。日本個資法中也有主管機關對不服從主管機關命令處分時的行政處罰，所以也有處罰的壓力，讓日本企業願意引進隱私標章制度。

二、日本情報處理開發協會 隱私標章推動中心－制度架構及申訴處理部門：

日本 JIPDEC 個資保護管理暨隱私標章制度申訴及事故處理部門說明如附件五。

1. 消費者諮詢及事故對應業務說明

(1) 消費者諮詢業務

- 諮詢窗口
 - 隱私標章事務局消費者諮詢窗口
 - 認可個人資料保護團體 個人資料保護申訴諮詢室
- 接受諮詢範圍
 - 取得隱私標章事業有關處理個人資料的內容
- 對應方法
 - 透過諮詢窗口的調查而解決
 - 提供諮詢人資訊
 - 提供自行交涉的建議

- 介紹其他諮詢機構
- 中止諮詢等未解決案例

2.對應事故業務：

(1) 對隱私標章取得事業如果發生個資外洩事故，必須向驗證機構及授證機構提出事故報告書。

(2) 目的：

- 對隱私標章制度：
 - 維護、提昇取得標章事業的個資保護水準
 - 掌握取得標章事業的狀況
 - 分析掌握的事故狀況
 - 呼籲其他事業注意
 - 維護、提昇隱私標章制度的信賴度
- 對取得標章事業：
 - 檢討、加強事業的「個資保護管理系統」
 - 維護、提昇事業的個資保護水準
 - 由事故發生後的事後處理作法及應對態度而獲得第三人的信賴

(3) 效果：

- 要求改善處置及改善報告
- 警告
- 暫時停止使用標章
- 撤銷標章資格

處理申訴的對象：個資法認定個資保護團體（經產省 16+其他各主管機關 22 共 38）的企業範圍：7700 家（消費者諮詢、個資事故對應）隱私標章授證機構：11984 家（消費者諮詢、個資事故對應）

問題詢答：

提問：經主管機關所認定個資保護團體受理申訴或諮詢不處理時，主管機關的處分？

回答：受認定的前提是要能處理申訴及諮詢，如果受理申訴及諮詢但不處理可能會被撤銷認可。

提問：消費者對申訴處理不滿意時，有無演變成訴訟程序？

回答：幾乎沒有衍生成訴訟。

提問：消費生活總和中心所接受的申訴是否會與 JIPDEC 所接受的申訴是否有重疊的地方？消費與個資外洩的關連？

回答：可能要問主管機關的消費者廳較為適當。

提問：事故報告書的做成應該由第三方來做可信度才會高，不知道日本是否有經

認可的第三方檢驗機構？

回答：事業做成事故報告必須要究明原因並提出改善預防作法，也有委託其他調查公司調查原因，再做改善報告的。

提問：對發生過個資事故的事業在更新標章時的審查是否會更嚴格？

回答：在更新時，對發生事故的事業就改善報告特別注意有無改善。

提問：JIPDEC 與大連 PIPA 的相互承認流程

回答：JIPDEC 與大連 PIPA 的相互認證大約耗時 2 年，先由大連 PIPA 按 JISQ15001：1999 版協助 PIPA 驗證 1 家，之後根據 JISQ15001：2006 版驗證 20 家後，雙方簽訂相互承認契約。

提問：JIPDEC 與韓國相互承認流程？

回答：JIPDEC 與韓國的相互承認是僅就電子商務部分相互承認，先由韓國就電子商務部分訂定有關個資保護的規範，之後在就 JIPDEC 的 JISQ15001 規範中有關電子商務的特殊部分加以限縮，僅就這一部份達成相互承認。有關與台灣的相互承認將會視台灣個資保護與管理制度中規範與 JISQ15001 工業標準根據法律、適用範圍、規範用語的一致性。

提問：實地驗證對資安的驗證標準與 ISO27001 標準的差異？

回答：抽樣檢查、安全管理、資安檢查、風險解析、風險對策。針對主要處理個資的業務的資安，例如安全管理、資安做驗證，資安系統是否確實有在運作，經濟產業省在制訂指針時，已經將 ISO27001 中的 130 多項查核點納入指針之中。

三、日本個資保護法主管機關－消費者廳、經濟產業省情報經濟課及經濟產業省情報政策課

(一) 時間：100 年 1 月 18 日下午

(二) 地點：機械振興會館地下一樓會議室（東京都東京都港区芝公園 3 丁目 5 番 8 号）

(三) 受訪者：

板倉陽一郎 政策企劃專門官（消費者廳企劃課個人情報保護推動室）

鈴木謙次郎 室長（經濟產業省商務情報政策局情報政策課情報國際企劃室）

西田淳二 課長補佐（經濟產業省情報政策課）

佐藤明男 課長補佐（經濟產業省情報政策課）

青柳あさ子 國際股長（經濟產業省商務情報政策局情報政策課情報國際企劃室）

小間菜摘 室長助理（經濟產業省商務情報政策局情報政策課情報國際企劃室）

加藤健（財團法人日本情報處理協會隱私標章推動中心主任部員）

1、消費者廳

參訪摘要：

在制訂個資保護指針上，以個人資料保護法之基本法制架構，除以消費者廳為統合主管機關，各省廳為執行機關外，其他之地方自治團體、地方行政法人（市、町、村）均可因地制宜訂定地方個人資料保護自治條例。

個人資料保護行政措施之實際執行工作係由各主管省廳（機關）為之，而消費者廳則為法律之主管機關，可監督及促請各省廳訂定各管轄行業之個人資料保護指針，目前業已制定之產業指針，計有 47 項。

提問：日本所稱之「指針」其法位階為何？（我國之法規命令係指經由法律所授權之內容、範圍及目的之授權命令。）中央之消費者廳是否會制定指導原則 (GUIDELINE)供各省廳及地方政府參考？

回答：日本政府部門所制定之指針，基本上係針對各管轄行業之一般性及通用性之方向思考，制定指針後，如有行業未能遵守，行政機關有促請履行之權限，主管機關授權業界團體訂定規章，然業界團體僅有自我之努力義務，如該團體違犯所自訂之規章，尚非產生個人資料保護法所規定之任何法效，不過主管機關可檢討其是否繼續成為個人資料保護團體；消費者廳則有訂定個人保護統一性指針之法定義務，此內容各省廳多將之納為重要遵循方向。

日本之個人資料保護法以處理 5000 筆以上個人資料之企業經營者為其規範範圍，企業被要求之處理措施特別重要者為所蒐集之個人資料有「使用目的上之限制」；即利用之目的，必需事先告知本人，並經本人同意後，方屬合法正當取得該資料，不得以強暴脅迫等方式取得，另外各該適用之企業，併有訂定「安全管理機制」等個人資料保護處理措施之義務其內容方式如下：

- (1) 組織安全--企業組織內個人資料之保護措施
- (2) 資訊安全--企業規章必須納入各省廳所制訂之指針—就資訊安全(簡稱資安)所為之規範。

(3) 人員安全--企業交易對象（客戶或消費者）及其委託廠商對象（受委託人）加以監督。

對於因新聞報導、產業技術、宗教及學術研究區域，則排除個人資料保護法則之適用，理由在於：前述領域憲法已賦予基本權利，憲法位階之權利，其他法律當然不可逾越。另外，企業經營者如得到法令之許可、保護人身安全、大眾公共衛生以及團體協力之必要，則例外地允許可，可於未得本人同意前，將所蒐集之個人資料提供第三人使用。

對於個人資料之申訴處理，目前採重疊方式，即（1）業者自行處理。（2）業者不處理時，由各省廳所認定之個人資料保護團體或由消費者廳所轄之「國民生活中心」協商。

對於個人資料外洩時之行政罰部分，司法機關可針對大規模或惡質之個人資料外洩業者處 6 個月以下之有期徒刑及 30 萬元以下之罰金。

提問：何謂「大規模或惡質」的個資外洩？

回答：「大規模」目前無任何之判准依據，其認定上以對社會之影響程度決定，至於「惡質」，則以經主管省廳（主管機關）勸告後仍不改善者為主要認定基準。

消費者廳及各省廳之專責單位每年均會依據「個人資料保護指針」，參照當年處理個人資料外洩之處理經驗，邀集各相關業者召開說明會。

交流討論：

主要議題：各部會聯絡會議的組成及權限、共管業務的權限區分、主管機關不明的業務指定程序、個人資料外洩事件處理實務、行政機關人員教育廣宣作業實務。

提問：日本是否認為個人資料外洩事件屬於消費紛爭事件？另外消費者廳設有國民生活中心，該中心是否受理並解決個人資料外洩事件？

回答：日本並未特別將之視為一般消費爭議，惟國民生活中心或地方政府所設立消費爭議處理機構（例如：東京都消費者受害救濟委員會）也受理個人資料外洩爭議之處理；個人資料保護之法制業務及立法工作，原係由內閣府之國民生活審議會為主政機關，其後，因日方行政組織變革新成立消費者廳，並將國民生活審議會之業務移轉管轄於消費者廳，故消費者廳目前統合掌理「個人資料保護業務」，近年來施政成效，確有達到消費者事務統合及事權統一之效。

提問：當發生大規模個人資料外洩事件，倘若僅一個受害者向消費者廳（國民生活中心）提出申訴時，是否有一起解決多數受害者之機制？

回答：日本個人資料保護法中尚無集團訴訟之相關規定，但主管省廳可對違反個人資料保護法之業者執行行政處罰。

提問：當發生消費爭議時，如委託給東京都消費者受害救濟委員會處理，該爭議解決時或認為沒有解決的希望時，是否將審議經過及結果加以公告？該公告定可雖可促使民眾注意，但是否對於個人資料隱私之保護有外洩之虞？如有是否有配套之解決機制？

回答：目前實務上對於消費爭議之審議經過及結果會加以公告，惟為避免個人資料有外洩之虞，所公告之資料對當事人之名字等個人資料均採匿名方式處理。

提問：對於企業經營者因故意或過失致使民眾之個人資料大規模外洩，行政機關如何行使處罰權限，以促使企業經營者改善？

回答：消費者廳對違反個人資料保護法之企業經營者，會採相對應之處置措施，例如：責成該行業之主管省廳（機關），督促業者改善，如業者仍不改善，該行業主管機關之執行部門，將會對該業者進行行政處分。

提問：日本曾發生發生過英語連鎖補習班(NOVA)倒閉事件後，經由經濟產業省、警察機關、消費者廳聯手解決，想請問在解決過程中發現業者與消費者所簽訂之定型化契約等相關資料，擁有消費者之個人資料，此時如何處理？

回答：針對破產業者之消費事件，目前尚無個人資料外洩之情形發生，日本所提之NOVA之破產事件，經查，該案件之破產管理人已有履行破產程序終結前後之個人資料保護義務，尚無任何個人資料外洩之情形發生。

提問：相關部會聯絡會議的角色、任務及組成。消費者廳與主管機關共同合作的方式。主管機關不明時如何指定？此時消費者廳扮演何種功能。

回答：相關省廳（部會）之「聯絡會議」，係由消費者廳長官擔任主席，參予之成員為相關部會「局長」層級之人員，討論之議題為各部會關於個人資料保護之共通性議題。另外，在消費者廳和主管機關間之行政聯絡事項，則設有「幹事會議」，參加之成員則為「課長」層級之人員，會議之主題多為互相針對具體案件之處理程序及經驗交換意見，從而做為制（修）定指針之參考；在個人資料之主管機關不明時，則由內閣總理大臣授權消費者廳長官（或消費者大臣）召開指定會議，被指定之主管機關則交由消費者廳長官進行後續監督，此時如仍有細節性或程序性之事項，可再經由聯絡會議解決。

2、經濟產業省－情報經濟課

參訪摘要：

經濟產業領域個資保護方針中，多以期望事業做到個資保護規定，並非應做到個資保護規定的原因，是避免目的事業主管機關的經濟產業省使用行政處分權。

提問：台灣的個人資料保護法自去年 5 月由總統公布，目前還在有由主管機關法務部在制定施行細則之中。但今後經濟部必須制定經濟產業領域的指針。請問經濟產業省在制定指針當時有哪些地方要注意？

回答：經濟產業省對個人資料保護所研訂之方針，其內容際上是非常廣泛，不過對企業內部所屬職員之個人資料之中央管轄機關則為厚生保護省。

提問：經濟產業省的指針修訂限縮共通部份，是出於何種思考？

回答：固然各中央省廳均有針對所轄行業頒定個人資料保護指針，但尚非能夠完全涵蓋所有個人資料保護之內容，就未能納入指針規範之內容，或是新發生個案之解決對策，則透過各中央省廳定時研定之「問答資料」提供民眾及企業參考，同時也是宣導個人資料保護模式之一。

提問：日本「個人資料保護法」第 37 條認定個人資料保護團體在個資保護中的角色及業務內容為何？

回答：個人資料保護團體在處理個人資料疑似外洩之申訴時，由於並非由行政機關進行處理，因此個人資料保護團體如能廣泛蒐集相關資訊，並且透過公開程序，選任公正第三人處理申訴案件，則所協調之成果方可獲得申訴者本人之信賴。

提問：日本「個人資料保護法」第 48 條第 1 項賦予指定個人資料保護團體擬定業界指針的權限，出於何種考量？該個人資料保護團體所定訂的指針是否具有法律強制力？

回答：固然個人資料保護團體屬於民間組織，中央省廳並未授與處理個人資料保護申訴之行政處理權限，但日本對於依法設立之民間團體，特別是個人資料保護團體，均認定具有一定之協商權能，甚至可自行制定個人資料保護指針，只不過所自訂之指針，僅具有自律性質；然類此團體之獎勵、扶助或監督，則由所屬行業之各中央省廳為之，其獎勵、扶助之參考數值或資料，即根據該個人資料保護團體在該年度之工作內容具體判斷，例如先前所提到之個案處理或指針落實之成果。

提問：日本「個人資料保護法」對於事業單位違反「希望」規定，會遭到什麼樣的處罰？

回答：日本之個人資料保護法之執行機關，係分散於各中央省廳，因此各中央省廳可針對所轄行業之特性，參酌所轄行業團體（公會或協會）之建議事項，訂定○○業個人資料保護指針，並可依據各行業違反個人資料保護的具體個案，以主管省廳之名義，處罰違法業者；為此，如「希望」規定落實於○○業個人資料保護指針，各中央省廳即得針對違反之企業依據個人資料保護法進行處理。

提問：日本「個人資料保護法」第 18 條第 4 項規範「利用目的自明」，若不明示利用目的也可以嗎？

回答：日本之個人資料保護法尚無對於本人如何同意第三人使用個人資料之「同意方式」有任何規範，因此得本人同意使用個人資料之方式，原則上只要是可辨認，本人係出於無強暴、脅迫或受詐欺之情形下，均可認為係合法之「同意方式」，至於各行業領域之方式由各指針定之

