

紹介

キャリア・コンサルティングと個人情報保護法の活用と保護

緒方 一子

(東京地下鉄株式会社臨床心理士)

目次

- I はじめに
- II 米国のキャリア・カウンセリングと倫理と個人情報保護法
- III わが国のキャリア・コンサルティング
- IV キャリア・コンサルタントの個人情報保護法に対する意識調査
- V 今後の課題

I はじめに

近年の経済のグローバル化、技術革新、情報革命 (IT 革命)、などの発達により世界的に大きな変化を遂げ、さまざまな改革が行われている。その結果、国際競争力を失った企業は市場からの撤退を余儀なくされている。わが国では長引く景気低迷の影響により大きな転換期を迎え労働情勢も激変の過程にある。企業においては従来の終身雇用制、年功序列が崩壊し、能力主義・成果主義、裁量労働制の導入、アウトソーシングや派遣労働の導入等雇用のあり方も多様化している。最近では学生でもなく働いてもおらず、また職業訓練も受けていない若者、いわゆるニート (NEET: Not in Education, Employment or Training) の人口は 2004 年度には 64 万人、フリーターは 213 万人 (平成 17 年版労働経済白書) となり新たな社会問題ともなっている。また、「完全失業者数 (完全失業率)」は 2002 年の 359 万人 (5.4%) を最高とし 2004 年には 313 万人 (4.7%) (総務省統計局「労働力調査」) となり減少傾向に転じている。し

かし一方で長期失業者 (失業期間が 1 年以上の者) は増加傾向にある。この失業の要因の 2/3 が労働需給のミスマッチであり、中でもとりわけ能力のミスマッチの問題が大きいといわれている。こうしたミスマッチを解消するために、政府は「失業のない社会をめざして」さまざまなセーフティネット政策を策定した。その一つとして平成 13 年に策定されたのが「今後 5 年間で 5 万人程度のキャリア・カウンセラーの養成計画」である (小泉総理を本部長とする「産業構造改革・雇用対策本部決定案平成 13 年 9 月 20 日)。これは、個人の職業適性や能力、経験を踏まえた職業選択、職業能力開発などを効果的に行うことができるように専門的な職業支援を行うカウンセラーの養成ということである。これを受け同年 10 月には厚生労働省に「キャリア・コンサルティング研究会」が設置された。この研究会ではキャリア形成を支援するシステムおよび人材についての名称について検討された結果、米国においては、こうした個人のキャリアに係わる指導・助言活動を「キャリア・カウンセリング」と呼称しているが、わが国においては「カウンセリング」という用語が心理的な療法を想起させる面が強いことを考慮し、労働市場における職業キャリアの方向づけに係る相談・指導・助言を表す用語としては「キャリア・コンサルタント」で統一することになった。同年 12 月 16 日のタウンミーティングでは当時の坂口力厚生労働大臣が「2002 年から 5 年間で 5 万人のキャリア・カウンセラー養成を目指す」と発言したこともあり、平成 14 年度より厚生労働省職業

能力開発局が積極的な取り組みを始めた。

国の施策においても職業能力開発促進法の改正（平成13年10月改正施行）に基づき公表された「労働者の職業生活設計に即した自発的な職業能力（キャリア形成）の開発及び向上を促進するために事業主が講ずる措置に関する指針」（厚生労働省告示第296号）を定めている。

この、法改正に伴って策定された第七次職業能力開発基本計画（計画対象期間平成13～17年度）においても、キャリア形成の促進のための支援システムが挙げられ、キャリア形成支援を担う人材の育成を図ることなどが課題となった。

したがって、キャリア・コンサルティング（労働者が、その適性や職業経験等に応じて自ら職業生活設計を行い、これに即した職業選択や職業訓練の受講等の職業能力開発を効果的に行うことができるよう、労働者の希望に応じて実施される相談）を担う人材の養成を推進し、労働者が安心して適切なキャリア・コンサルティングを受けられるような体制を整備することが必要になってきている。

II 米国のキャリア・カウンセリングと倫理と個人情報保護法

1 米国のキャリア・カウンセラー

米国においてはキャリア・カウンセラーに限った教育プログラムは存在しない（渡辺三枝子, E. L. ハー, 2001）し、キャリア・カウンセラーになるための試験というものは存在しない。しかし、敢えていうならば認定従業員援助専門家（Certified Employee Assistance Professional: CEAP）になるための講習や認定試験はキャリア・カウンセラーになるための教育や試験の一つといえるかもしれない。

米国においては、キャリア・カウンセラーに限らずカウンセラーになるためにはカウンセリングおよび関連する教育プログラム認定評議会の認定大学院（The Council for the Accreditation of Counseling and Related Education Program: CACREP）の修士課程でカウンセリングを学び、全米認定カウンセラー委員会（National Board for

