



【機微な個人情報の取扱】：個人情報保護と雇用管理の狭間で

企業は従業員の健康情報をどう扱うべきか？ ～第1回～

1. はじめに

コンプライアンス経営や企業の社会的責任に世の注目が集まる昨今、どの企業も法令違反の未然防止に頭脳を集結させ、関連諸法令への適合を所管する各々の部署では各種法改正や他社対応状況等の情報入手に多大な労力を費やしている。各方面からの禁止事項・注意喚起情報が十分に咀嚼されないままルール化されて集約される第一線の現場では、『本業での身動きが取りづらくなった』という声も多い。

多くの企業が『顧客等の個人情報保護』を信頼関係の礎となる最重要課題に掲げる一方で、従業員の個人情報に関する取扱意識はどの企業でも相対的に低く止まる傾向にある。「保有する個人情報は必要最小限に抑え、可能な限り保有したくない」という本音の陰に、実務における必要性あるいは法の要請から従業員に関する個人情報も一定程度は取り扱わざるを得ない現実とのジレンマを抱えている。また、事業や組織の成長戦略を具現化する過程で、各企業は多数の専門部署を設置し、独自に様々なプロジェクトチームを立ち上げた。個人情報保護法対応を主管する部署と人事部は別立ての組織であるのが通例で、仮に人事部が個人情報保護法対応の主管部署であったとしても、従業員の機微情報にアクセスできる『雇用管理担当者（人事厚生担当者）』と『個人情報保護法対応推進者』は、別々にアサインされるケースが大半である。このような状況下では、個人情報保護法対応推進者に必ずしも労働基準法・労働安全衛生法等の基礎知識があるとは言えず、また各種文書に別の法令に基づく保管期限があること自体を知り得ないリスクがある。さらに、機微な個人情報や機密情報の漏洩を極度に恐れる余り、部署間で、あるいは一つの部署内であっても、十分な情報共有がなされないケースは多々ある。

ここでは、個人情報の実務的な取扱局面において、「漏洩リスクが特に高いと推測される機微情報は、一切、持たない！ 収集しない！ 保管しない！」といった拒絶反応に終始することなく、『機微な情報の戦略的な活用』という前向きな選択肢を追求するために、「従業員の健康情報（健康診断結果等）の取扱」を例にとって法令上の要求事項を整理し、「雇用管理」の観点を加味した「機微な個人情報管理のあるべき姿」について考察する。

本稿は全二回シリーズとするが、今回は「従業員の健康情報の取扱」をめぐる二つの事例を取り上げ、そこから得られる教訓は何かを探ってみる。

着眼点：緊急時、『従業員の健康情報』は役に立ったか？

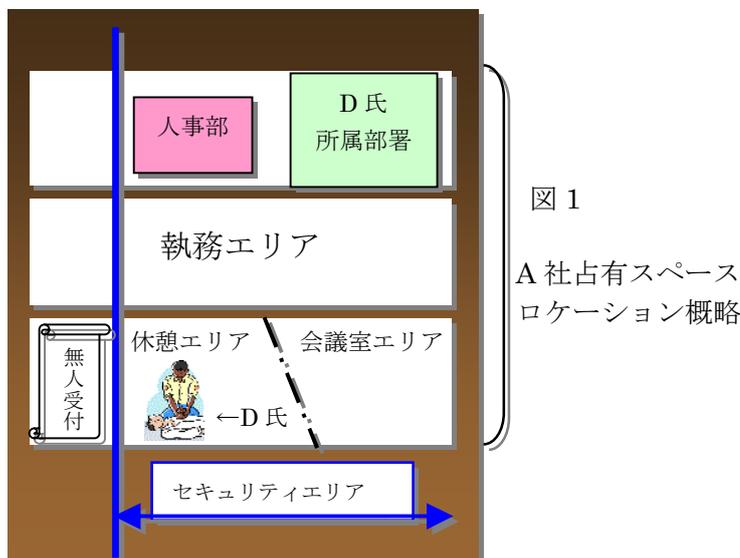
まず以下の事例において、何が功を奏したのか、もしくはある視点が欠落していたと仮定した場合、最悪の事態としてどのようなデメリットが生じ得たのか、事例から学ぶべきポイント等について具体的に考察する。