提問：日本「個人資料保護法」第 20 條有關安全管理措施，可以準用其他基準嗎？

回答：關於「個人資料保護法」第 20 條所規範之安全管理措施，主要係針對各行業針對所擁有之個人資料，應訂定相關之安全管理措施，倘發生大規模個人資料外洩事件時，即可當為減輕責任之考量因素，至於各行業之主管省廳或各行業所訂定之「個人資料保護指針」，是否應納入「安全管理措施」仍尊重各主管省廳之權限以及各行業之自律機制。

提問：對主管機關的報告，現在個人資料保護業務移轉給消費者廳管轄，主管機關的報告可否由向各地國民生活中心報告所取代？

回答：固然依據現行之個人資料保護法規定，各中央省廳每年度均應向消費者廳報告辦理個人資料保護之相關措施以及處理成果，而消費者廳所轄之國民生活中心，主要負責申訴處理義務，即使亦有受理個人資料外洩之申訴，各主管機關之法定報告義務仍無從國民生活中心之報告所取代，也就是說各主管機關仍有其通報義務。

提問：主管機關對洩漏個人資料事件之企業，除行政措施外，有無介入訴訟或訴訟外紛爭處理機制？

回答：主管機關對洩漏個人資料事件之企業，除可依據個人資料保護法進

行政措施或依據所制訂之指針進行監督，如有必要亦得為相關之行政懲處，目前尚無團體訴訟（介入訴訟）之設計，至於申訴個人資料外洩之主體，包括國民生活中心及各地方政府之苦情處理中心，甚至經由經濟產業省所認定之優良個人資料保護團體，亦可處理個人資料申訴。

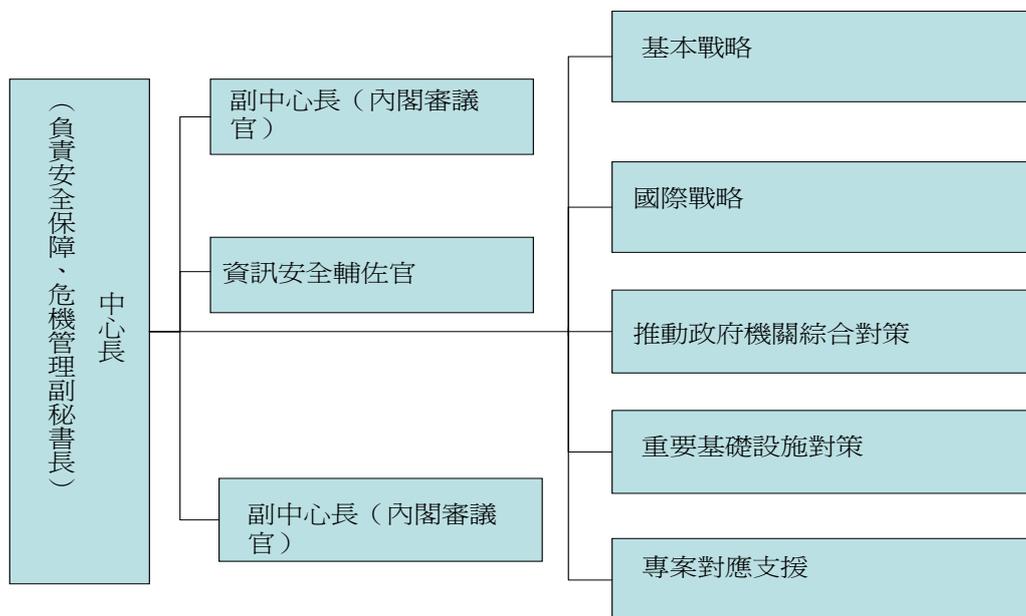
3、經濟產業省情報政策課

參訪摘要：

日本政府資安組織及架構體制：

NISC：內閣官房資安中心是因網路迅速發展及普及，並開始進入所有生活領域及成為社會基礎不可或缺的部份。另外在網路重要性增加外，網路發生障礙時，將會對一般民眾生活及經濟活動產生重大衝擊的可能。再加上日本近年來，公家機關及企業不斷有資訊外洩，所以充實資訊安全對策成為公家機關及企業目前重要的課題。

在面臨這樣的社會情勢，為使一般民眾生活及經濟活動順利進行，公私部門分別從各自的立場上，對資安問題採取適當地作法。2005年4月，日本政府開始重視資安對策必須要有核心運作的組織，所以決定設置制定國家資安基本戰略的「資訊安全政策會議」及其執行機關的「內閣官房資訊安全中心」（NISC）。



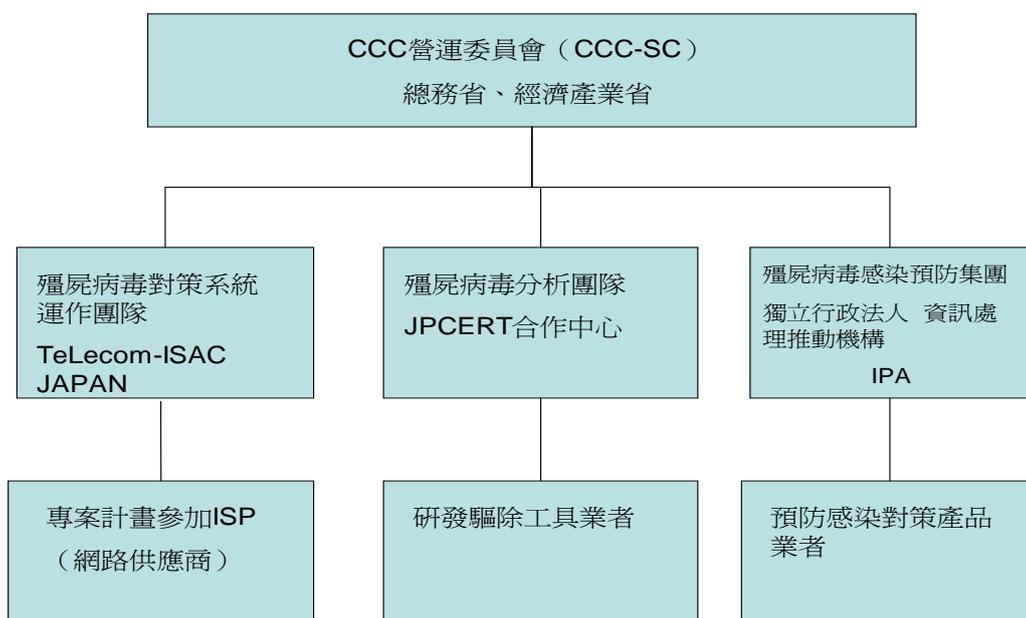
圖表 8：NISC 組織架構

資料來源：日本內閣府 NISC 網頁

(2) Cyber Clean Center：擔任對網路最具威脅的殭屍病毒偵測、防禦、驅除等計畫的核心。

組織目的：針對網路上不斷擴大感染中的非法軟體中的殭屍病毒，因其繁殖及變種迅速，驅除方法也變得十分困難。對使用者而言，使用者自己無法掌握所使用的電腦因為受到殭屍病毒感染及攻擊的事實。為實現安全的網路環境，將殭屍病毒的攻擊、傳染方式有效率的警告所有網路使用人，推動殭屍病毒的驅除活動，CCC 以作為持續與網路供應商、提供殭屍病毒對策資訊業者及資訊安全產品業者進行迅速共同合作的平台為目的。

組織架構：



圖表 9：CCC 組織架構

資料來源：CCC 網頁

- CCC 營運委員會：綜合決定中心活動方針及活動內容。
- 殭屍病毒對策系統運作團隊：運作收集殭屍病毒主體的「收集殭屍病毒系統」、警告感染殭屍病毒的使用者及提供殭屍病毒對策資訊。並調查殭屍病毒

的最新資訊等動向。

- 殭屍病毒分析團隊：分析從「收集殭屍病毒系統」所得到的殭屍病毒程式碼特徵及技術，研發有效率的分析方法。並與製作殭屍病毒對策資訊業者合作研發對策技術。
- 推動預防感染殭屍病毒團隊：加強推廣一般網路使用人殭屍病毒感染對策，並與資訊安全服務產品業者合作。具體工作有：提供資安產品業者本專案計畫所收集到的殭屍病毒程式碼，反映到個公司的防毒程式碼中，並於更新到最新的病毒程式碼中，提供檢測、驅除本專案計畫所收集的殭屍病毒，以提昇資安防護能力。

參加本專案計畫的資安產品業者都是在日本有專門部門實施嚴格病毒程式碼管理標準，提供防毒軟體、服務的績優業者。經由這些績優業者的參與，將使網路使用人的電腦感染殭屍病毒的機率大為降低。

問題與交流：

提問：日本各大公司相繼宣佈加入雲端服務，今後日本政府打算擬定對雲端電腦有關個人資料與資安的相關規定？

回答：關於「雲端服務」之個人資料保護措施，日本目前尚無設有專法加以管理。

提問日本政府對網路有指定的管理機關？

回答：日本尚未有指定一個統一之網路主管機關，但鑒於網路使用普及率迅速提昇，相關管理介面所產生之問題亦日趨嚴重，故政府各機關已在熱烈討論是否考量以新成立「消費者廳」之思維，將「網路管理事項」由單獨行政機關管轄。

提問：對於通訊、金融、醫療等大量持有個資的業者是否有其他的個資管理制度。對於這些業種，資安要求內部稽核的要求會比一般業種還要嚴格？

回答：針對通訊、金融及醫療等業界各有其專業指針，但今天到場的是經濟產業省的官員，無法就所轄經濟產業以外其他領域給予回答。

提問：經濟產業省與總務省所負責的 JCCC 對殭屍電腦有採取何種對策。可以告知對推動其預防系統。

回答：請參照資安政策及組織架構說明。

提問：日本的各大公司相繼宣佈加入雲端服務，今後日本政府打算擬定對雲端電腦有關個人資料與資安的相關規定嗎？

回答：對於雲端目前還只是一個模糊的概念，甚至無法定義，對於無法定義的概念是無法以法律來規範，目前仍是以現有的相關資安規範來做因應，等雲端相關核心發展成熟時，再行考量制訂規範的法律。

提問：日本內閣官房情報安全中心（NISC）與 ISAC、SOC、JPCERT/CC 之間的合作方式。

回答：請參照資安組織架構及政策說明。

提問：日本政府對電子交易、網路拍賣的身份確定及支付方法，會採取如何安全管理對策。對網路平台業者採取何種管理的作法。

回答：目前對於網路實名制尚無相關討論。

提問：日本政府對網路有指定的管理機關嗎。

回答：無。

提問：日本政府對於發生頻繁的網路犯罪，採取什麼犯罪追蹤技術及鑑識技術。

回答：網路犯罪追蹤技巧急件是技術是由警視廳的資安中心負責，並不清楚採用何種技術及技巧。

提問：日本政府對各個業種要設立統一的資安標準嗎。

回答：目前僅止於各個業界的資安指針，要訂定統一資安標準必須要由內閣府來做推動。

四、財團法人日本情報處理協會電子情報活用推動中心

（一）時間：100 年 1 月 19 日上午

（二）地點：機械振興會館四樓會議室（東京都東京都港区芝公園 3 丁目 5 番 8 号）

（三）受訪者：

企畫管理組主任研究員 山田良史

隱私標章推動中心主任部員 加藤健

意見交流：

台灣在網路上銷售最好的商品是衣服、飾品、化妝品，以女性的消費為中心。另外團購以食品為中心。

台灣有關大規模網路購物標錯價的案例，一起是戴爾電腦，另一起是蘋果電腦，都透過消保會消保官來處理，最後也按照所標錯的價格來出售，少部分發展成訴訟案件。消保會有感於這樣的處理不能成為常例，所以訂定零售業網路定型化契約交易範本，並具備法律上的強制力，對標錯價的業者有 2 天契約審議期間可以處理，但消費者於 2 日內完成付款時，業者就要照標價出售。這一個交易範本因為具法律強制力，違反的話就會讓主管機關取得行政處罰的權限根據。

台灣網路交易付費以信用卡為主流，之後會以中國「支付寶」的預付方式為模式，將第三方支付的相关法律鬆綁。便利商店的支付取貨的方式也在成長中，

如全家便利商店透過便利商店的物流系統來寄送物品。手機網路購物上，因為手機使用費率較高尚未普及，手機購物的主要商品是音樂下載服務、交通運輸訂位服務及交通運輸上的票券購買及繳納水電瓦斯費用等服務。

問題詢答：

提問：電子商務的伺服器設置管理，日本政府有何規範？對網拍的詐欺是否有設置對應方法？

回答：日本以大型網路供應商開始提供網路服務，這些網路供應業者一開始就會建立較高的資安標準，也會有一些自主的業界規範，目前日本官方並沒有有關伺服器設置管理的規範。網拍詐欺已經夠成刑法上的犯罪行為，由刑法或不正當販賣法中的相關規定來處罰，準則中僅就法律規定不清楚或不明的地方做解釋，不涉及違法行為處罰。

提問：伺服器型的支付方法的主管機關是那個部門？

回答：是財務省金融廳。

提問：有關比較網站的法律規範，2010年美國有制定對有關收受廠商金錢或其他利益而在比較網站上發表偏頗言論的部落客處罰的規定，台灣則考量在公平交易法加入相關的規範，不知道日本有沒有相關法律規定？