Certified Counselor: NBCC）が主催する全米カウンセラー試験（National Counselor Examination: NCE）を受け認定カウンセラー（National Certified Counselor: NCC）の資格を得ることが必要になる。そして多くの場合NCCの資格を得たものの多くがアメリカ・カウンセリング協会（American Counseling Association: ACA）に所属するが、ACAへの加入は任意であり、必ずしも所属する必要はない。

NCEはカウンセラーとしての全般的な知識をみる試験であり、NCCの資格を得れば理論的にはキャリア・カウンセラーでも、スクール・カウンセラーでも、メンタルヘルス・カウンセラーでも何にでもなることができる。ただし、インターシッパなどを通して専門性を高めた分野や、自分で講習会などに通い専門知識を得た分野を自らの専門とすることが一般的である。そして認定大学院でない学校を卒業した場合には一定期間のカウンセラーとしての経験の後に受験資格が得られる。

ここで生じる問題は、認定大学院でない学校を卒業してキャリア・カウンセラーと同様の仕事をすることができるかということである。答えはできるのである。カウンセラーの場合は医師やサイコロジストとは異なり、カウンセラーと名乗るための制限は特に定められていない。ただし、NCCになるためにはNCEに合格すること、各州の認定カウンセラーとなるためには、各州の試験に合格するか、NCCの資格を持ち一定の経験を有することが必要となる。

したがってキャリア・カウンセラーは、極端な言い方をするとキャリア・カウンセラーの仕事をしている人はキャリア・カウンセラーと名乗っても間違いではない。逆に言えば、この資格を持っているからキャリア・カウンセラーであるということは必ずしもない。ただし、ACAにはその下部組織として全米キャリア発達協会（National Career Development Association: NCDA）と全米雇用カウンセリング協会（National Employment Counseling Association: NECA）という二つのキャリア・カウンセリングに関連した部門がある。つまり、この協会に所属しているカウンセラーはキャ

リア・カウンセラーであるといえるかもしれない。

しかし、すべてのキャリア・カウンセラーがACAおよびNCDAまたはNECAに所属しているわけではない。これは前述したようにACAの加入は任意であり、NCCの資格を得て仕事をすることも強制されていないからである。

このようにアメリカにはさまざまな背景を持つキャリア・カウンセラーが20万人おり、学校、職業紹介などを行うワンストップセンター等に配置されているほか、独立自営形態のカウンセラーも活躍している。

2 カウンセラーの倫理規程

キャリア・カウンセラーを含むカウンセラーの倫理規程はどのようになっているかということになるが、一口にカウンセラーといってもすでに述べたようにさまざまなレベルのカウンセラーが存在する。NCCでACAに加入しているカウンセラー、NCCでないカウンセラー、学部卒業でカウンセラーとして働いている場合などである。NCCでACAに加入しているカウンセラーであれば当然にACAの倫理規程が適用される。ただし、ACAの下部組織であるNCDAに所属するプロフェッショナルカウンセラーはACAの加入が義務づけられているが、NECAに所属するカウンセラーはACAの加入が義務づけられていない。

NCCではあるがACAに加入していないものはNBCCの倫理規程が適用される。これはNCCになるための試験(NCE)を実施する機関がNBCCであり、NBCCがNCCの認定を行うためにNCCに対して倫理規程を有することになる。そして、NCCでもなくACAにも加入していないカウンセラーについては事実上、倫理規程は存在しないことになる。しかしEAP(Employee Assistance Program)会社などで働くカウンセラーについては、その企業の中の倫理規程が適用されることになるであろう。また、学部を卒業してカウンセラーとして働いている人も、企業等に勤めている場合には、その企業の倫理規程が適用されることになる。

一番、問題となるのは、何の資格や理論的なバツ

クグラウンドも持たずに、その個人の資質でカウンセラーとして名乗り仕事をしている場合である。意外にもこのような人は少なからず存在し、さまざまな職業経験を基に個人の経験でクライアントにアドバイスをしている人たちである。このような人たちには倫理規程は存在せず、また、これらの人たちの行為も違法ではない。

では、キャリア・カウンセラーの倫理規程は何を意味するのであろうか。倫理規程はすでに述べたように絶対的なものではなく、特定の組織にそのグループとしての目的や価値観を確保するために自ら定めた規範であり、他のグループの人たちの行動を規制することを目的としていない。そのために各団体の理念に従い、CEAPの倫理規程、NBCCの倫理規程、ACAの倫理規程、それぞれの企業および団体の倫理規程などが存在することになる。そのために倫理規程を遵守することは、その団体の目的や価値観を維持するとともに、それぞれの団体に所属するカウンセラーの品位や信頼性を保持し、クライアントの信頼を得るために必要となる。

3 米国の従業員の個人情報についてのカウンセラーと企業との関係

①倫理規程上の問題

ACAの倫理規程では「カウンセラーはクライアントのプライバシーを尊重しなければならない」(B.1.a.)とし、「情報の開示はクライアントの承諾又は法定代理人の承諾があった場合のみ」(B.1.b)としている。ただし、その例外として明らかに差し迫った危険がある場合などの例を挙げている。