2. 【事例 1】実態として持っていた『従業員の健康情報』で、一命をとりとめた。

～危機一髪：仲間の情報提供と従業員間の連携プレーが決め手に～

(1) 事件の概要

これは、ビルの複数階にわたってオフィスを占有する A 社での話である。自販機で飲み物を買おうと、A 社社員である B 氏は、休憩室フロア入口で社員証をかざして電子錠を開錠した。ドアを開けると、見知らぬ男性がうつ伏せに倒れていた。声をかけるとわずかに反応するものの、唇は青く、言葉が発せないほど苦しそうな様子であった。B 氏はあわてて人事部の各種保険・福利厚生担当者である C 氏に内線電話で連絡した。



当時、500 名強の従業員を擁していた A 社だが、労働安全衛生法上の定めに対し、産業医を選任しておらず、特に提携している医療機関もなかった。ただ、従業員に何かあった際は、必ず C 氏に連絡するという暗黙の流れが出来上がっていた。B 氏から報告を受けた C 氏は、電話口で聞き取った風貌から、一週間前に入社したばかりの D 氏だと直感した。幸い人事部と D 氏の所属部署は同一フロアにあり、周囲の人に D 氏の所在を確認すると、「そういえば部内会議終了後、しばらく見かけていない・・・」との回答があった。

入社時提出書類はその時点でまだそろっておらず、C 氏の手元に D 氏の健康診断結果はなかったが、入社初日に各種保険手続きの説明で面談した際、D 氏から「心臓に持病がある」と打ち明けられたことを思い出した。C 氏から報告を受けた人事部長は無用な混乱を避けるため、D 氏の所属部員と人事部員のみで状況を説明した。その上で、救急車を呼ぶ人、救急隊員を誘導する人、搬送先病院まで同行する人、緊急連絡先を調べる人、部署に残って連絡の拠点となる人等、各メンバーの役割分担をてきぱきと指示した。また、D 氏の座席周辺の従業員からは以下の情報を得た。

- ・ D 氏が常に、万が一に備えて強心剤を携帯していたこと
- ・ 会議中に「上着を置いてきたから常備薬を忘れた」と話していたこと
- ・ 他部署の E 氏が同種・同効薬を常備・服用していること

救急車到着まで多少の時間を要したため、E 氏に事情を説明して薬を調達し、倒れていた D 氏に服用させた。少し呼吸が安定した頃、救急隊員が到着した。その後本格的な救護措置を経て病院へ搬送され、事なきを得た。強心剤を素人判断で使うのは非常に危険だが、「今回は人事部の対応が的確で素早かったのが大事に至らなかった」と救急隊員からも高く評価された。

A 社における対応の優位点をまとめると、以下の通りである。

- ① 人事部の信頼が厚く、様々な社内情報が集約されていた。
 - ② 全体的に指示・命令が行き届きやすい規模の会社であった。
 - ③ 社員間のコミュニケーションが密で、周囲の人々が提出書類を上回る情報を保持していた。
 - ④ 緊急時のマニュアルも訓練経験もなかったが、関係者全員が状況を的確に判断した。
-

(2) 考察：本件の背景について

次に、【事例1】で重なった幸運が逆に作用した場合（最悪の事態）をあえて想像してみたい。

① 来客も打合せもなく、誰も休憩室フロアに寄り付かない時間帯だったとしたら・・・？

倒れたD氏は誰にも発見されないまま時間が経過し、取り返しのつかない事態に陥ったかもしれない。

A社は早期にISMS認証^(注)を取得した企業である。オフィスレイアウトの検討段階からセキュリティレベルに応じたゾーニングを積極展開していた。ただ、利用率が低下する特定の時間帯においては、フロア毎の機能別割付に基づくセキュリティ対策『執務スペースと来客対応スペースの完全分離』自体が、無人状態で密室化した内部に新たな死角を生む。本事例はこのようなリスクの内在を教唆する。

＜後日談＞ A社ではレイアウト改良に工夫を重ねた結果、この問題は解消された。

(注) ISMSとは「情報セキュリティマネジメントシステム」の略で、企業等の組織が自らのリスク評価に見合ったセキュリティレベルを設定し、組織としての方針・プランに沿った適切な情報管理によって組織の機密を守るため、国際標準規格であるISO27001の要求事項を軸としたPDCA（計画－実行－評価－改善）サイクルを構築・運用していく包括的な枠組み（リスクマネジメント体制）のことを指す。日本では、財団法人日本情報処理開発協会（JIPDEC）が指定した第三者機関による審査および認証登録を通してISO27001への準拠を客観的に証明する「ISMS適合性評価制度」が運用されている。