回答：日本對部落客的偏頗言論並無相關法律規範，僅有道德上的拘束。將來可以考慮在修訂準則時，加入相關的規範。

五、驗證人員培訓機構－理光 HC 公司（驗證人員培訓機構暨取得日本 JIPDEC 隱私標章事業）

（時間）：100年1月19日下午

（地點）：東京都中央区銀座6-14-5銀座ハウライビル2F（〒104-0061）

（受訪者）：

村田晃一（理光 HC 公司社長）

廣口正之（理光 HC 公司資安研究中心所長）

飯塚敏彥（理光 HC 公司資安研究中心事業企畫室事業企畫組組長）

渡邊賢二（理光 HC 公司事業統括室 CSR 推動組組長）

藤城學（理光 HC 公司資安研究中心主任研究員）

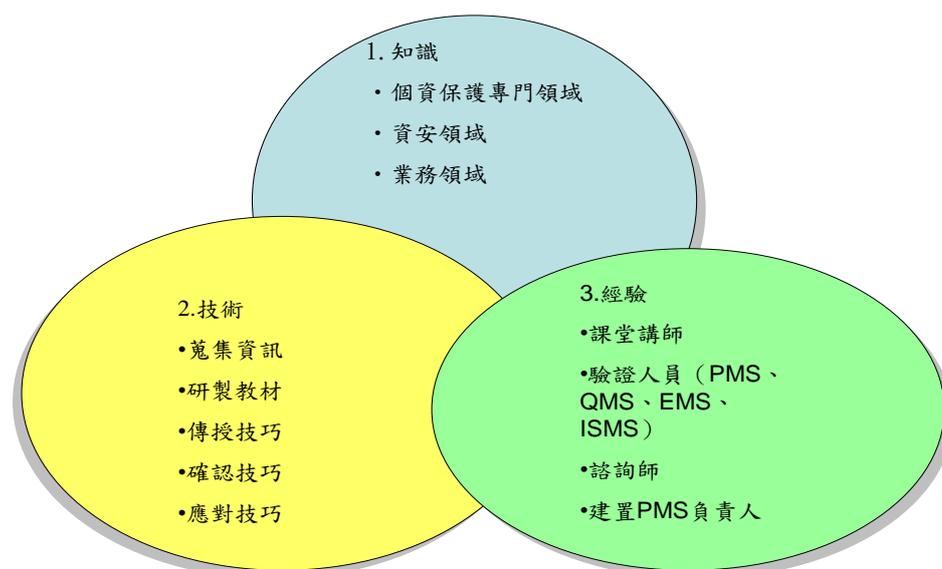
加藤健（財團法人日本情報處理協會隱私標章推動中心主任部員）

• 驗證人員5天課程概要

第一天	課程簡介、瞭解個資保護、隱私標章制度、個資保護法、相關法令規範	法規範、個資保護管理制度內容理解能力
第二天	瞭解JIS Q 15001個資保護管理系統（案例研究）、資訊處理技術	
第三天	瞭解個資保護管理制度驗證、隱私標章驗證實務能力（書審實習）	文件閱讀、洞悉能力，風險分析能力、邏輯推理及寫作能力
第四天	瞭解有關風險分析、安全對策驗證（案例研究） 隱私標章驗證實務能力（製作糾正文書實習）	
第五天	隱私標章驗證實務能力（製作糾正文書實習）+結業測驗	

圖表 10：理光 HC 公司驗證人員培訓課程日程

資料來源：理光 HC 公司



圖表 11：理光 HC 公司驗證人員培訓課程講師條件

資料來源：理光 HC 公司

參訪摘要：

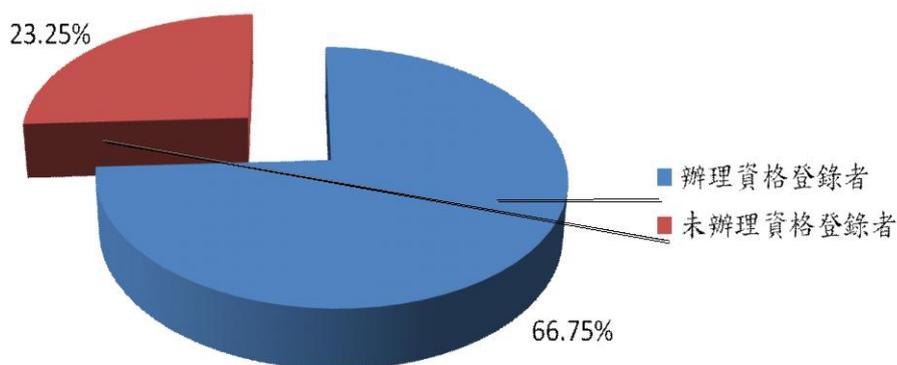
做為驗證人員培訓課程講師的條件，對於所具備的知識背景，除了有關個人資料保護法及相關主管機關個資保護指針、JISQ15001 規範的基礎知識外，還必須具備資訊安全相關知識及有關營業活動業務執行的作業流程等相關知識。

對於技巧的部分，除了蒐集個資保護、資安及營業活動作業流程的相關資訊，還必須要具備製作上課教材的能力，並對授課技巧上，要能將授課內容於有限的授課時間中講解清楚教授完畢，還必須隨時確認學員的學習狀況有不清楚時要能隨時加以補充說明，並對學員的發問要能明確清晰回答的技巧。

因此在做為講師的經歷上，要求曾經擔任課堂講師，品質、環境管理系統的驗證人員，企管顧問公司的顧問人員，或是事業建置個資保護管理系統的負責人等經驗，以期隨時能將過去的工作經驗在課堂中清楚給與學員講解，以增進學員的學習態度及狀況。

通過驗證人員課程後學員登錄狀況：

理光HC公司驗證人員培訓課程即格人員登錄狀況



圖表 12：理光 HC 公司培訓學員登錄狀況

資料來源：理光 HC 公司

通過理光 HC 公司驗證人員培訓課程的人員，有將近 3/4 會去辦理驗證人員登錄，僅有 1/4 的人不會去辦理驗證人員登錄，對照 1/17JIPDEC 驗證部門金剛寺

先生的說明，這 1/4 的人會是企業派到驗證人員培訓機構受訓，於結訓之後回到事業內部擔任建立事業的個資保護管理系統或是營運個資保護管理系統的人員。這些學員雖然一時不會辦理驗證人員登錄，但在事業內部工作一段期間或是將近退休時，這些學員就會來登錄做為驗證人員，所以從擴大個資保護管理系統的建置事業家數來看，這些未辦理驗證人員登錄的學員，確實有其作用。

問題與交流：

提問：是否有統計歷年的分析年報，如果有，可否得知（1）原先具有資安或稽核背景的相關人員（內部管理、驗證），經過實證調查，是否較能勝任？

回答：當然具備資安、內部稽核及相關管理系統相關背景的人對受驗證人員培訓課程的影響並不是沒有。學員具備相關知識的話，對個資保護管理制度的理解程度及操作上也比完全沒經驗的人表現要好。補充一點，來上課的學員主要的知識背景可區分為對個資保護、資安及內部稽核三大項，並不是所有的學員都具備這三大項知識，所以有其中幾項背景知識能力的人就容易顯得突出。

提問：人員培訓的最終考試，適合何種角度出發命題，題型大該是何種類型，較能篩選出實務運作較為流暢的人員予以授證。

回答：在期末考試裡對申論題的配分達到百分 75 以上，透過對申論題的撰寫就可以知道學員對閱讀資料及文書撰寫能力的高低也就會成為能不能通過驗證人員培訓課程的重要原因及具備驗證人員的特質。其中對書面驗證及製作糾正文書的問題配分就高達 30 分，如果不能在這兩個項目中取得相當的分數，就很難通過期末測驗。明白正確的向受驗證事業表達書面審查意見及糾正文書意見，是成為驗證人員的基礎能力。

提問：講師資格以及品質控管機制。

回答：JIPDEC 沒有對講師資格及品質控管有所規定事由理光 HC 公司透過公司內部規章對講師進行要求，並區分主任講師與講師的職位。講師能力如及條件如講師資格條件簡報。之後品質控管是由學員做課後問卷調查，來掌握學員的滿意度並管控講師的上課品質。

提問：最初的人員培訓課程時數分配是如何決定的？

回答：上課時間表是按照 JIPDEC 對驗證人員培訓機構課程規範中所規定的時間分配表來制訂。

提問：驗證人員的消極資格部分有什麼特別考量的標準？

回答：JIPDEC 對要成為驗證人員的人要具備三年以上工作經驗外，並沒有其他

關於消極資格的規定。並要求驗證人員必須與驗證機構簽約後才能成為正式的驗證人員。所以該當人員不申報過去的經歷也不會知道過去是否有犯罪經歷等。

提問：初期的驗證或內部管理人員的資格，除了接受課程訓練外，是否有什麼其他的要求？或者是可以接受取得其他資安或相關管理資格的人直接轉任？

回答：三年以上的工作經驗是基本要求外，並沒有其他要求。對於曾經是其他資安或管理系統的人員還是要接受驗證人員培訓課程才能成為驗證人員，不接受直接轉任。

提問：對成為驗證人員有何誘因？薪水很高的經濟因素？

回答：JIPDEC 的角度來說，工作有充分的自由度是讓退休人員有工作的第二春的機會，也讓退休人員充分利用其工作經歷使驗證工作順利進行。另外補充的是，來接受驗證人員培訓課程的學員有半數以上曾經在事業內部曾經擔任個資保護相關工作，因此有來受訓的意願。理光 HC 公司的角度來看，受完訓的學員有多數繼續進行工作訓練，往驗證人員的路上前進，但也有學員回到事業內部，或是到企管顧問公司成為個資保護專業顧問人員。在事業內部工作的學員將來也會投入成為正式驗證人員的路。目前理光 HC 公司從 2008 年才開始擔任驗證人員培訓機構，還沒有年輕一輩辭去工作擔任驗證人員的例子。驗證人員簽約的最高年限是到 70 歲，避免體力無法負擔驗證工作。

提問：理光 HC 公司取得 JIPDEC 隱私標章的誘因？

回答：理光 HC 公司是在 2001 年取得 JIPDEC 隱私標章，當時理光 HC 公司的主要營業是在人員教育訓練及人才派遣的工作，保有相當多的個人資料，所以是讓學員及受派遣的人能安心的來理光 HC 公司上課及接受派遣工作，所以去取得 JIPDEC 隱私標章。

提問：接受 JIPDEC 隱私標章驗證的時程及取得比率？為取得 JIPDEC 隱私標章理光 HC 公司耗費了多少的人力物力？

回答：目前沒有詳細的數據，但除非是事業自行放棄，來接受驗證的事業幾乎都取得隱私標章。之前對於要求改善事項會給予比較長的改善期間，但最近會將改善期間逐漸縮短。JIPDEC 隱私標章的驗證並不是為了不讓事業取得標章的驗證，而是讓事業建立個資保護管理系統，透過實施運作個資保護管理系統達到管理個資為目的。只要改善糾正事項就發給隱私標章，並不是非常難以取得。理光 HC 公司在 2001 年建置 GMS 系統及內

部稽核系統時，一併建立個資保護管理系統。由 20 人專案小組以 5-6 個月建立整套管理制度系統。就理光 HC 公司進行企管顧問業務的角度，小型公司建置個資保護管理系統需要 2-3 人，中型公司需要 5-6 人，耗時大約 6-8 個月。

提問：受訓學員不及格最多的都是在書面驗證及糾正文書製作上，就培訓機構角度是否有調查學員得分低的原因嗎？

回答：因為書面驗證及製作糾正文書是屬於筆試，在考試結束之後當然會有解題，但是就是有學員在聽講過解題之後，仍然無法取得高分，這是學員本身對規範理解程度不足所導致的原因。邏輯推理能力及表示邏輯的能力不足的話，就難以取得高分。

提問：是否可以對受訓的學員先進行適性測驗，避免欠缺能力的人進入培訓課程？

回答：這應該是 JIPDEC 要從規範上排除這些能力不足的人，並不是培訓機構應該做的工作。也是 JIPDEC 將來研議的方向。但是像前天金剛寺先生所說明，並非所有的學員都是為成為驗證人員才來受訓，如果門檻訂得太高，反而讓事業欠缺可以導入個資保護管理制度的專門人員，所以如何從規範上拿捏排除能力不足的人就很困難。JIPDEC 每 3 個月會和培訓機構召開聯絡會議，之後有研議結果也會告知我們。

提問：台灣因為實施個資保護法，對事業強制加上建置個資管理制度的義務，所以來受訓的學員大多不自願來受訓，這樣會造成學習意願低落影響學習成果，不知道日本企業派人員來受訓是否有這樣的情形？

回答：日本企業派來受訓的年齡層大多較為年輕，也是將來要成為營運個資保護管理制度的人員，就算不是自願來受訓，因為具備網路相關技術，反而學習成果較好，反而是即將退休只是選擇工作第二春的人，學習意願較低、及技術能力較低不容易通過。

提問：台灣因實施個資保護法將使台灣企業必須引進故資保護管理制度，但因此會增加公司營運成本，所以大多企業不願實施，請問理光 HC 公司提供如何降低引進個資保護管理制度成本的作法，以做為之後台灣企業引進相關制度的模範。

回答：從提供建置個資保護管理制度企管顧問的角度，建置個資保護管理制度最繁雜的工作是擬定規章、程序書等文書作業，因此提供好的規章及程序書的範本，根據事業的實際運作狀況來修改規章等文件，將可降低企業導入個資保護管理制度的成本。由企管顧問公司與導入企業 1 對 1 的方

式當然是很耗費成本，因此建議把同業務種類公司集中 10 家，以 1 對多的說明會的方式來做，也是降低事業導入成本的作法。從 JIPDEC 的角度來說，讓企管顧問公司 1 對 1 輔導事業是最理想的作法，但是日本也有收費只提供規章範本就認可為幫事業導入制度的惡劣企管顧問公司，所以建議台灣在將來也要對企管顧問公司加以規範，避免這種惡劣的企管顧問公司存在。另外由驗證人員加強驗證，對於無心想運作個資保護管理制度的事業，雖然在第一次驗證取得標章，但在之後的更新驗證，無心運作的事業就會破綻百出，在更新驗證時也不可以有所放鬆，是另一個排除惡劣企管顧問公司及無心運作個資保護管理制度事業的作法。因此確保能運作各保護管理制度的人員是通過更新驗證的唯一方法。

提問：理光 HC 公司在導入個資保護管理制度時，是否有做公司組織變更、行為規範的制訂、採購其他相關軟硬體設備、聯繫溝通方式的調整？

回答：個資管理制度營運上一個重要的工作，就是每年檢視公司組織及行規範上是否有需要加以修正的部分，在完成整個工作任務後會像社長做工作報告，以總結一整年的工作成果。另外對於組織上，會在每 2 週召開的管理會議後，繼續召開資安管理會議，在資安會議中也會將個資保護管理制度的相關議題加以討論。如果特別為個資管理制度建立一個組織、編排人力就會過度耗費公司成本，因此能以一個管理會議成員連續召開幾種不同的管理會議，在節約人力成本上是很有效果的。

提問：驗證人員培訓課程中有 1/3 是在上個資保護相關課程，對於風險管控及資安教育是否會跟 ISM27001 系統的教育是否差異很大？

回答：課程表中對於資安課程有安排，但資安知識能力就是學員能力差距最大的部分，課程僅能就最粗淺的部分來上資安概論，但無法跟 ISM27001 的資安課程相比。從 JIPDEC 的立場，之後也會研議對學員是否應具備資安相關知識作相關規範。