また、この倫理規程のなかで「カウンセラーは雇用主及び従業員に対してカウンセラーの仕事の内容や役割を説明すること」(D.1.a)としており、このなかで雇用主に対して改めてカウンセラーとしてどこまで開示できるかを話し合うことが可能である。

「カウンセラーの第一の役割はクライアントの尊厳を尊重し福祉を増進することにある」(A.1.a)。このことが倫理規程の基本であるため、この観点からカウンセラーは行動することを求められる。倫理規程が法律とは異なる点は強制力がないこと

である。つまり、この規程に違反したからといって必ずしも法的に処罰されることはない。

ただし、倫理規程違反が ACA に報告された場合には、ACA 内部の倫理委員会で審査され、最も厳しい場合には永久除名の処分がなされる。しかし、これはあくまでも ACA の会員が対象であり、前述したとおり ACA の会員以外の者にはこの規程は該当しないことになる。

②法律上の問題

倫理上の問題の中で、個人情報に漏らしたり、守秘義務に違反した場合には必ずしも、法的に処罰されるとは限らないと書いたが、場合によってはかなり厳しい処罰がされる場合もある。

米国にはカウンセラーに限らず、医療に従事する人やその周辺の仕事さらに医療機関等に関係する仕事をする人を対象に、個人情報の乱用を防ぐための法律がある。この法律は「医療保険の相互運用性と説明責任に関する法律」(The Health Insurance Portability and Accountability Act) 以下「HIPAA」という。

この法律では個人が特定できるような情報を正当な理由がなく、開示した場合には、厳しい罰則がある。特に営利を目的に情報を漏洩した場合には民事罰だけでなく、刑事罰も科されることになる。最も厳しい場合には 25 万ドルの罰金と最長 10 年の懲役刑となる。HIPAA のなかでは、カウンセラーと雇用主との関係が明確に記載されているわけではないが、個人情報を外部に提供する場合には本人の書面による承諾が原則であり、それ以外に開示されるケースが示されている。

③臨床の現場

米国のカウンセリングセンターや EAP ではクライアントがインテークのインタビューを受けた際に、センターの内容を説明するとともに、クライアントに対して説明の上で、他の医療機関に対する「資料提供要求承諾書」(他の機関に対して資料を求める)、および「資料開示承諾書」(他の機関から開示要求があった場合)の 2 種類の書類にサインをもらうように求めている場合が多い。

4 個人情報の活用と保護のバランス

個人情報の保護と活用の基本は HIPAA の規定

するところによる。個人を特定することのできる健康情報のプライバシー保護の基準(以下「プライバシー・ルール」という)の利用と開示については、HIPAA の規定するところによる。これは憲法にも定められているプライバシーの保護とも関連してくる。そこで、もう少し、HIPAA について説明する。

①誰がプライバシー・ルールの適用対象となるか(誰が個人情報の守秘義務を有するか)については、ヘルスプラン企業(健康保険会社)であり、医療、歯科、眼科、処方薬及び健康維持情報やメディケア(高齢者医療保障)、メディケイド(低所得者及び障害者医療扶助)、長期療養者情報等である。また、企業が従業員のために一部医療費を補助する場合(日本の健康保険組合に類似)は、すべての医療従事者が対象となり、規模の大小を問わず、電子的に医療情報をやり取りする場合には対象となる。これらには、情報請求、保護対象等の確認、リファー等がある。その他医療業務に関連するものとして、苦情処理担当業者、データ処理業者、医療費請求業者等が該当する。

②では、どのような情報が保護されるかという問題であるが、個人が特定されるすべての医療情報が対象となり、電子的、書類、または口頭であることを問わない。ここで述べている個人が特定される医療情報とは個人の過去、現在および将来の身体的および精神的状態、個人のヘルスケアの準備状態、個人の過去、現在および将来のヘルスケアへの支払い状況などであり、もっと詳細には氏名、住所、生年月日、社会保険番号などが挙げられる。

③利用と開示の基本原則はプライバシー・ルールの主な目的である個人の健康情報を保護し、適用対象となるものの、利用と開示を限定し制限することである。例外としてはプライバシー・ルールで認められた場合とその個人から書面による許可を得た場合である。開示が求められた場合には適用対象となるものは次の場合には開示をしなければならない。本人(または、その個人の代理人)が求めた場合と米国健康福祉省による調査、監査、または搜索の場合などが基本原則である。

Ⅲ わが国のキャリア・コンサルティング

1 キャリア・コンサルタント

日本ではキャリア・コンサルティングを担う人材は、キャリア・カウンセラー、ファシリテーター等の名称で呼称されているが、厚生労働省の「第七次職業能力開発基本計画」によってキャリア・コンサルタントと総称されている。