② B氏が電話をかけたとき、各種情報の要であるC氏が外出中だったとしたら・・・？

セキュリティエリアで倒れているのは外部のお客様なのか、それとも自社の社員なのかは勿論、その個人名が特定できるまでに相当な時間を要したに違いない。健康情報を含む従業員の機密情報ファイルの管理は、全社的に信頼されているベテラン社員のC氏に一任されていたため、不在となると一転して代理役を担う人物が存在しなくなる。C氏の個人的な能力や人間力の高さがA社に貢献しているのは事実だが、属人的な要素に頼り過ぎると組織の脆弱性を助長する恐れもある。優秀な社員が存在すればこそ、少なくとも重要情報の管理に関しては次世代の育成も兼ねて重複担当制とし、いざという時は相互に補完し合えるよう、同等のアクセス権限を付与して情報を共有しておく必要がある。

また、もっと基本的な観点で言うなら、法の要請に基づいてきちんと産業医を選任していれば、急病人が発生したとしてもあわてる必要はなかったのかもしれない。とはいえ、常勤でない場合も多く産業医に万能を求められない以上、法を遵守するだけで人命が救助できるとは限らない。本事例ではD氏本人が会話をできる状態になかったため、医師が的確な診断を下す上で周囲からの補足情報の提供は不可欠であった。「産業医を置いていなかった」という体制上の欠陥にも関わらず、大事に至らなかったのは、それを補って余りある程の社員間の仲間意識、そして豊かなコミュニケーションを育むA社の企業風土に負う部分が大きい。

＜後日談＞ A社はその後、提携する医療機関と産業医契約を交わし、現在は同じ建物内に医師が常駐する体制を整えている。

③ D氏がC氏に持病のことを打ち明けていなかったら？人間関係が希薄で、他人に無関心な社員ばかりだったら・・・？

『他人に無関心な人間の集合体』が最も救いがたい状況ではないだろうか？トラブル発生の都度、原因となった不備を手当てし、再発防止に向けてきめ細やかなルールを作ったとしても、円滑な人間関係なくして効果の上がる対策など存在しない。

D氏は自身の健康状態に不安があったからこそ、C氏に自ら持病の話をしたのだろうが、すべての人事部がA社のように従業員から信頼され、安心して相談・報告できる窓口として機能するわけ

ではない。人材供給の面で豊富な選択肢を確保できない中小規模の企業においても、常に思いやりを持って従業員と接するための『対人受容力』や『共感力』、周囲を巻き込んでその気にさせる『人間力』の高さ等、人事部メンバーの素養にはこだわりを持ちたい。要員計画、募集から採用、教育、配置、人事評価といった人事担当者として必須の基礎知識に加え、コミュニケーション能力や交渉力・調整能力の向上といった資質レベルを底上げするための基本教育にも、ある程度の初期投資が必要と言える。その上で、従業員間のコミュニケーションを活発化する施策を講じ、会社が目指すべき社風の醸成に注力するのが望ましい。

また、入社時必要書類の提出状況チェックもおろそかにしてはいけない。災害等、万が一の事態に遭遇するのは入社後一定期間を経てからとは限らない。従業員となったにも関わらず、緊急時の連絡先情報が未入手で連絡を取れないようでは、管理はおろか安否確認もままならない。

従業員の健康管理主体がまず本人であることは論を待たない。しかし、会社には従業員の雇用管理責任および安全配慮義務があり、事業者に課せられた「労働者の健康の保持増進のための措置（健康診断等）」実施義務もある。最近ではうつ病等のメンタルヘルス対策も重要になってきた。事実、大半の従業員が一日の多くの時間を仕事に費やしている。つまり確率論からすれば、日常生活で起こり得る傷病等のハプニングは当然、会社にいる時間中にも起こり得る。従業員に対して、秘密は確実に守られるという安心感を与え、窓口として相談しやすい雰囲気醸成する等、あらゆる情報が入ってきやすい環境を整え、いざという時の有効活用に備えて、どの範囲で情報共有しておくべきか等を吟味・検討し、機微情報の交通整理をしておくことも、雇用管理担当部門の重要な役割だと言える。