六、JIAS 社團法人資訊系統使用人協會（驗證機構）

（時間）：100 年 1 月 20 日上午

（地點）：東京都中央区日本橋堀留町 1-10-11 井門堀留ビル 4 階（〒103-0012）

（受訪者）：

瀧真澄（社團法人日本資訊系統使用人協會資安中心長）

濱田達夫（社團法人日本資訊系統使用人協會參事）

加藤健（財團法人日本情報處理協會隱私標章推動中心主任部員）

JUAS 社團法人資訊系統使用人協會驗證業務說明：

JUAS 係於 2005 年 10 月由 JIPDEC 所指定的第 7 個指定驗證機構，至今差不多也 6 年。在日本 JIPDEC 隱私標章制度中，主要是對公協會的會員做驗證工作。目前會員數在成為指定驗證機構後增加了 900 家的會員。在全部 1200 多家會員中，已有 900 多家已經通過認證取得隱私標章。

主要驗證時間大約是在收件後的第一個半月完成書面驗證，到第三個月完成實地驗證。實地驗證會因事業規模的時間有所不同。在實地驗證結束後會提出糾正事項書，受驗證事業要依糾正事項提出改善報告書。在完成改善事項報告書及改善事項後，會將驗證相關文件彙整成驗證結果報告書提交給審查評議會，審查評議會是由外部人士所組成，就驗證結果報告書內容來做審查，最後決定是否發給隱私標章。決定發給隱私標章之後再通知 JIPDEC 繼續隱私標章發放及簽約事宜。

就 JUAS 從事指定驗證機構多年的心得而言，不適宜將實地驗證後的改善事項及做成改善事項報告書的時程拖延太久，大約是在實地驗證後 2-3 個月內就要完成所有改善事項的改善及報告書。基本上要留有餘力進行 PDCA 的管理流程。也希望驗證人員也不要過度挑剔事業的缺失。也不希望給事業取得隱私標章事項有困難工作的不良印象，因此會要求驗證人員對第一次申請驗證的事業，不用作到百分之百的完美驗證，只要做到百分之九十幾，留一點等到更新驗證時來看事業是否有去改善。

第二個心得是要從顧客的角度來看驗證，也就是要讓受驗證事業能夠心服口服的驗證。在一天的驗證工作結束，要由驗證人員對受驗證事業說明糾正事項，並非僅根據 JISQ15001 規範指出受驗證事業的缺失，還要能從個資保護法為什麼要這麼規定，甚至援引 OECD 的八大原則來說明受驗證事業應該做到的範圍。因此每次實地驗證工作結束，要有 30 分鐘做一個總結會議。在總結會議中與受驗證事業溝通說明糾正事項的原因，務必使受驗證事業願意接受糾正事項，如果驗證人員無法說服受驗證事業接受糾正事項，或無法說明糾正事項的緣由，就是一個失職的驗證人員。日本導入隱私標章的事業中，大約有百分之 95 都有花錢請企管顧問公司，另外還支付了一筆驗證費用，對事業負擔不可不說很重。因此要讓事業建置、運作個資保護管理制度才是重要的，取得隱私標章就是當作給事業耗費了這麼多心力、物力的獎勵。因此 JUAS 從事多年驗證工作的心得指標，就是要讓受驗證事業心服口服的驗證以及不要無止境的進行改善事項要求。

爲了能夠更順利的進行驗證工作，驗證人員的糾正事項報告書要先經過 JUAS 的資安中心審閱後才能交給受驗證事業，不能由驗證人員直接交給受驗證

事業。

驗證人員做為個資保護管理制度的專家，一定有其自負與自傲，但是這種自負與自傲就會影響驗證工作的執行，尤其會給受驗證事業因驗證人員不同而有鬆緊不一的不良印象。避免驗證人員的個性影響驗證工作，造成驗證標準的凌亂，會傷害驗證機構的公信力。所 JUAS 每個月會召集全體驗證人員，就驗證工作進行討論，一致對驗證標準的見解。另外在維持驗證標準一致的作法上，不是每次驗證都是由同一個人擔任領隊，要交替擔任領隊，讓驗證人員互相參考驗證工作的作法。另外不只是驗證標準的一致外，還有驗證時間的一致性，要達成驗證時間的標準化，要求驗證人員只能按照受驗證事業的規模規定的時間加減一個小時之內完成實地驗證，不可以有長達 12 小時或短於 4 小時的驗證。驗證標準及實地驗證必須時間的一致性、標準化外，還要求受驗證事業於每次實地驗證工作結束後，填寫驗證工作問卷調查及標章取得後之問卷調查。所以驗證工作實有賴於驗證人員的素質，尤其是驗證人員的管控品質。

JUAS 的驗證人員並非專任制，而是採取業務委託契約的方式，對能擔任 JUAS 的驗證人員除通過驗證人員培訓機構的考試外，特別要求的事要具備 IT 相關的專業知識與技術，因為 JUAS 的會員都是資訊相關業者，如果欠缺 IT 知識的驗證人員，是不足以勝任 JUAS 的驗證工作。在完成 5 次書審之後，候補驗證人員才能去見習實地驗證的工作訓練。帶領候補驗證人員見習的領隊，必須要是能培訓後勁的主任驗證人員才能擔任。

正式的驗證人員之後不代表可以獨當一面的擔任驗證工作，還必須經歷大約 30 次擔任副領隊的的實地驗證工作。之後得到主任驗證人員推薦才可以成為主任驗證人員，成為主任驗證人員後也並不是每次去驗證都是擔任領隊，其中有半數是必須擔任副領隊的工作。所以會有兩位主任驗證人員交替擔任領隊。驗證人員在 30 次的驗證工作期間，其實每月平均只能有 2-3 件的驗證工作。所以由開始上課到成為候補驗證人員，再經過培訓到主任驗證人員的時間大約要經過 1 年半的時間。對驗證人員的要求是要將顧客滿意度排在第一位，而不是做為個資保護專家的自尊排在第一位。

詢答及交流：

提問：經過驗證並建立個資保護管理制度的事業，但是仍然會發生個資外洩的事故，從驗證機構的角度怎麼解釋發生的原因？

回答：大多都是因為人為的過失所致，或是管理制度實施不夠落實有相當的關係；另外就是在作風險分析作業時，都是由制度建置的專案小組來做，欠缺實際處理作業的經驗，因此作業流程不夠完善導致風險分析不夠徹

底。實地驗證時也會對風險分析多所注意，也會就非常細微的部分進行訪談。

提問：實地驗證時常見的資安問題為何？

回答：在電子商務上最常見的就是無法清楚瞭解對網頁遭受攻擊的脆弱性。另外就是委外作業的受委託公司技術人員的權限管制。

提問：導入個資保護管理制度的事業進入驗證時，最常產生的問題為何？制度上與作法上有做何種調整？

回答：大企業在進入驗證前最困難的工作就是稽核的問題，大企業所有的事業據點可能有上百上千如何進行稽核，及稽核到何種程度就是一個很大的問題，另外一個就是資安系統的風險分析，風險分析應該以程式單位來研發還是以個資筆數來研發都是問題。另外像連鎖企業如便利商店的稽核及人員教育上應該怎麼做及程度，個資數量多到無法管控也是大公司的問題。

小公司的問題是如何制訂公司內部規章。雖然法律有規定及基本規章，但小公司就是無法理解這些法規，因此無法自行制訂規章。

提問：每個月召集的驗證人員溝通會議受否有做成會議紀錄或解釋集等文件供驗證人員參考？

回答：驗證人員有義務出席溝通會議，不得缺席。驗證標準是以 JIPDEC 的驗證標準為準，事務局會有保留會議紀錄，但是沒不提供驗證人員。這是為避免每個驗證機構自己演繹驗證標準，造成 JIPDEC 所訂定驗證標準有所失準，造成其他人對驗證標準的誤解。

提問：JIPDEC 制訂的驗證標準在各個驗證機構的驗證人員溝通會議中做出不同的演繹，如此會造成驗證標準的寬鬆不一？

回答：JIPDEC 會統整不同驗證機構對驗證標準的見解，每 2 個月會召集全體指定驗證機構就驗證標準做出標準一致性的決定。

提問：是否認為驗證人員的個性會影響執行驗證業務？

回答：確實會影響驗證工作的執行。

參、綜合心得及建議：

一、對制度建置參訪心得及建議

- 1、為維持制度的嚴謹及規範內容的正確性，授證機構或制度建置機構必須具備驗證能力及能量及驗證人員培訓能力。另為避免隱私標章制度成為業者的謀利工具，影響制度驗證的公平，政府推動是項制度建置發展，驗證機構宜先由非營利性之公益組織或機構擔任。
- 2、隱私標章制度在進入成熟期後，預期取得標章家數將成長趨緩，建議可透過為個資事故通報平台建立，鼓勵企業主動通報事故改進個資管理制度及提高個資保護水準。可將試辦期間酌予延長，增加授證機構或制度建置機構培訓個資保護與管理制度人員數量，成為支撐制度的基礎。
- 3、ISO27001 等資安技術驗證制度為制度建置時，於資安面、執行面須納入考量參採之重要事項。但個資管理制度之建置尚須因應個資保護法令規範要求通盤考量，不可僅偏重技術面、執行面而忽略法令規範，以致影響整體制度規劃之完整。

二、對驗證機構之參訪心得及建議

- 1、驗證工作應追求一致性及標準化，不僅是尋找驗證的缺失，並要傳達說明正確個資保護宗旨，透過引進 PDCA 的管理系統，完善個資保護管理制度及提高個資保護水準，才是驗證工作所要追求的目的。
- 2、授證機構或制度建置機構須掌握個資保護管理制度驗證標準的一致性解釋權，並定期召開與驗證機構的驗證標準解釋溝通會議，避免驗證人員自行解釋或適用規範，造成驗證工作標準寬鬆不一。

三、對人員培訓機構之參訪心得及建議

- 1、驗證人員能力培訓上，須有規範內容理解力、文件閱讀能力、邏輯能力、文章寫作能力等表達給受驗證事業的能力。培訓課程的期末測驗題不能取得及格分數者，就無法擔任驗證人員。
- 2、未來開放人員培訓機構指定雖然使驗證人員解決受驗證事業家數增加

的市場需求，但也可能產生驗證品質高低不一的問題，如何齊一品質將成爲人員培訓上重大問題。應由授證機構或制度建置機構製作統一教材及期末測驗題庫及對個案做統一解釋，避免因人員教育及考核不統一所產生之品質不一的問題。

四、結語：

此次赴日本考察該國在個人資料管理制度之規畫及建置，不論是參訪制度建置法人機構、驗證機構、輔導機構、導入制度之民間企業及日本政府相關業務主管機關等，雙方對制度規畫及建置等皆有充分之意見交流及詢答，對嘗試建立我國第一套個人資料管理制度的我們，收穫甚豐。對該國結合官方及民間力量建置其自有個人資料管理制度留下深刻印象。

未來首先將運用此次參訪所得，妥慎規劃制度，謹慎研擬各項規範，充分考量法令、資安要求，建置我國電子商務個人資料管理制度之基石，有效保護消費者個人資料及協助電子商務交易等廠商做好個資保護。

至中長期則希望能藉由制度之完備建置，執行面的徹底落實，透過以 PDCA 管理系統的持續檢討及改善，建立及充實我國個人資料管理制度及驗證能量。此次訪日交流並與日本 JIPDEC 就雙方合作及推動制度交互承認達成初步共識，未來將依此持續推動雙方經驗互相交流，以協助我國企業持續做好個人資料跨境傳輸保護，進而減少交易障礙，有利我國企業對國際市場之開拓。

伍、 参访相关附件

一、日本 JIPDEC 个资管理制度暨隐私标章制度介绍

资料来源：JIPDEC

プライバシーマーク制度説明会



● ● ● プライバシーマーク制度の概要

財団法人 日本情報処理開発協会
プライバシーマーク推進センター

● ● ● プライバシーマーク制度とは

事業者の個人情報を取扱う仕組み
～個人情報保護マネジメントシステム (PMS) ～
と、その運用が適正であることを評価し、その証として
“プライバシーマーク®”
を付与して事業活動に使用を認める制度

1998年(平成10年)4月からスタート

目的 ■ 個人情報保護の意識レベルの向上
事業者の個人情報保護の適切性が、目に見えるプライバシーマークで示すことによって、個人情報の保護に関する消費者の意識の向上を図る

■ 社会的信用の獲得
消費者の個人情報の保護意識の高まりにこたえ、社会的な信用を得るために、適正な個人情報保護の仕組みを構築することへのインセンティブを事業者に提供すること

Copyright © 2010 JIPDEC All rights reserved 2

● ● ● プライバシーマーク制度とは

対象・単位

国内に活動拠点を有する事業者、組織を対象とし、法人単位で付与認定

認定基準

日本工業規格 JIS Q 15001 ※工業標準化法に基づいて国が定めた規格
「個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」

申請要件

- ① JIS Q 15001に準拠した個人情報保護マネジメントシステム (PMS) が構築していること
- ② PMSに基づき個人情報の適切な取扱いが実施されていること
- ③ 欠格事項に該当しない事業者

有効期間

一回の認定によるプライバシーマーク付与の有効期間は2年間
ただし、① 更新の手続きによって2年間の延長
② 以降は、2年ごとの更新が可能

JIPDECが任意で実施している第三者認定制度で法的根拠はない

Copyright © 2010 JIPDEC All rights reserved

3

● ● ● プライバシーマーク制度の位置づけ

プライバシーマーク付与事業者
保護レベル、保護意識が高く、継続的改善に努める

自主的な取り組み

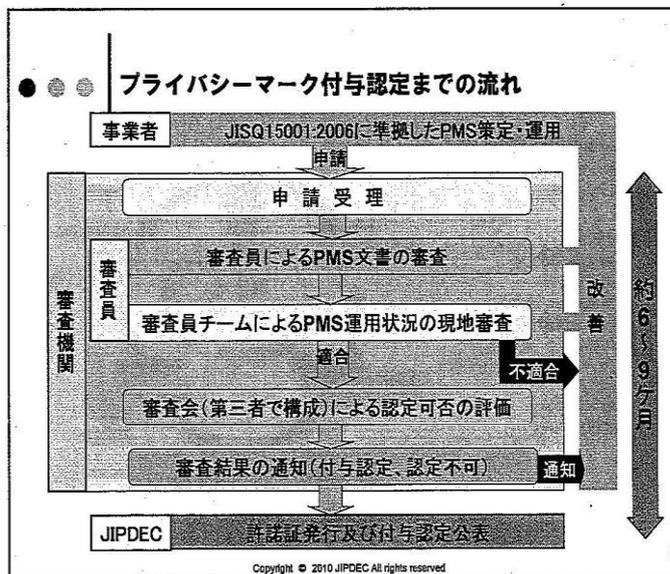
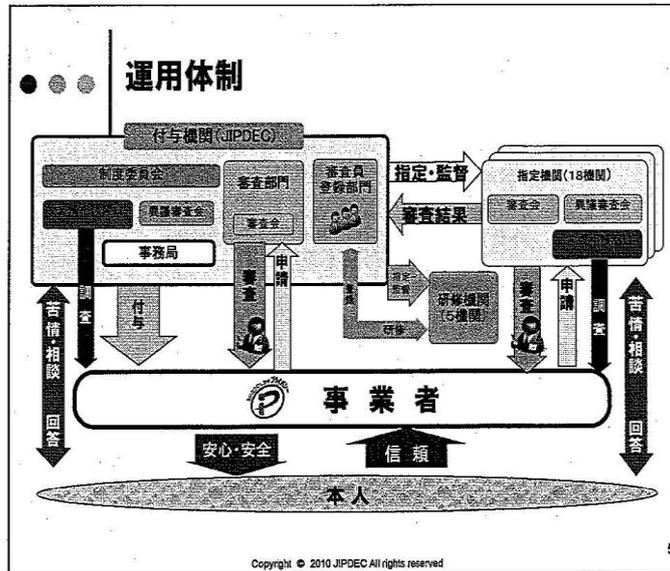
JIS Q 15001