キャリア・コンサルタントの養成については、官民双方において推進策を展開していくことになっている。厚生労働省がキャリア・コンサルタントに必要な要件を明らかにしているため、民間養成機関等ではそれを修得するカリキュラム（120時間程度）を作成し、受講者はその90%に出席し修了する必要がある。さらに各養成機関で実施している試験に合格しなければならない。キャリア・コンサルタントの試験が始まり数年が経過しているが1万1708名（2005年4月現在）が合格している。このキャリア・コンサルタントは労働者のキャリア形成支援の拠点として独立行政法人雇用・能力開発機構の都道府県センターの「キャリア形成支援コーナー」やハローワークの「キャリア形成相談コーナー」および民間企業やNPOさらには大学のキャリア・サポートセンターなどでキャリア・コンサルタントとして活動をしている。米国のキャリア・カウンセラーと違って大学院レベルの能力を求めているので、養成講座の受講と試験に合格をすればキャリア・コンサルタントの資格を有することになる。少し乱暴な言い方をすれば、明日からでも個人開業のキャリア・コンサルタントになれるのである。

キャリア・コンサルタントの資格を有していないが、別のカウンセラーの資格などを有してキャリア・コンサルタントやキャリア・カウンセラーとして働いている人を含めると約2万人位となる。

しかし、キャリア・コンサルタントの数の増加は質の低下を招くことも否定できないために資格のライセンス化とスーパービジョン制度の導入など課題が山積している。

2 キャリア・コンサルタントの職業倫理

キャリア・コンサルタントが専門性を発揮し専門職として職業的確立をしていくためには、倫理綱領および法律に従って行動することが、極めて重要なことである。特に個人情報保護法の施行に伴いキャリア・コンサルタントに関係する倫理的、法的問題について適切に対処する必要がある。

キャリア・コンサルタントの倫理規程に関しては、キャリア・コンサルタントの養成機関の有志の勉強会であるキャリア協議会では、行動憲章を設け、倫理という言葉は使用していないが、キャリア・コンサルタントの行動原則とキャリア・コンサルタントの行動規律として盛り込んでいる。また養成機関によっては独自に設けているところもある。

しかし、キャリア・コンサルティング制度の導入は米国と違ってその歴史は数年と浅く実際のところは統一的なものは存在していない。そのため、キャリア・コンサルタントが資格を取得した機関や、所属している学会や協会の倫理規程が適用されることになる。実際にはキャリア・コンサルタントが活動しているそれぞれの公共機関や企業、学校などの組織が定めた倫理規程に従うことが多いようである。

Ⅳ キャリア・コンサルタントの個人情報保護法に対する意識調査

2005年4月に「個人情報保護法」が施行され、キャリア・コンサルタントの業務についてもクライアントのプライバシーも含めた個人情報に十分配慮する必要がある、関心も高まっている。特にキャリア・コンサルティングではメンタルヘルスの問題を取り扱うことがしばしばあるために慎重にならなければいけない。しかしキャリア・コンサルティングでは、これまでプライバシーや個人情報を守るという意識は必ずしも高かったとはいえない。

そこで、緒方（2005）はキャリア・コンサルタントとして、主に実践の場で活動している300人を対象に郵送にてアンケート調査を実施した。目

的はクライアントのプライバシーの保護と個人情報に関しての意識と対応について明らかにし、個人情報保護法の本来の目的である保護と活用が円滑にされているかどうかを探るものである。有効回答数は169名(56.3%)であった。

1 属性

調査対象者であるキャリア・コンサルタントの属性は表1に示すとおりである。年齢構成は、40歳代が61名(36.1%)で一番多く、次いで60歳代以上39名(23.1%)、30歳代36名(21.3%)、50歳代33名(19.5%)と続き20歳代は1人もいなかった。キャリア・コンサルタントは20歳代の若年層ではみられず、知識や技法だけではなく一定の職業経験と社会経験が必要であり、勤労者の喜びと悲しみを共感できることが重要であることが示唆された。

性別では男性122名(72.2%)、女性47名(27.8%)であった。この結果は産業カウンセラーにおける性別の調査では女性が65%(平成13年の日本産業カウンセラー協会調査)を占めているが、キャリア・コンサルタントに関しては逆転し男性が70%以上を占めているという結果が得られた。キャリア・コンサルティングもメンタルヘルス・カウンセリングもクライアントとの信頼関係のもとにクライアントの問題を解決するという意味では同じであるがフォーカスするところに違いがある。キャリア・コンサルタントはクライアントの問題の事実や状況にフォーカスし、メンタルヘルス・カウンセラーはクライアントの事実や状況も大切にしながら情緒的な側面にまずはフォーカスするのである。これらのことを考慮するとメンタルヘルス・カウンセラーは女性性が求められ、キャリア・コンサルタントには男性性が求められることが示唆された。

キャリア・コンサルタントの経験年数は1~3年が109名(64.5%)で最も多く、厚生労働省がキャリア・コンサルティングの必要性を感じ、これを担う人材の養成を始めてから、この仕事に就く人が増加している。