3. 【事例 2】 嚴重保管された『従業員の健康情報』：しかし、出番はなかった。

～社内での情報共有不足から警察が出動する事態に発展～

(1) 事件の概略

これは、創業 10 周年を目前に控えていた頃の F 社における話である。新製品のラインナップが連続的にヒットし、売上規模も人員規模も急成長期にあった F 社は当時、約 1,000 人の従業員を擁していた。F 社の人事組織内部は、担当業務毎の専門グループに分かれており、採用グループ・人事グループ・研修グループ・厚生グループ・給与グループ等から構成されていた。このうち、従業員の機微な個人情報（健康情報）にアクセスできるのは、人事部長と採用グループの一部メンバー、および厚生グループの保険担当者限定されていた。

初夏のある日、外出先から戻った商品開発グループの G 氏は、F 社の玄関付近でふらつきながら歩いている同僚の女性（H さん）を発見した。声をかけようとしたまさにその瞬間、H さんは仰向けに倒れ、近寄ると口から泡を噴いていた。訳が分からず、パニックに陥った G 氏は、とにもかくにも大声で「救急車を呼んでください」と叫んだ。現場は騒然となり、F 社を訪れていたお客様も集まってきて、黒山の人だかりができた。もともと、人の出入りが激しい場所でもあったため、玄関ホールはみるみるうちに野次馬であふれ、到着した救急隊員が通行に苦慮するほどの群集と化した。付近の女子トイレからは、向精神薬の空き瓶が発見された。「どうやら精神安定剤を一瓶分、まるごと飲んだらしい」との情報が見つかった。「薬物中毒の患者がいる」という情報に置換され、「薬物事件の恐れあり」として通報された結果、警察も出動しての大騒動となった。人事部長はその後、群集への説明や警察・搬送先病院との対応、H さんのご家族への状況説明等に忙殺され、本事件による各方面への影響を収束させるのに約 1 ヶ月間を要した。

(2) 本件の詳細背景

後に解明された【事例 2】の背景は、以下の通りである。

- ① H さんは 2 ヶ月前に F 社（本社）に中途採用され、商品開発グループの正社員として入社した。事件当日は試用期間中の身であった。

- ② F社の正社員採用に関する対外的な窓口は採用グループに一本化され、そのうち中途採用には専ら人材紹介会社（エージェント）経由のルートが割り当てられていた。
- 既存メンバーから退職者が出た商品開発グループでは、欠員を補充するための採用申請を行い、それを受けた採用グループがエージェントに対して人材募集を依頼した。
 - あるエージェントから紹介された応募者がHさんであり、採用グループの中堅メンバーが一次面接を担当した。管理職候補を除き、エージェント経由の一般応募者については採用グループ独自の選考基準を設けておらず、一次面接は職歴や履歴書記載事項の形式確認に止まっていた。
 - 二次面接以降は、その管轄が申請部門に移る社内ルールとなっており、商品開発グループでは直属の上司と担当取締役による二段階の面接を実施したが、人物評価については人事サイドで実施済みと考え、実務的な能力を重視する方針で臨んだ。具体的な課題を与え、その遂行方法や能力を試す独自のテストを行った結果、商品開発グループは「採用内定」の意向を伝え、採用グループ、エージェントを経由してHさん本人に伝えられた。
- ③ Hさんは精神障害者保健福祉手帳の交付を受けた重度の精神障害者であり、前職はそのことに起因するトラブルで辞めていたが、採用のプロセスでは特に話題にしなかった。また、当時の採用グループでは、「障害者雇用」に積極的に取り組もうという意識を持ち合わせていなかったため、障害者受入体制を整える上で必要な質問等も特にしなかった。
- ④ Hさんは入社後、求められた提出書類を一通りそろえ、すぐに厚生グループの保険担当者を訪ねた。「給与所得者の扶養控除等（異動）申告書」を提出する際、「障害者手帳は現物を提出した方がよいか、それともコピーで足りるのか」と質問した。Hさんには、手帳について確認を促すことで、自身が障害者であることを念のため人事サイドに認識してもらおうという思いがあった。
- ⑤ 一方、厚生グループの保険担当者は新任だったこともあり、事務手続き以外の分野への関心が薄く、会社が申告書の記載事項に基づいて、毎年6月1日現在の障害者雇用状況を厚生労働大臣に報告しているという事実も、そのような制度の存在さえも知らなかった。従って、Hさんに対しては「コピーでいいですよ」と事務的に回答し、申告書は社内ルールに則って所定の場所へ保管した。内心、「この人、精神障害者なのか・・・。みんな知っているのかな？」とも思ったが、人事担当者としての守秘義務があると考え誰にも話さなかった。
- ⑥ このような経緯から、従業員ファイルを厳重保管したF社の人事キャビネットでは「Hさんは重度の精神障害者である」という情報が確実に保管されていた一方で、人事部長や商品開発グループのメンバーが知ること、他の誰かに共有されることもないまま2ヶ月が経過した。
- ⑦ 事件発生直前の1週間で、Hさんは立て続けに業務上のトラブルを起こした。再三の注意にも係らず、全く改善されない事態を重く受け止めた上司はHさんを別室に呼び、（特別なケアを要する障害があるという事実を知らずに）厳しい口調でHさんの非を指摘した後、「もし今後も約束が守れない、あるいは上司の指示に従わないといったことが続くようなら、会社としては『本採用を取り消す』という選択肢も視野に入れざるを得ない」とくぎを刺した。
- ⑧ 上司の言葉を聞いたHさんは、持病の影響もあって『せっかく得た社会的地位（働ける場所）を失ってしまうかもしれない』との不安から突如、耐え難いほどの恐怖心と屈辱感に苛まれ、一時的なパニック状態に陥った結果、『もう生きていけない』と考えた。
- ⑨ 突然、逃げ出すように部屋を飛び出して行ったHさんの後ろ姿を尻目に上司が「少しきつく言い過ぎたかな？」と反省を始めたのは、皮肉にもHさんが常備薬として所持していた精神安定剤の残りすべてを飲み干した後だった。
- ⑩ 病院に搬送された当初はHさんの意識も混濁状態にあったが、胃洗浄等の適切な処置が施され命に別状はなかった。精神状態が安定するまで2週間弱の入院・加療を要したが、その後は順調に回復した。