- ・保有個人データの数を問わない
- ・生死を問わない
- ・個人の権利利益を広く認める
- ・教育、監査、日常点検の実施 等々

保護対象範囲／要求レベル

Copyright © 2010 JIPDEC All rights reserved

4



申請先

① 指定機関に申請する

・下記の指定機関の会員となっている事業者の場合

(社)情報サービス産業協会 (社)日本マーケティング・リサーチ協会 (社)全国学業協会
 (社)全日本冠婚葬祭互助協会 (社)日本グラフィックサービス工業会 (社)日本情報システム・ユーザー協会
 (財)日本データ通信協会 (社)コンピュータソフトウェア協会 (社)日本印刷産業連合会
 (財)放送セキュリティセンター 一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム

・保健・医療・福祉分野の事業者の場合

(財)医療情報システム開発センター

・本社の所在地が下記の場合

北海道 ⇒ (社)北海道IT推進協会
 青森県、秋田県、山形県、岩手県、宮城県、福島県 ⇒ (特非)みちのく情報セキュリティ推進機構
 愛知県、岐阜県、三重県、富山県、石川県 ⇒ (社)中部産業連盟
 大阪府、京都府、福井県、滋賀県、兵庫県、奈良県、和歌山県 ⇒ (財)関西情報・産業活性化センター
 広島県、岡山県、山口県、島根県、鳥取県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県 ⇒ (特非)中国四国マシントラシステム推進機構
 福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県 ⇒ (財)まもろテクノ産業財団

② 付与機関(財団法人日本情報処理開発協会)に申請する

・上記①に該当しない事業者の場合

Copyright © 2010 JIPDEC All rights reserved

7

PMSとは

PMSは個人情報の取扱いに関するリスクを適正に管理するシステム

【管理対象のリスク】

- ・同意の無い取得
- ・不正な取得
- ・同意の無い提供
- ・利用目的を越えた利用
- ・開示、訂正、削除等、本人の権利に対応しない
- ・漏えい
- ・紛失(滅失)
- ・き損 Etc.



JIS Q15001:2006で規定された
 個人情報保護マネジメントシステムのモデル

Copyright © 2010 JIPDEC All rights reserved

8

JIS Q 15001の要求事項による 主な審査ポイント



- 個人情報保護方針(プライバシーポリシー)が公表されていること
- 個人情報保護マネジメントシステム(PMS)を確立していること
- 実施のための手順が確立していること
 - 取得、利用及び提供、本人の権利(開示、訂正、削除等)への対応、運用記録の管理、苦情・相談への対応、教育、点検(運用の確認、監査)、是正・予防の措置、PMSの見直し等の手順



- PMSを実施し、維持し、改善していること
- 全ての個人情報を特定し、その取扱いにおけるリスクを認識していること
- リスクを分析し必要な対策が講じられていること
- 実施手順にしたがって個人情報の取扱がなされていること
- 従業者に個人情報保護教育が実施されていること
- 監査が実施されていること
- PMSの改善・見直しが実施されていること

Copyright © 2010 JIPDEC All rights reserved

9

プライバシーマークの使用

(1) 付与契約

- ・ 付与機関と、プライバシーマーク付与認定を受けた事業者との間で、「プライバシーマーク付与契約」を締結
- ・ 契約の期間は、付与の有効期間である2年間

(2) 使用できる場所等

- | | | |
|------------|----------|------|
| ◆ 店頭 | ◆ 契約約款 | ◆ 封筒 |
| ◆ 宣伝・広告用資料 | ◆ 説明書 | ◆ 便箋 |
| ◆ 名刺 | ◆ ホームページ | ◆ 等 |

- ・ 付与認定を受けた事業者がプライバシーマークを使用する際は、「プライバシーマーク使用規定」に基づき使用
(ホームページに使用する場合は、「プライバシーマーク」からJIPDECのホームページにリンクをはること等)

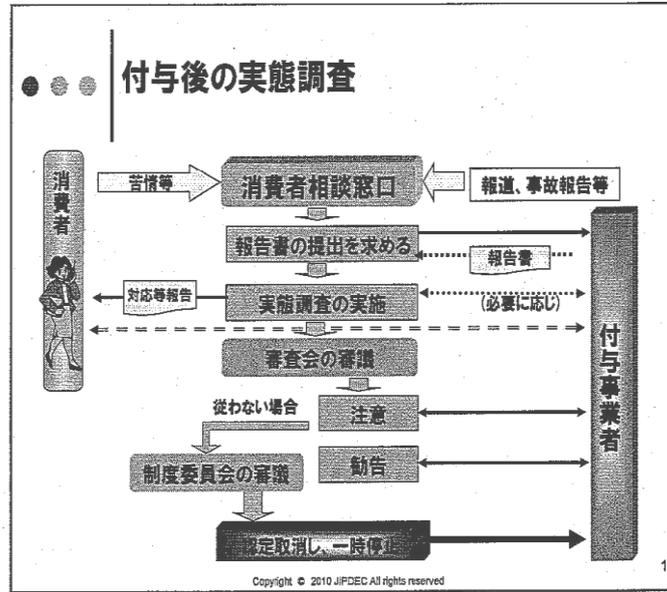
(3) 商標権等

- ・ プライバシーマークに係る商標権等は、付与機関が保有

Copyright © 2010 JIPDEC All rights reserved

10

付与後の実態調査



料金

(1) プライバシーマーク料金表

単位:万円(税込)

事業者規模	新規のとき			更新のとき		
	小規模	中規模	大規模	小規模	中規模	大規模
申請料	5	5	5	5	5	5
審査料	20	45	95	12	30	65
マーク使用料	5	10	20	5	10	20
合計	30	60	120	22	45	90

*現地審査に係る宿泊費、旅費、移動に係る費用はJIPDEC又は指定機関の規程により別途請求

申請料 : 認定の可否に係わらず必要(申請時に納入)。

審査料 : 審査チーム(原則2名)が実施する文書審査、現地審査、改善内容の確認審査、審査報告の各工程全てに要する工数に該当する費用(審査の結果に関わらず必要。現地審査終了後に旅費等とともに一括納入)。

※現地審査に係る交通費、宿泊費等は、審査を担当した機関(JIPDECもしくは指定機関)の規程により別途請求。

マーク使用料: 認定の有効期間(2年間)の使用料(プライバシーマーク付与認定後一括納入)。

Copyright © 2010 JIPDEC All rights reserved

料金

(2) 事業者規模区分

事業者規模の区分(小規模、中規模、大規模)は、
 登記された資本金の額又は出資の総額、従業員数、業種
 を基準として一律に判定します。

業種分類	資本金の額又は出資の総額 従業員数	小規模	中規模	大規模
製造業・ その他	資本金の額又は出資の総額	2~20人	3億円以下 又は 21~300人	3億円超 かつ 301人~
	従業員数			
卸売業	資本金の額又は出資の総額	2~5人	1億円以下 又は 6~100人	1億円超 かつ 101人~
	従業員数			
小売業	資本金の額又は出資の総額	2~5人	5千万円以下 又は 6~50人	6千万円超 かつ 51人~
	従業員数			
サービス業	資本金の額又は出資の総額	2~5人	5千万円以下 又は 6~100人	5千万円超 かつ 101人~
	従業員数			

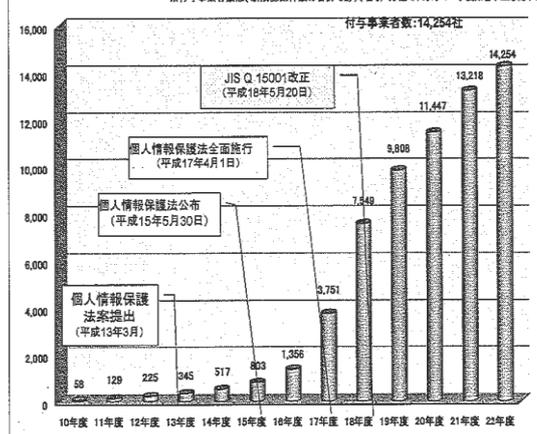
資本金の額又は出資の総額が登記されていない無限責任の事業者(合名会社、合資会社等)
 の場合は、従業員数と業種のみで判定します。同様に、資本金の額又は出資の総額が登記
 されていない社団法人や財団法人等も、従業員と業種のみで判定します。

Copyright © 2010 JIPDEC All rights reserved

13

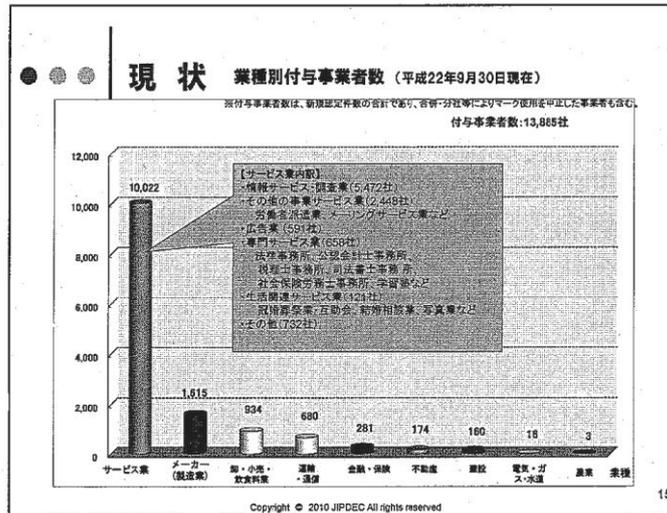
現状 付与事業者数の推移 (平成22年12月31日現在)

※付与事業者数は、新設登記件数の合計であり、合併・分社等によりマージ使用を平正した事業中も含む。



Copyright © 2010 JIPDEC All rights reserved

14



二、日本 JIPDEC 隱私標章驗證人員說明

資料來源：JIPDEC

プライバシーマーク審査員 資格基準

(A)

BACK

2011年1月14現在

主任審査員 259
 審査員 258
 審査員補 614
 合計 1,131

平成19年4月1日
 財団法人日本情報処理開発協会
 プライバシーマーク推進センター

1. 適用範囲 / 2. 用語等の定義
 3. 初回登録申請時の資格基準 / 4. 更新登録申請時の資格基準
 5. 格上登録申請時の資格基準 / 6. 資格の辞退

1. 適用範囲

1.1 本書の目的

本基準は、プライバシーマーク(以下、「Pマーク」という。)審査員等の資格基準を規定するものである。

1.2 引用基準

以下に掲げる基準は、本書で引用された場合には引用の範囲に限り、本書の一部となる。

- ・「個人情報保護マネジメントシステム—要求事項(JIS Q 15001:2006、以下、「JIS」という。)」

TOP

2. 用語等の定義

用語は、この基準に特段の定めがない限り、JIS Q 15001及び「プライバシーマーク制度の設置及び運営要領」(以下「運営要領」という。)に従う。
 本基準において、Pマーク審査員等を認定するための資格基準を明らかにする目的で、以下の用語等を定義する。

2.1 Pマーク審査関連

(1) Pマーク審査

Pマーク審査とは、運営要領に基づき、プライバシーマーク付与認定申請事業者(以下、「Pマーク申請事業者」という。)が策定した個人情報保護マネジメントシステム(以下、「PMS」という。)のJISへの適合性を評価することであり、書類審査と現地審査の業務がある。

(2) 書類審査

書類審査とは、プライバシーマーク付与認定の申請のために、Pマーク申請事業者が提出したPMS等の申請書類が、運営要領第6条(プライバシーマーク付与認定の申請)により定められた申請書類(様式、記述内容等)を満たしているかどうか、?および同第10条(審査)第1項と第2項について審査することである。
 なお、同第6条の審査を受付審査、第10条第1項および第2項の審査を書類審査と区別することもある。

(3) 現地審査

現地審査とは、運営要領第10条第3項により、Pマーク申請事業者の事業所に出向いて、運用状況の実態等を調査することである。

現地審査においては、下記事項を実施する。

- 1) トップインタビュー(Pマーク申請事業者の代表者に対するインタビュー)
- 2) Pマーク申請事業者の業務概要(業務概要、個人情報取扱い業務)の把握
- 3) 個人情報保護の取組み状況確認・質疑(PMS・規程等に沿った個人情報の取扱い、特定漏れの有無、リスク管理等の状況確認)
- 4) 事業所内現場の調査(PMS・規程等に沿った保管・利用、入退室管理等の状況確認)
- 5) 現地審査後の所感・総括(指摘事項等の指摘)

(4) Pマーク審査会

Pマーク付与認定機関および指定機関内に設置され、Pマーク審査(書類審査、現地審査)の結果、認定のレベルに達したと判断された事業者へのプライバシーマーク付与認定の可否を決定する。

2.2 審査員等の名称・役割

(1) Pマーク審査員補

Pマーク主任審査員およびPマーク審査員の指導・助言の下、補助者としてPマーク審査の実務を行う。
なお、書類審査は実務レベルで行うことができる。

(2) Pマーク審査員

Pマーク主任審査員を補佐してPマーク審査実施計画の立案に携わるとともに、Pマーク審査業務の中心的役割を担う。
書類審査の実施、現地審査における個人情報保護管理者等からのヒアリング、および現地審査実施後の指摘事項の原案取りまとめ、現地審査報告書の原案作成等を担当する。また、Pマーク申請事業者から改善報告が提出された際には、Pマーク審査チームリーダーとともに改善内容・措置等を審査し、内容確認・問合せ対応等を行って現地審査報告書に反映させる。
なお、Pマーク主任審査員の代理を務めることもある。