キャリア・コンサルタントの資格は124名(73.4%)が有している。残り45名(26.6%)は

表1 キャリア・コンサルタントの属性

年齢	20歳代	0名(0%)
	30歳代	36名(21.3%)
	40歳代	61名(36.1%)
	50歳代	33名(19.5%)
	60歳代以上	39名(23.1%)
性別	男性	122名(72.2%)
	女性	47名(27.8%)
ト経験年数 キャリア・コンサルタント	1~3年	109名(64.5%)
	4~5年	28名(16.6%)
	6~10年	24名(14.2%)
	11~15年	7名(4.1%)
	16~20年	0名(0%)
	21年以上	1名(0.6%)
タ ン ト 資 格 の 有 無	有	124名(73.4%)
	無	25名(14.8%)
	1年以内に取得	15名(8.9%)
	3年以内に取得	1名(0.6%)
	予定なし	4名(2.3%)

無資格である。このうち資格取得予定16名(9.5%)であった。残り4名(2.3%)は資格を必要としていないと回答をしている。これは、キャリア・コンサルタントの資格が国家資格ではないことが一番の理由であり、資格化される以前からの経験者であり資格にはこだわらないとする人たちであった。しかし、一方で国家資格化する動きもあり実際のところは取得することに迷っているというのが現状であり動向を見守っているということが明確となった。

2 キャリア・コンサルタントの活動場所

キャリア・コンサルタントの活動場所は複数回答で日本企業55名(28%)、NPO35名(18%)、民間職業斡旋会社23名(11%)、大学キャリア・センター21名(10%)、ハローワーク16名(8%)、小・中進路指導15名(7%)、その他12名(6%)、個人開業9名(4%)、外資系企業8名(4%)、労働組合とEAPがそれぞれ5名(2%)となっている(図1)。キャリア・コンサルティングに関する認知と理解が進み、ハローワークなどの公共機関以外のさまざまな組織に活動する場所が拡大されていることが示唆された。

今後は、キャリア協議会加盟の養成機関などが中心となり、キャリア・コンサルタントの職域を拡大するために資格取得後のフォローアップのための研修やスーパービジョン制度などの導入により、質の向上を図ることが重要である。

3 個人情報保護法についての知識

2005年4月から施行された個人情報保護法については、「簡単に知っている」85名(50%)、「詳細に知っている」81名(48%)、「言葉だけ知っている」2名(1%)、「知らない」1名(1%)という結果となっている(図2)。この法律に違反すると行政による指導や処分が行われることもあるので、キャリア・コンサルタントは基本的な知識は備えている必要がある。

4 個人情報保護法施行以降の対応および対策の有無

「対策をした」88名(59%)、「しない」46名(30%)、「1年以内にする」9名(6%)、「必要なし」3名(2%)、その他5名(3%)であった(図3)。約60%が敏感に反応し早速に対応、対策を施しているという結果となっている。キャリア・コンサルタントの役割を把握している人は対応・対策の必要性を理解することが可能であるが、キャリア・コンサルタントの本来の役割や目的が明確化されていない人にとっては単なる法律に過ぎないのかもしれない。しかし、企業や学校という組織でキャリア・コンサルティングを行う場合には早急に対応・対策を講じる必要がある。

5 個人情報保護法施行以降に実施した対策

複数回答で、カルテ管理63名(42%)、データの持出禁止43名(28%)、データの暗号化19名(12%)、記録媒体の暗号化16名(10%)、テスト実施の承諾サイン10名(6%)、その他2名(1%)、受理承諾のサイン1名(1%)であった(図4)。やはりカルテ(面接記録)の保管場所に工夫を施したり鍵を掛けるなどの比較的簡単にできることから対策を行っていた。また、データの持出禁止28%、データの暗号化12%、記録媒体の暗号化10%をあわせると50%となり個人データの取り扱いについての対策がされている。当然の結果で

あるがクライアントの個人情報は電子情報でも紙情報でも紛失、盗難、不正アクセスなどによって外部に漏れないようにセキュリティ対策を普段から講じておかなければならない。

6 クライアントの情報管理の方法

カルテ管理117名(61%)、USB等記録媒体で管理40名(21%)、記録は残さない26名(14%)、録音テープ1名(1%)、その他6名(3%)であった(図5)。

調査の結果では、クライアントから得た情報は、大きくはカルテで管理、いわゆる紙での管理61%とUSB等記録媒体など電子データ管理21%と二分されている。双方に特徴がある。カルテ管理は紙であるためにデータのように容易にバックアップがとれない。また、他の書類に紛れ易く整理整頓がなされていないと紛失の危険性が高い。さらに破棄するにはシュレッダーにかけるなど手間が必要とされるなどである。コンサルティングでのルールとしてはカルテを机上に放置することの禁止、使用時以外は鍵のかかる場所に保管、外部への持ち出し禁止などの取り決めをする。

USBなど記録媒体や電子データは紙と異なり、一瞬にして大量のデータが破壊されたり流出するリスクがある。コピーも簡単にでき、流出した場合の情報の回収は困難となる。したがってキャリア・コンサルタントは固有のIDを与えて管理し、内容に応じたアクセス権限を設定する。また、パスワードは定期的に変更する。また、データやファイルの暗号化をすることで不正アクセスされても情報が読めないようにする。