さて、この事例から、あなたはどのような教訓を得るだろうか。「うちは、きちんとしているから大丈夫?!」本当に他人事と言い切れるだろうか。多くの企業が業務効率の向上・業務品質の平準化を図り、細部まで要件定義された分業体制を推進する中、各企業は主要業務をいくつかのパーツに区分して役割分担を明確化し、各人は与えられた業務をルーチンワークとして当たり前前に処理している。しかしそのプロセス自体に落とし穴はないだろうか？

(3) 考察：F社の課題について

【事例2】は、F社が抱える大小さまざまな問題を示唆しているが、ここでは特に、F社が今後取り組むべき主な課題について検討する。

① 「障害者雇用」に関する採用ポリシーの確立

「障害者の雇用の促進等に関する法律」では「障害者雇用率制度」が設けられており、「常用雇用労働者数」が56人以上の一般事業主は、その「常用雇用労働者数」の1.8%以上の身体障害者又は知的障害者又は精神障害者を雇用しなければならない。さらに、法定障害者雇用率未達成の事業主には、法定雇用障害者数に不足する障害者数に応じて一人につき月額50,000円の障害者雇用納付金を納付する義務が課されることとなる。(ただし、当分の間、常用雇用労働者数が300人以下の事業主からは徴収しないものとされている。)

本事例で採用されたHさんは重度精神障害者であり、法律上は2名の障害者を常時雇用したものとみなされる。「障害者雇用」という実績に着目すれば、『同時に2名の障害者を雇い入れること』は『企業の社会的責任』を追求する取り組みの一環とも捉えられ、本来は褒められるべき行為である。ただF社の最大の欠点はそのプロセスにある。内定通知を出すまでの間、応募者と応対する機会を何度となく設けながら、『Hさんは障害者である』という事実人事サイドは全く気づかなかつたのである。

一般に、障害者を雇用するに際しては、作業施設や設備の改善、特別な雇用管理が必要となるなど、健常者の雇用に比べて一定の経済的負担を伴う場合があるという事情を考慮して、障害者雇用義務を誠実に守る企業と守らない企業との間に生じる経済的負担のアンバランスを調整し、事業主の共同拠出によって障害者雇用の促進等を図ることが、障害者雇用納付金制度の本旨である。これら法制度の趣旨に照らせば、「障害者の積極採用」を企業方針として掲げる意志のある企業には、少なくとも以下の項目を具体的に想定した上で、事前に吟味・検証することをお勧めしたい。