(3) Pマーク主任審査員

Pマーク審査実施計画を立案し、プライバシーマーク審査チーム(以下、「Pマーク審査チーム」という。)の業務分担を明らかにする。
また、審査チームのリーダーとしてPマーク審査の過程全般を統括し、現地審査においては、Pマーク申請事業者の代表者に対するトップインタビューを担当する。
現地審査実施後は、自らの責任において指摘事項を取りまとめて報告する。指摘事項はPマーク制度の責任者(Pマーク付与認定機関および指定機関の長が任命した者)の承認を得た上で、Pマーク申請事業者に改善措置を指示する。また、Pマーク申請事業者から改善報告が提出された際には、Pマーク審査チームのチームリーダーとして改善内容・措置等を審査し、現地審査報告書に反映させる。
Pマーク審査チームとともに現地審査報告書を完成させたならば、プライバシーマーク審査会(以下、「Pマーク審査会」という。)において報告する。

(4) Pマーク審査員候補者

Pマーク審査員等(Pマーク審査員補、Pマーク審査員、Pマーク主任審査員)の資格を希望する者をいう。

(5) Pマーク審査チーム

Pマーク主任審査員をチームリーダーとして、Pマーク審査員、必要に応じてPマーク審査員補で構成される。
Pマーク審査チームは、Pマーク主任審査員及びPマーク審査員を含む2名以上で構成することとする。

TOP

3. 初回登録申請時の資格基準

3.1 Pマーク審査員補の資格基準

Pマーク審査員補になろうとする者は、以下に示す要件の全てを満たさなければならない。

- (1) 派遣、委託等で従事した場合も含め、最低3年以上の実務経験を有していること。これらの経験は最近のものであることが望ましい。
(実務の範囲はPマークに関連する業務以外も含むものとする。)
- (2) 財団法人日本情報処理開発協会が認定した「Pマーク審査員補養成研修コース」を修了し、所定の成績で合格していること。
- (3) 研修合格通知日より3ヶ月以内に資格申請が完了していること。

3.2 Pマーク審査員の資格基準

Pマーク審査員になろうとする者は、以下に示す要件の全てを満たさなければならない。

- (1) Pマーク審査員補の資格基準(3.1)を満たしていること。
- (2) Pマーク審査員登録申請日までの1年以内に、Pマーク審査員補として最低5回にわたる全Pマーク審査に参加していること。
ここでいう全Pマーク審査とは、書類審査、現地審査およびこれらに伴う指摘事項・現地審査報告書の原案作成、改善報告への対応等の全過程を含んだ審査をいう。以下同じ。
- (3) 全Pマーク審査に立ち会った複数の主任審査員から、Pマーク審査員としてふさわしい能力と見識を有する旨持っているとの内容で推薦を受けていること。

3.3 Pマーク主任審査員の資格基準

Pマーク主任審査員になろうとする者は、以下に示す要件の全てを満たさなければならない。

- (1) Pマーク審査員補の資格基準(3.1)を満たしていること。
- (2) Pマーク審査員登録申請日までの2年以内に、Pマーク審査員として最低10回にわたる全Pマーク審査に参加していること。そのうち3回以上はPマーク主任審査員の代理的役割を務めた経験があること。
- (3) 全Pマーク審査に立ち会った複数のPマーク主任審査員から、Pマーク主任審査員としてふさわしい能力と見識を有する旨の推薦を受けること。
- (4) 所属している指定機関の推薦を受けていること。

TOP

4. 更新登録申請時の資格基準

4.1 Pマーク審査員補の資格基準

Pマーク審査員補の資格を更新するためには、以下に示す全ての要件を満たさなければならない。

- (1) フォローアップ研修(年1回【「プライバシーマーク審査員登録証」の交付日から翌年の交付日の前日までの一年間】)を修了していること。【3年間で合計3回】
- (2) 申請時に、資格の喪失又は停止等の処分を受けていないこと。

4.2 Pマーク審査員の資格基準

Pマーク審査員の資格を更新するためには、以下に示す全ての要件を満たさなければならない。

- (1) 直近のPマーク審査員の有資格期間(1年)内に、3回以上、かつ有資格期間(3年間)で10回以上の全Pマーク審査の実績を有すること。
- (2) フォローアップ研修(年1回【「プライバシーマーク審査員登録証」の交付日から翌年の交付日の前日までの一年間】)を修了していること。【3年間で合計3回】

- (3) 申請時に、資格の喪失又は停止等の処分を受けていないこと。

4.3 Pマーク主任審査員の資格基準

Pマーク主任審査員の資格を更新するためには、以下に示す全ての要件を満たさなければならない。

- (1) 直近のPマーク審査員の有資格期間(1年)内に、3回以上、かつ有資格期間(3年間)で10回以上のPマーク主任審査員としての全Pマーク審査の実績を有すること。
- (2) フォローアップ研修(年1回【「プライバシーマーク審査員登録証」の交付日から翌年の交付日の前日までの一年間】)を修了していること。【3年間で合計3回】
- (3) 申請時に、資格の喪失又は停止等の処分を受けていないこと。

TOP

5. 格上登録申請時の資格基準

5.1 Pマーク審査員補よりPマーク審査員

Pマーク審査員補は、Pマーク審査員の資格基準(3.2)を満たさなければ、Pマーク審査員への格上登録を申請することができない。

5.2 Pマーク審査員よりPマーク主任審査員

Pマーク審査員は、Pマーク主任審査員の資格基準(3.3)を満たさなければ、Pマーク主任審査員への格上登録を申請することができない。

TOP

6. 資格の辞退

6.1 Pマーク審査員等の辞退手続き

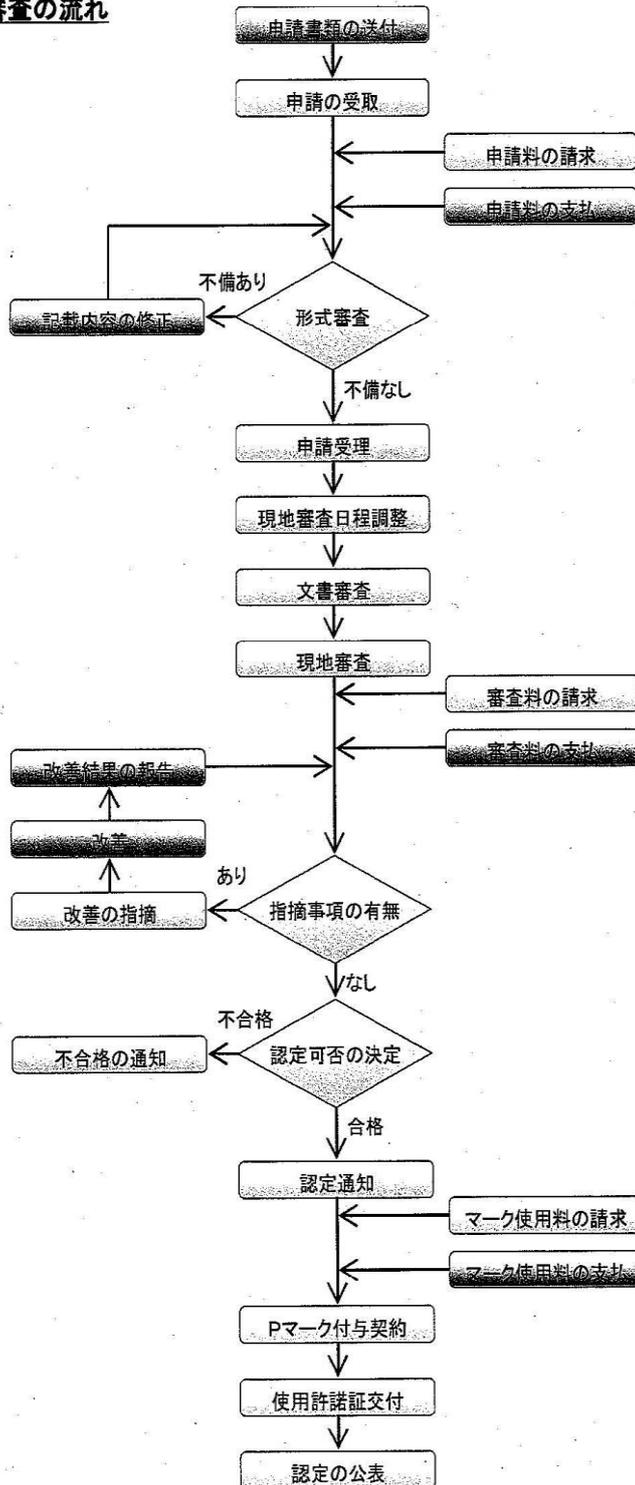
Pマーク審査員等の資格を辞退する場合は契約指定機関とPマーク審査員登録室へ書面(様式なし)にて提出すること。

TOP

BACK

新規申請審査の流れ

(B)



申請事業者の対応

四、日本個資保護法説明

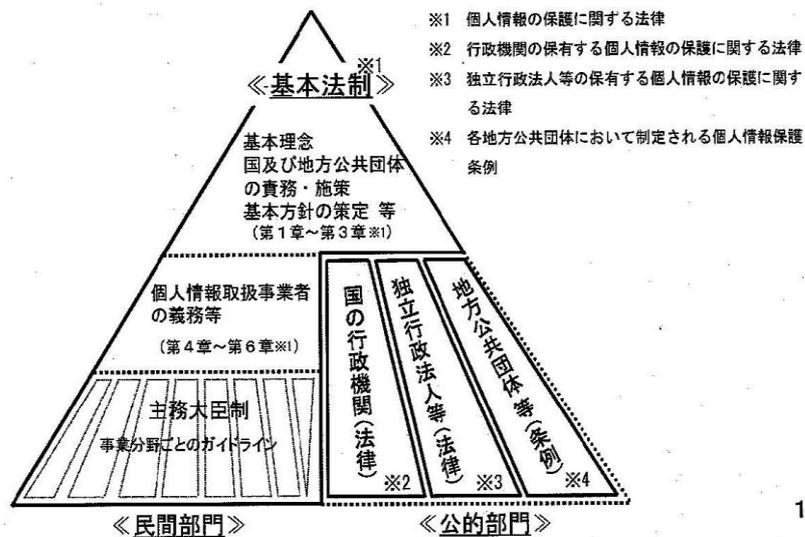
資料來源：日本消費者廳

個人情報保護制度について (概要)

消費者庁企画課
個人情報保護推進室

個人情報保護法とは...

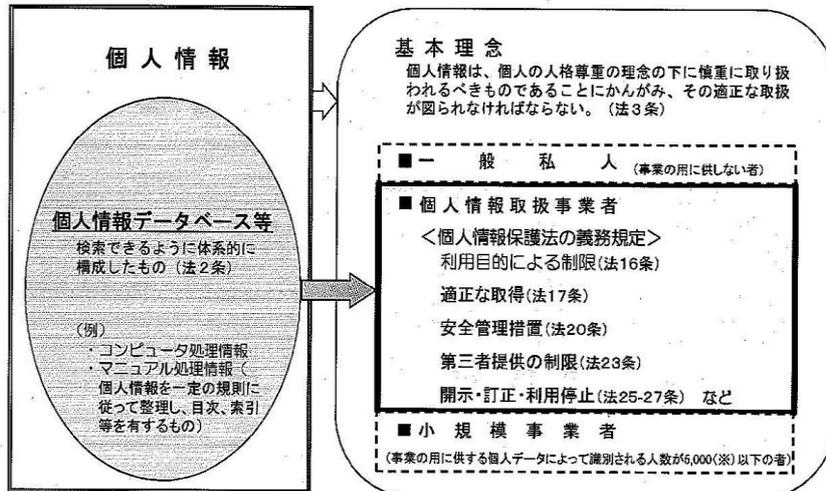
① 個人情報保護法制の体系イメージ



1

個人情報保護法とは...

② 事業者の遵守すべき個人情報の取扱いのルール

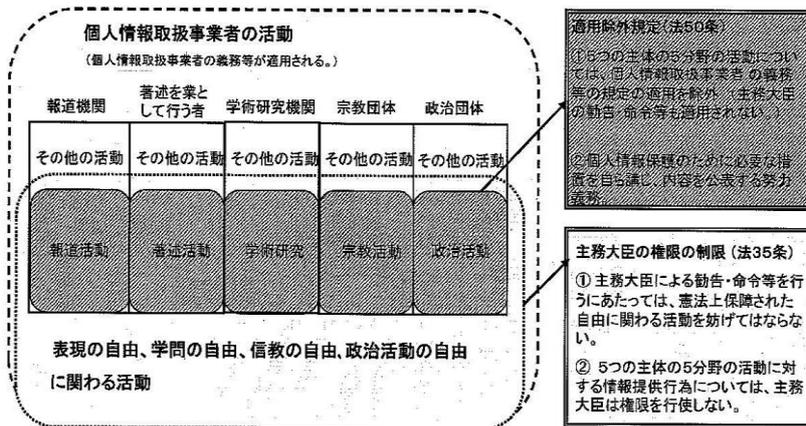


※市販のカーナビや電話帳等をそのまま利用する場合、これらに含まれる個人データによって識別される人数は算定に含まない。

2

個人情報保護法とは...

③ 適用除外

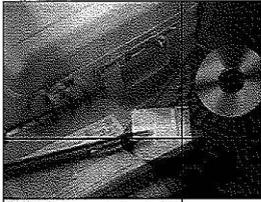


3P

3

五、理光 HC 公司驗證人員培訓課程說明

資料來源：理光 HC 公司



RICOH

Ricoh Information Security and Privacy Institute

http://www.rhc.co.jp/r-isap/

[JIPDEC認定] プライバシーマーク審査員研修 概要紹介

リコー・ヒューマン・クリエイツ株式会社
リコー情報セキュリティ研究センター



Copyright © 2008 Ricoh Information Security and Privacy Institute, All rights reserved.

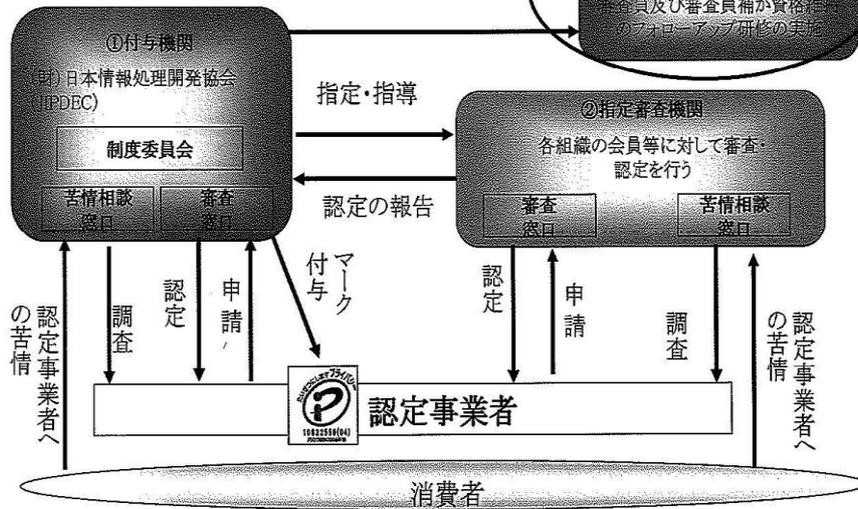


◆プライバシーマーク制度の実施体制

■ プライバシーマーク制度の運営は、次の機関によって運営されます。

- ① プライバシーマーク付与機関(付与機関)
- ② プライバシーマーク指定審査機関(指定審査機関)
- ③ プライバシーマーク指定研修機関(指定研修機関)

③指定研修機関
審査員補養成研修、主任審査員、審査員及び審査員補が資格維持のためのフォローアップ研修の実施



Copyright © 2008 Ricoh Information Security and Privacy Institute, All rights reserved.