クライアントの情報が入ったノートパソコンや記録媒体は持ち出し禁止とし、安全を確保する。特にUSBなどは小さいために紛失しやすいので注意が必要である。

その他、最近のコピー機やファクスにはテレビコマーシャルどおり大容量のメモリーがついているので情報を残したままりサイクルに出さないように注意が必要である。

図1 キャリア・コンサルタントの活動場所（複数回答）

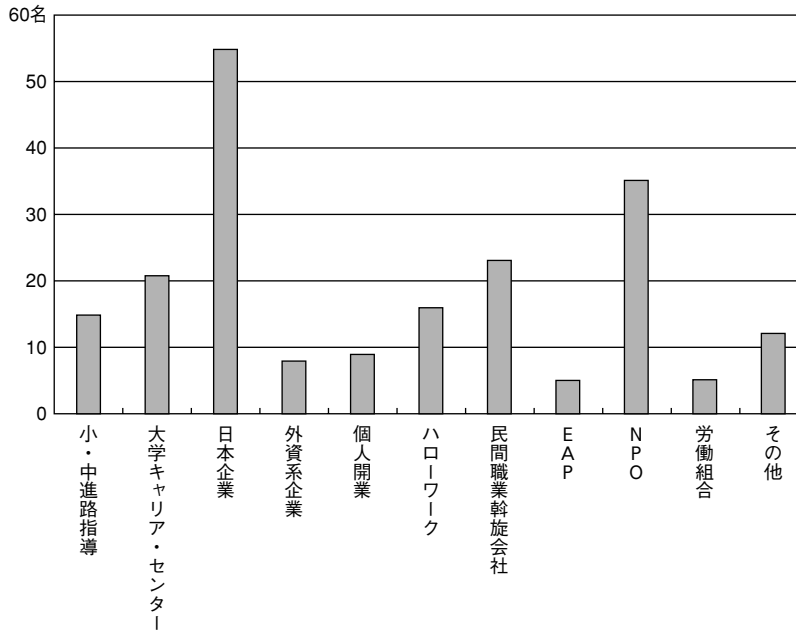
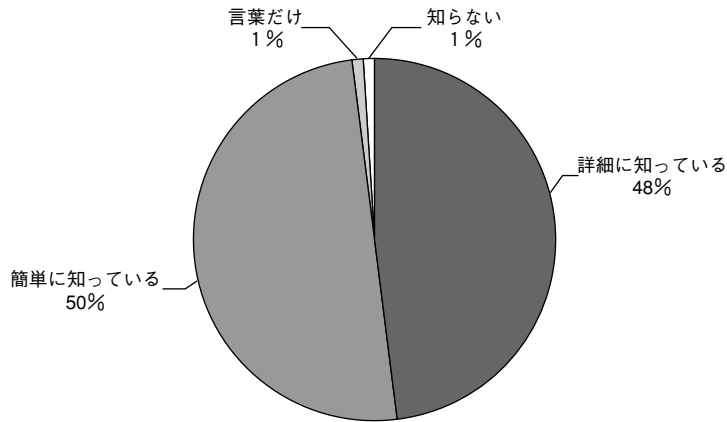


図2 個人情報保護法についての知識

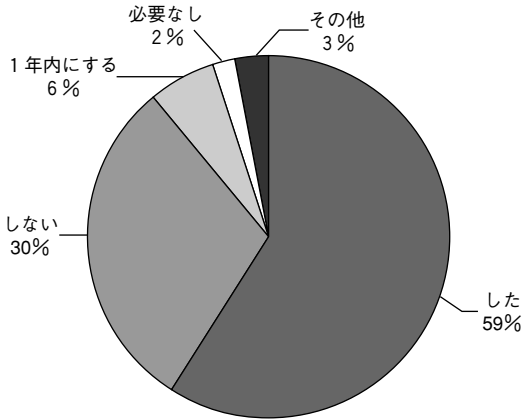


7 組織（人事・学校等）から個人情報の開示要求があった場合の対応

「クライアントの了解が得られたら開示する」91名（54%）, 「どんな場合でも開示しない」44名（26%）, 「クライアントに有利と判断したら開示する」21名（12%）, その他13名（8%）であった（図6）。「クライアントの了解が得られたら開示」54%と「クライアントに有利と判断したら開示」12%を併せると66%が開示すると回答している。

調査の結果は以上の通りであったが、基本的にはクライアントの個人データを第三者に提供する場合には、原則として事前に同意を得なければならないが、社内の別部門に個人データを渡す場合は、第三者提供には該当しないので同意は不要とされている。しかし、キャリア・コンサルタントが扱う個人情報は他人には知られたくないプライバシーに関する情報が多く含まれているために、クライアントの同意なしに提供したデータが流布してしまうと権利利益を著しく害するトラブルを招く可能性を否定できない。