- 障害があっても業務の遂行に支障を来さない職種として、どのような内容の業務が挙げられるか
- 障害者を受け入れるに当たって、配慮すべき事項やサポートが必要な場面はどのようなものか
- 周囲にアナウンスしておくべき必要事項は何か

採用選考過程では、上述の事項をよく確認し合って相互理解を深め、共通認識を得ておくことが必要不可欠である。例えば、『一見してそうとは分からない聴覚障害者が別室で作業中、火災が発生し、逃げ遅れてしまった・・・』というような悲劇は、事前の情報入手と関係者間での適切な情報共有、周囲への協力依頼によって回避し得るはずだからである。

企業規模によっては、障害者雇用に関連して各種助成金の交付が受けられる可能性もある。公的な制度融資を効果的に活用するため、そして企業・障害者の双方が後に不幸な顛末をたどらないためにも、『応募者に対して「障害の有無」を尋ねること』をいたずらに怖れてはいけない。事前によく協議し、本当に（障害の程度を勘案しても）その業務に耐え得るのか、業務の影響で障害の程度が重症化する恐れはないか等を相互確認しておく必要がある。また、緊急時に備えて周囲の人々に必要な情報をアナウンスしておくことにつき、本人の同意を得ておくことが望ましい。

この際、情報収集の目的や事前確認の意図をきちんと説明することが重要である。決して、障害者を採用のプロセスから排除するためではない。雇用管理責任を負う以上、採用の判断に慎重を期すのは健常者の場合と何ら変わらず、企業としては当然の姿勢である。念入りに相互の妥協点を探り、一方または双方が「こんなはずではなかった」という結果に至るのを未然に防ぐための手間と努力を惜しむべきではない。

② 共有すべき情報と利用制限すべき情報の分類・整理や判断基準の再確認および見直し

従業員情報の取扱につき、人事部門としてのポリシーやルールを人事メンバー全員で共有することが先決である。例えば、上述の(2)の⑤における厚生グループの保険担当者の判断は少し不可解である。業務の性質上、守秘義務は必須条件であるものの、

- 「どの範囲を対象とした守秘義務なのか」
- 「どこに対する情報の漏洩を防止するのか」

という根本的な情報取扱方針が定まっていなかった点は特に、人事組織全体の大きな問題である。

少なくとも、「この情報は何のために保管するのか？」という目的意識は常に持ちたい。法律や社内ルールの規定に基づく保管義務も重要な理由の一つではある。しかし、もっと大切なのはその背景を理解することで、必要なときに必要なだけ利活用できる状態を整備しておくことにある。その「必要なとき」を一つずつ洗い出し、「人事部門として従業員から収集しておく必要がある情報は何か」を特定し、定期的に見直して、それらをメンバー全員で確認・共有しておくのが理想の姿である。

特にF社のように、各人の勤続年数が短く、様々な経歴・背景を持った多種多様な人材で構成された組織においては、人事・労務分野に関連する主な法体系の概略から企業独自の理念・社風に至るまでを念入りに教育し、各種業務判断の根拠となる組織の大方針と各人のベクトルを早期に合わせておくことが肝要である。

また、採用業務に外部のエージェントを起用する際には、応募者情報の収集および信憑性の裏付け確認に対する責任をどのように分担するのかにつき、契約条件として明示しておきたい。これは、費用対効果を再検証して最大限のメリットを享受すると同時に、応募者との交渉がこじれて訴訟に発展した場合のリスクを軽減しておくためである。

4. まとめ

今回は、具体例を通して「従業員の健康情報の取扱」に係る問題点や主な課題を整理した。二つの事例からは、「従業員の健康情報」を必要な時に有効活用できるか否かは、情報が形式的に揃っているかどうかではなく、情報の実質的な持ち方に左右されることが分かった。個人情報題材とした組織研修における一つの試みとして今回の事例を取り上げ、是非一度議論して頂きたい。

今回は個人情報取扱に関連する法令上の要求事項等を整理し、企業が「雇用管理責任」を果たす上で取るべき選択肢について意見を述べる。

以上

(第219号 2008年12月発行)