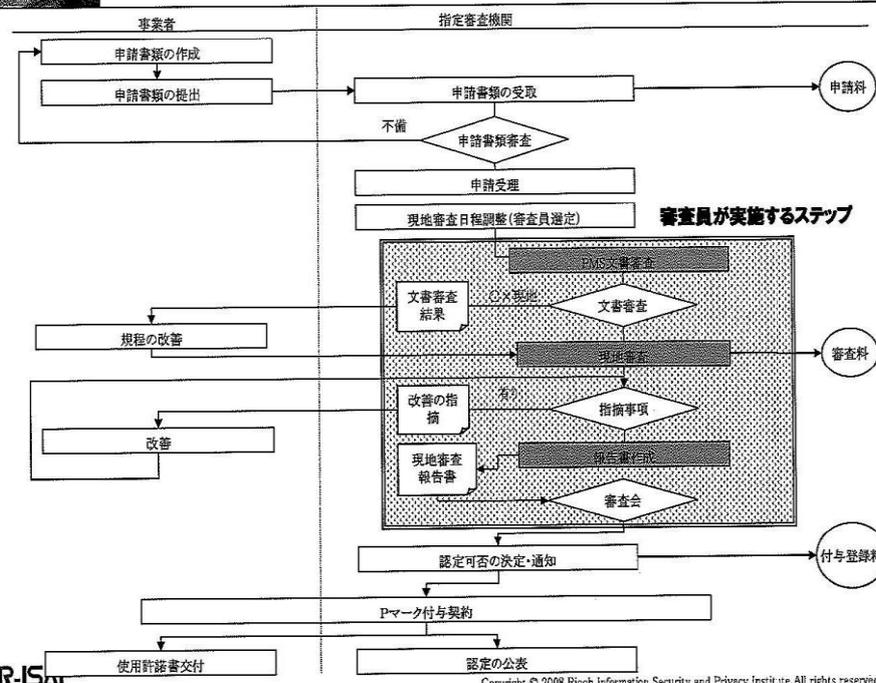
◆プライバシーマーク指定研修機関

コード	研修機関名称	代表者名	連絡先	有効期間等
19	社団法人中部産業連盟 [中産連]	竹内 弘之	〒461-8580 愛知県名古屋市中区白壁3-12-13 窓口:Pマーク審査センター 担当:松本 月 TEL:052-931-7701 URL:http://www.chusanren.or.jp	認定日:2009年6月17日 更新日: 有効期間:2009年6月17日~ 2011年6月16日
20	財団法人関西情報・産業活性化センター [KIS]	川上 哲郎	〒630-0001 大阪府大阪市北区梅田一丁目3番1-800 大阪駅前第1ビル3F 窓口:事業推進グループ 担当:伊藤 徹 TEL:06-6346-2641 URL:http://www.kis.or.jp/	認定日:2010年3月26日 更新日: 有効期間:2010年3月26日~ 2012年3月25日
51	リコー・ヒューマン・リソース株式会社	田中 亮	〒104-0063 東京都中央区銀座6-14-5 銀座ホテルビル2F 窓口:人事部 事業推進課 担当:橋本 貴一 飯塚 徹也 TEL:03-26776164/03-5148-6317 URL:http://www.ris.co.jp/sap	認定日:2008年11月27日 更新日:2010年11月16日 有効期間:2010年11月27日~ 2012年11月26日
52	株式会社グローバルテクノ	砂川 清栄	〒164-0001 東京都中野区中野5-5-11 窓口:研修部 担当:橋本 史紀 TEL:03-3319-9010 URL:http://www.gtc.co.jp/	認定日:2009年6月17日 更新日: 有効期間:2009年6月17日~ 2011年6月16日
53	株式会社品質保証総合研究所	水野 一彦	〒141-0031 東京都品川区西五反田2-12-19 五反田NNビル6階 窓口:セミナー事業部 担当:藤原 純一 TEL:03-5435-7951 URL:http://www.igai.co.jp/	認定日:2010年3月26日 更新日: 有効期間:2010年3月26日~ 2012年3月25日

R-ISAP

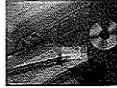
Copyright © 2008 Ricoh Information Security and Privacy Institute, All rights reserved.

◆申請から認定までの流れと審査員の役割



R-ISAP

Copyright © 2008 Ricoh Information Security and Privacy Institute, All rights reserved.



◆ 5日間のスケジュールとコース研修内容

1日目	コースガイドンス・個人情報保護に関する理解、Pマーク制度の理解、個人情報保護法の理解、各種関連法令・法規等の理解
2日目	JISQ15001:2006個人情報保護マネジメントシステムの理解(事例研究)、情報処理技術に関する理解
3日目	個人情報保護マネジメントシステム審査の理解、Pマーク審査実務能力(文書審査演習)
4日目	リスク分析・安全対策等に係る審査の理解(事例研究) Pマーク審査実務能力(指摘文書作成演習)
5日目	Pマーク審査実務能力(指摘文書作成演習)-修了試験

- 講義
 - 演習問題→課題発表(個人演習、グループ演習)
 - 事例研究
 - 修了試験
- 詳細カリキュラムは「プライバシーマーク審査員研修履修シート」を参照ください



Copyright © 2008 Ricoh Information Security and Privacy Institute, All rights reserved.



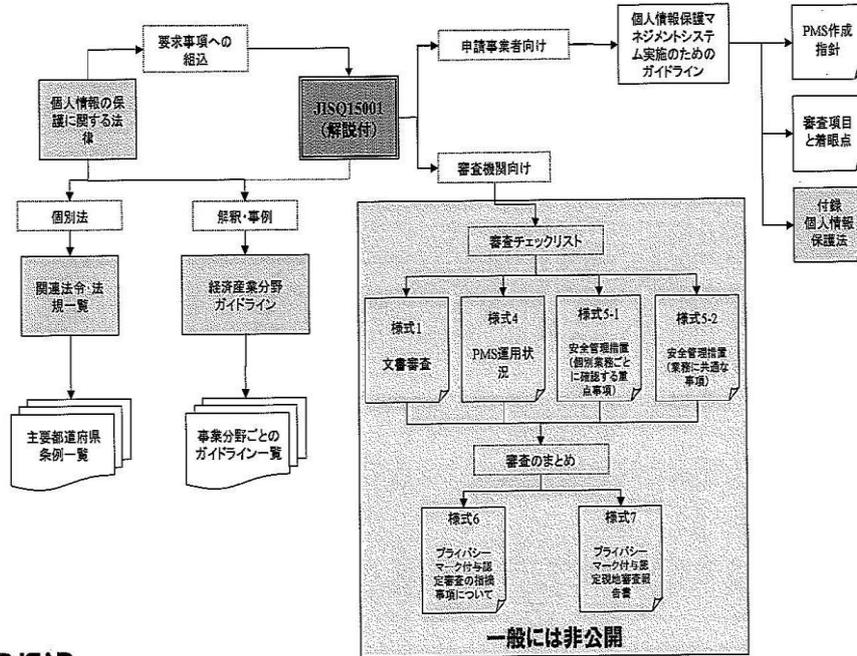
《 Pマーク審査員に求められること》

経験	資質	研修(知識)
<ol style="list-style-type: none"> 1. 派遣、委託等で従事した場合も含め、3年以上の実務経験があること 2. ITやネットワークの安全管理に関する基礎的な知識があること 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 倫理的 2. 心が広い 3. 外交的 4. 観察力がある 5. 知覚が鋭い 6. 適応性がある 7. 粘り強い 8. 決断力がある 9. 自立的 10. 論理的思考力がある 11. 文書力がある 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個人情報保護に関する理解 2. 個人情報保護法の理解 3. 各種関連法令・法規等の理解 4. プライバシーマーク制度の理解 5. JIS等の理解 6. 個人情報保護マネジメントシステム審査の理解 7. 情報処理技術に関する理解 8. リスク分析・安全対策に係る理解 9. 審査実務能力
<p>「プライバシーマーク審査員資格基準」より抜粋</p> <p>業務などを通して、経験を積みましょう</p>	<p>JIS Q 19011の個人的特質を準用</p> <p>研修を通して、自身の資質向上を図りましょう</p>	<p>「プライバシーマーク審査員研修カリキュラム/研修コース基準」に準じた内容</p> <p>研修で取得・向上を図りましょう</p>



Copyright © 2008 Ricoh Information Security and Privacy Institute, All rights reserved.

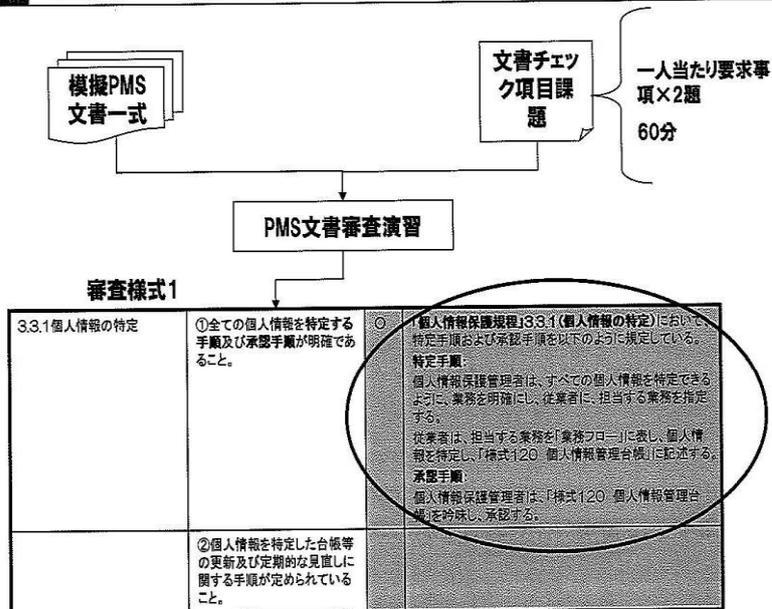
◆研修で使用する教材の体系



R-ISAP

Copyright © 2008 Ricoh Information Security and Privacy Institute, All rights reserved.

《演習:PMS文書審査》



R-ISAP

Copyright © 2008 Ricoh Information Security and Privacy Institute, All rights reserved.



◆修了試験

修了試験

採点結果の合計点が80点以上の場合のみ合格とする。

合計点が80点未満の場合不合格とする。

試験時間

- ◇ 2時間。ただし、身体に障害がある等の理由から所定時間内に解答を完了することが難しい者については、予め申し入れがあった場合に限り、講師の判断により30分を上限として解答時間の延長を認める場合がある。
- ◇ 途中退席は認めません。
- ◇ 修了試験(又は再試験)で参照できるもの
 - JIS Q 15001:2006
 - 本研修で利用した研修テキスト本編・資料編・配布物
 - 本研修で記述したノート類
 - *上記3点以外のもの、電卓、PC等の電子機器の持ち込みは認めません。

再試験

修了試験で不合格になった場合には1回のみ再試験を受験することが可能(有料)

再試験の受験場所 東京都中央区銀座 リコー情報セキュリティ研究センター内等

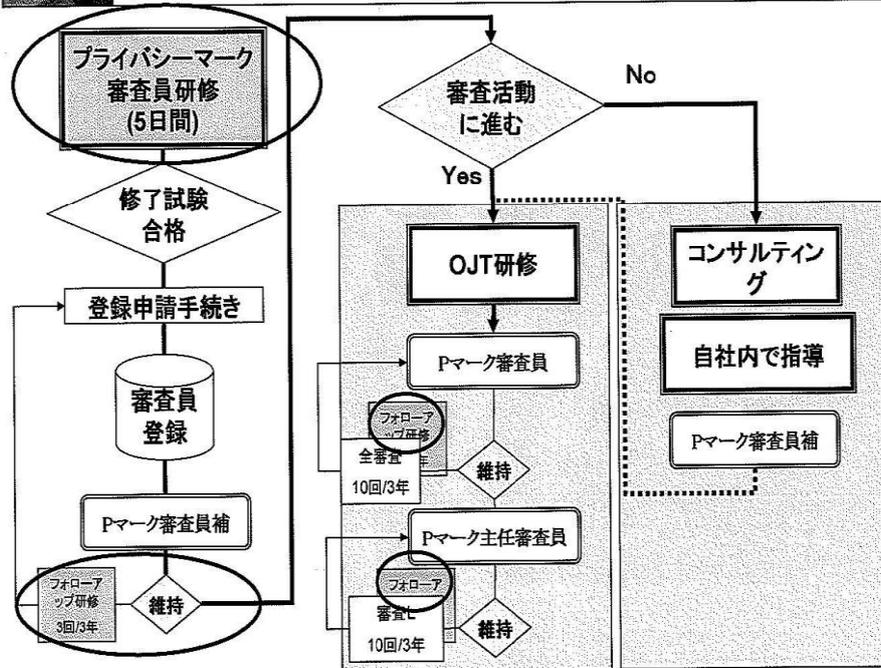
採点基準、出題範囲等は修了試験と同様

R-ISAP

Copyright © 2008 Ricoh Information Security and Privacy Institute, All rights reserved.



《プライバシーマーク審査員への道のり》



R-ISAP

Copyright © 2008 Ricoh Information Security and Privacy Institute, All rights reserved.



