地域商業活性化推進事業（プレミアム付商品券事業）のコールセンター業務に係る個人情報の流れ

（資料６－２）

区から折り返し対応が必要な場合のみ

区民

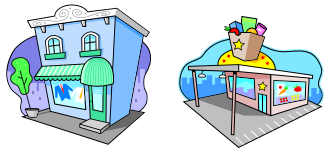
【問合せ内容】
・どの店舗で商品券を利用できるか
・商品券はいつまで使えるのか

など

①問合せ（電話）

②問合せへの回答（電話）

店舗（プレミアム付商品券取扱店）



【問合せ内容】
・商品券はどうやって回収・保管したらよいか
・精算処理はどうやって行うのか

など

❶問合せ（電話）

❷問合せへの回答（電話）

再委託先

【再委託先のパソコン】
（クラウドサービスの利用を想定）

③電話記録簿の作成（氏名、電話番号、問合せ内容、対応日時、対応内容）
※折り返しの対応が必要な場合のみ、氏名、電話番号を確認する。

電話記録簿
・氏名
・電話番号
・問合せ内容
・対応日時

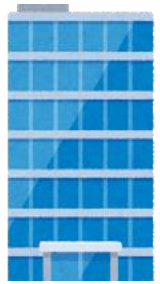
・ＩＤ・パスワード認証
・ウイルス対策　・脆弱性診断
・ファイアウォール　・アクセス制御
・ログ監視
・業務委託期間終了後のデータ消去
・他案件のデータと隔離した管理
・サーバ監視

再委託先で対応不可の問合せ対応相談

④問合せ内容
実績報告
（個人情報なし）

問合せ（電話）

（管理監督）

委託先

新宿区