図3 個人情報保護法施行以降の対応および対策の有無



そのため、クライアントに有利であると判断しても同意は得るべきである。同意を得るには口頭や書面などでクライアントが確かに承諾したことをコンサルタントが確認しなければならない。一方的に通知するだけでは同意が得られたとはみなされない。同意を得る時期については提供する前が望ましい。

キャリア・コンサルタントが活動する場所によっても同意の有無に違いがある。個人開業やEAPまたはNPOとして企業と契約している場合には第三者とみなされるのでクライアントの同意が必要とされている。

図4 個人情報保護法施行以降に実施した対策（複数回答）

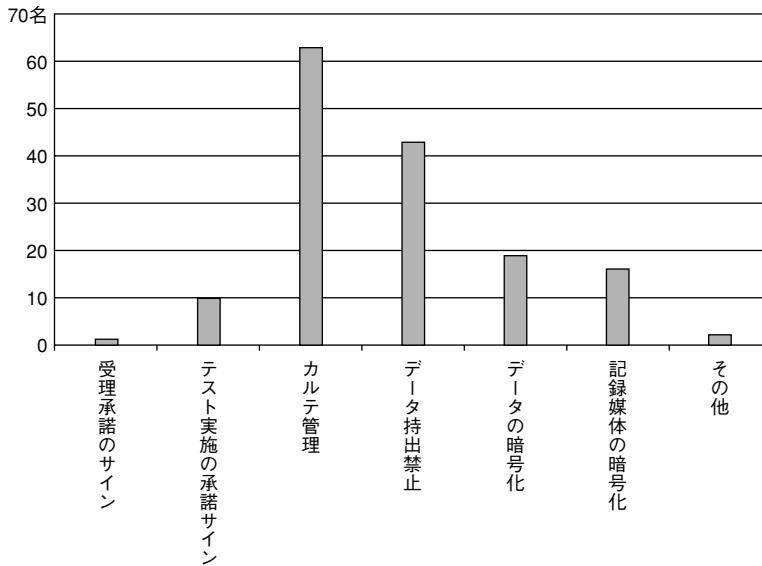


図5 クライアントの情報管理の方法

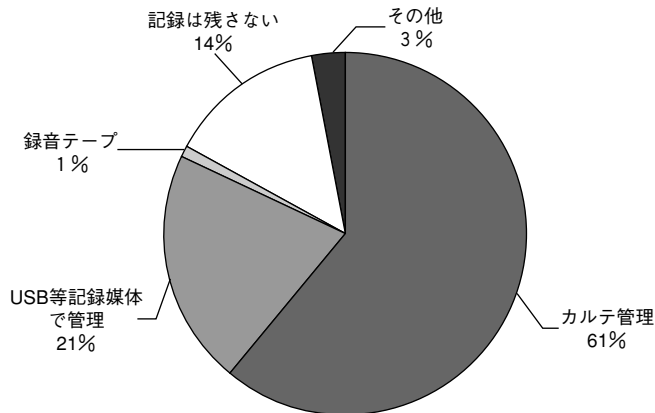


図6 組織（人事・学校等）から個人情報の開示要求があった場合の対応

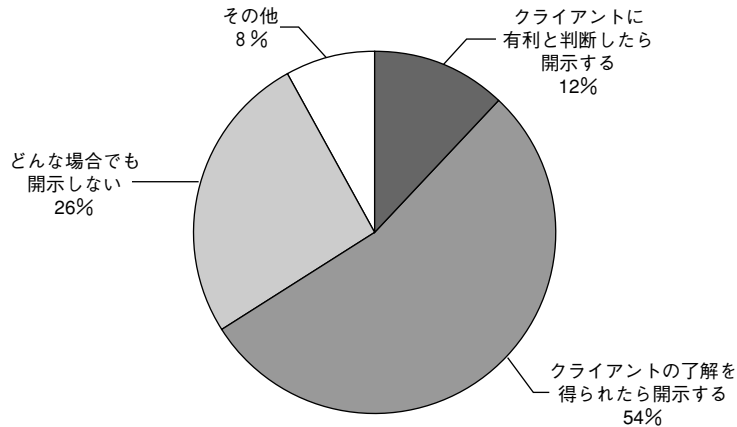
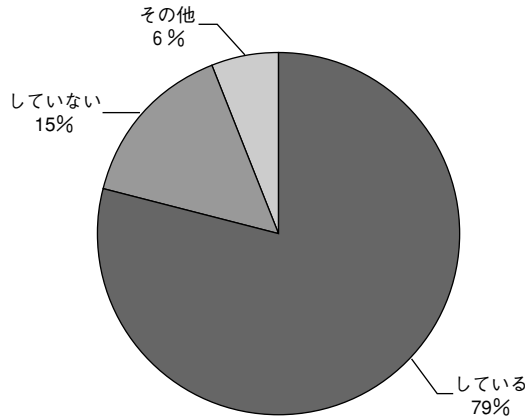