◆ 2010年プライバシーマーク審査員研修実績

◇実施期間:2010年1月～2010年12月開催分まで

◇開催回数:14回

◆ 銀座 13回

◆ 大阪 1回

◇受講者: 132名

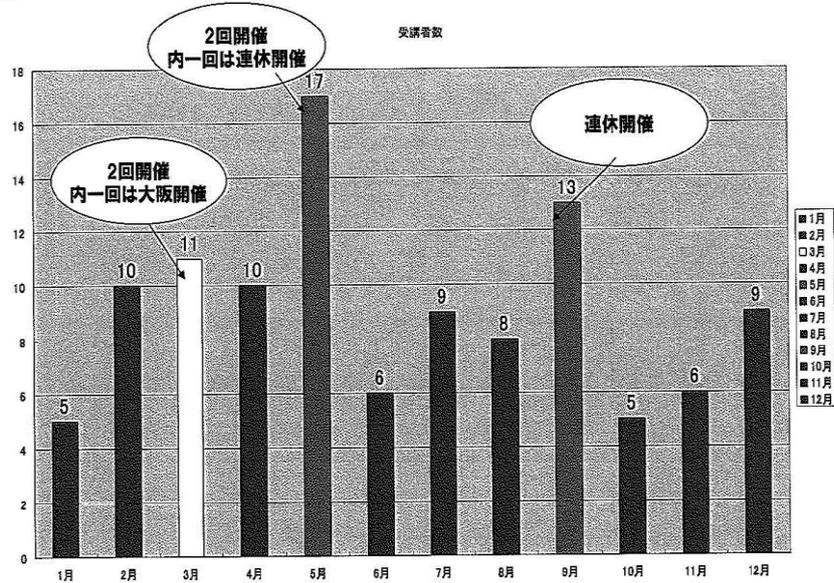
合格者	109	82.6%
不合格者	23	17.4%
再受験者	10	43.5%
(合格者)	5	50.0%
(不合格者)	5	50.0%
(待機者or辞退者)	13	56.5%
合計	132	100.0%

R-ISAP

Copyright © 2008 Ricoh Information Security and Privacy Institute, All rights reserved.



◆ 月別受講者数

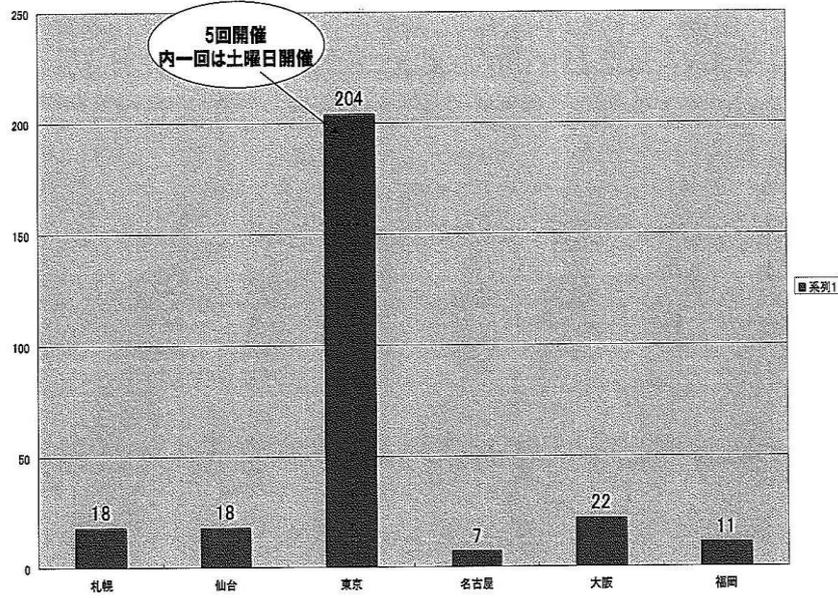


R-ISAP

Copyright © 2008 Ricoh Information Security and Privacy Institute, All rights reserved.



◆夏季フォローアップ研修地域別



Copyright © 2008 Ricoh Information Security and Privacy Institute, All rights reserved.



◆修了試験結果

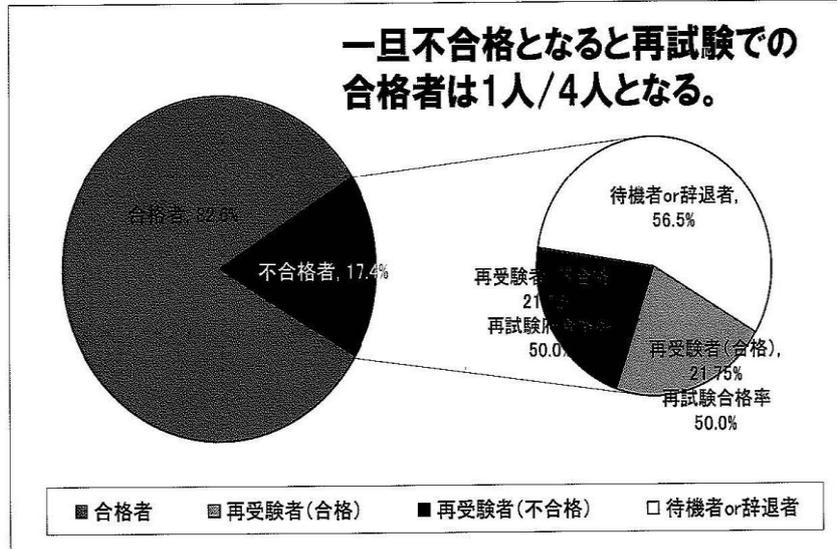
合格者	109	82.6%
不合格者	23	17.4%
再受験者	10	43.5%
(合格者)	5	50.0%
(不合格者)	5	50.0%
(待機者or辞退者)	13	56.5%
合計	132	100.0%



Copyright © 2008 Ricoh Information Security and Privacy Institute, All rights reserved.



◆ 再試験合格率

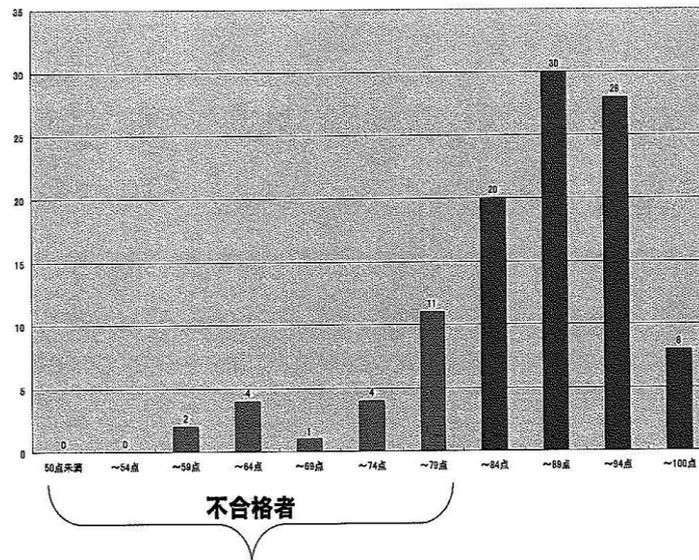


R-ISAP

Copyright © 2008 Ricoh Information Security and Privacy Institute, All rights reserved.



◆ 得点分布



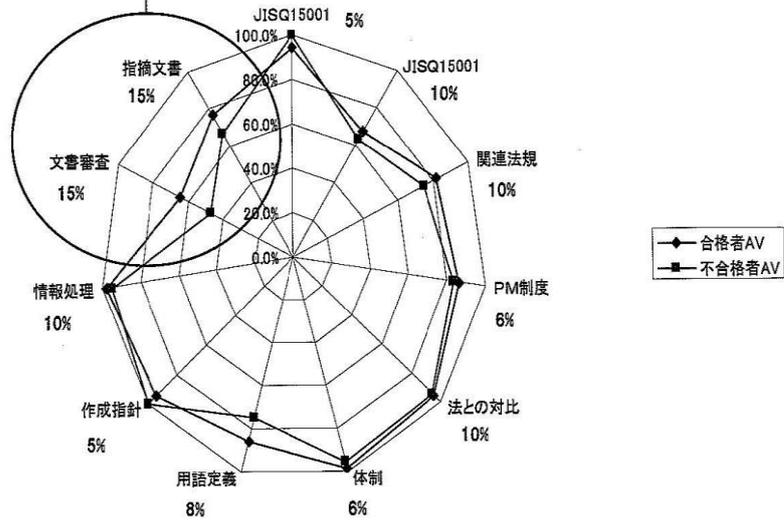
R-ISAP

Copyright © 2008 Ricoh Information Security and Privacy Institute, All rights reserved.



◆ 不合格者の傾向

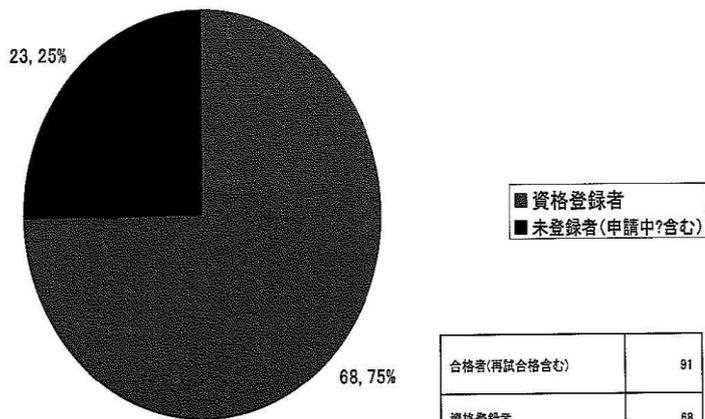
不適合であることを論理的に展開し、文書とする力の不足



Copyright © 2008 Ricoh Information Security and Privacy Institute, All rights reserved.



◆ 合格者の資格登録状況



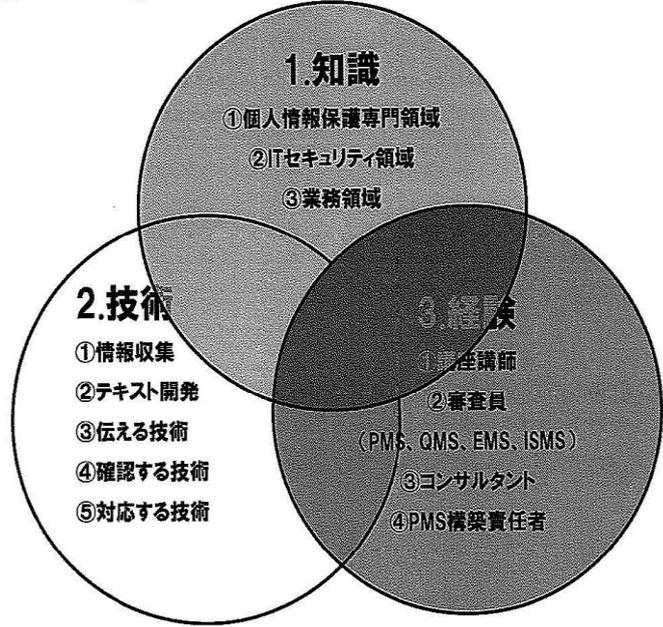
資格登録者	68
未登録者(申請中?含む)	23
合格者(再試合格含む)	91



Copyright © 2008 Ricoh Information Security and Privacy Institute, All rights reserved.



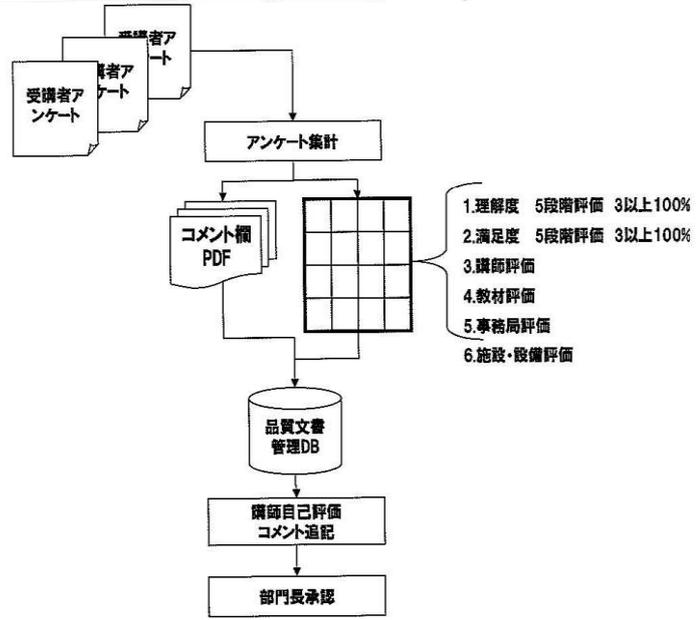
◆研修講師の要件(力量)



Copyright © 2008 Ricoh Information Security and Privacy Institute, All rights reserved.



◆講座品質 (ISO9001品質マネジメントシステム準拠)



Copyright © 2008 Ricoh Information Security and Privacy Institute, All rights reserved.



◆アンケート事例

文書番号 : Z文10下-0063
 文書名 : 受講者アンケート集計結果【PMS036】プライバシーマーク審査員研修5日間コース
 文書ID : 150666 : 130管理情報
 作成日 : 2010/12/13 | 作成者 : 水野 裕美子 (リコー情報セキュリティ研究センター)

実行状態 : 承認依頼中

本文 :
 コース名:【PMS036】プライバシーマーク審査員研修5日間コース【JIPDEC認定】
 場所:リコー情報セキュリティ研究センター 親睦研修室

【日程】2010.12.8～12.18
 【集計】

●集計結果 (集計8名)

◎理解度	平均値 3.5 (未回答1)	3以上評価者 100%
◎満足度	平均値 4.8 (未回答1)	3以上評価者 100%
◎講師評価		
1. 話し方、説明のわかりやすさ	平均値 4.8 (未回答0)	3以上評価者 100%
2. 知識レベル	平均値 4.8 (未回答0)	3以上評価者 100%
3. 質問への対応の仕方	平均値 4.8 (未回答0)	3以上評価者 100%
4. 時間管理	平均値 4.3 (未回答0)	3以上評価者 100%
◎講師評価		
1. 話し方、説明のわかりやすさ	平均値 4.3 (未回答0)	3以上評価者 100%
2. 知識レベル	平均値 4.8 (未回答0)	3以上評価者 100%
3. 質問への対応の仕方	平均値 4.8 (未回答0)	3以上評価者 100%
4. 時間管理	平均値 4.8 (未回答0)	3以上評価者 100%
◎事務局評価		
《お申し込み～受講まで》		
1. 受講申し込み方法のわかりやすさ	平均値 4.8 (未回答1)	3以上評価者 100%
2. 受講案内メールを種々問合せ対応	平均値 4.8 (未回答1)	3以上評価者 100%
《受講当日の事務局の対応、受講環境》		
1. 受付、案内、スタッフの対応	平均値 4.8 (未回答1)	3以上評価者 100%
2. 施設、受講環境、備品など	平均値 4.8 (未回答1)	3以上評価者 100%

●アンケート結果内容での特筆事項
 添付資料を参照ください。

 101206_PMS036_受講者アンケート集計結果.xls
 101206_PMS036_受講者アンケート.pdf

R-ISAP

and Privacy Institute, All rights reserved.