図7 プライバシーを守る対策の有無



8 プライバシーを守る対策の有無

「プライバシーの対策をしている」133名(79%),「していない」26名(15%),その他10名(6%)であった(図7)。キャリア・コンサルティングで得られる情報は心身両面の健康情報も含んでいることも多く個人の機微に触れることもありキャリア・コンサルタントはクライアントのプライバシーに配慮する必要があると実際に約80%のキャリア・コンサルタントがクライアントのプライバシーに配慮する対策をしているという結果となった。

特に個人情報の中でも、キャリア・コンサルタントが取り扱う内容は、私生活に関する情報であり、また、一般に知られていない事柄で、できれば一般に公開してほしくない情報というプライバ

シー情報であるために、取り扱いには特に注意が必要となる。

9 個人情報に関する訴訟問題が発生した場合の対策の有無

「何もしていない」103名(56%),「組織的に対応」55名(30%),「弁護士と契約している」22名(12%),その他4名(2%)であり「保険に加入している」という人はいなかった(図8)。「何もしていない」が半数以上であり、「組織的に対応する」と「弁護士と契約」しているなど対策をしている42%よりも多いという結果となった。最近の傾向ではメンタルヘルスにまつわる安全配慮義務違反等での労災申請および民事裁判が増加しているために、キャリア・コンサルティングの場面においても、クライアントの個人のデータ等

図8 個人情報に関する訴訟問題が発生した場合の対策の有無

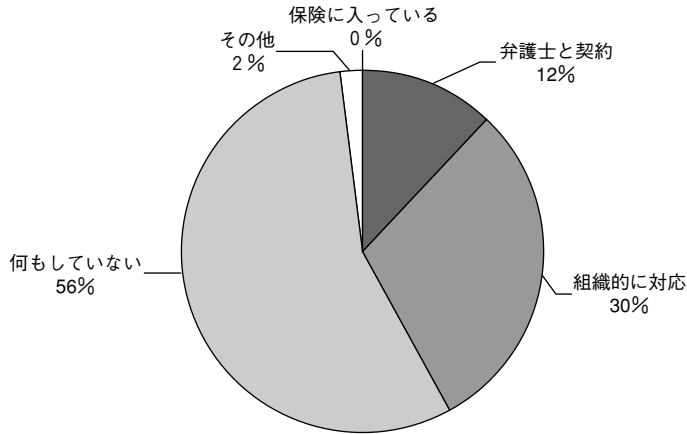
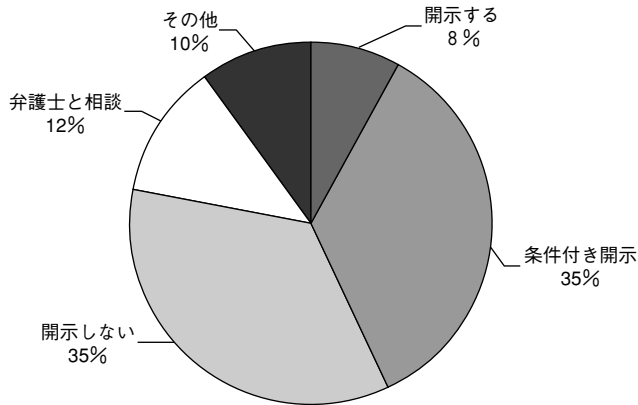


図9 クライアントからカルテやテストの開示請求があった場合の対応



の取り扱い方いかんでは、さまざまな事態が発生する可能性を否定できない。

10 クライアントからカルテやテストの開示請求があった場合の対応

「条件付きで開示する」61名(35%)、「どんな場合でも開示しない」60名(35%)、「弁護士と相談して決める」20名(12%)、「開示する」14名(8%)、その他17名(10%)であった(図9)。「開示する」8%と「条件付きで開示する」と合わせると43%であり、「開示しない」35%を若干上回った結果となった。

キャリア・コンサルタントは個人情報取扱業者ではないが、クライアントから個人データについての開示を求められた場合には基本的には、そのデータをクライアントに開示する必要がある。開

示の方法は、書面による開示が望ましいがクライアントの同意を得た場合には、電子メールや電話などの方法でも可能であるとされている。開示したことの証拠を残す必要がある場合には、内容証明や書類書留などでの郵送を利用する方法がある。また手渡しの場合には受領のサインをもらうなどの方法が確実とされている。今回の調査は「その他」と回答した10%のキャリア・コンサルタントの中には、コンサルティングのカルテや記録は残していないのでデータが存在しないと記述していた人もいた。このようにクライアントのデータが存在しない場合にはその趣旨を回答する必要があるとされているが、その方法については厳密には決められていない。

ただし、例外としてクライアントや第三者の生命、身体、財産その他の権利・利益を害する恐れ

がある場合には開示請求があってもデータの全部または一部を開示しなくてもよいとされている。なお、人事評価などの雇用管理情報などについては企業内でキャリア・コンサルタントとして働く場合などは事前に労働組合などとの協議によって非開示とする情報については取り決めをしておくことが望ましいと考える。

どちらにしても、クライアントからカルテの請求があった場合には開示するものという認識が必要である。

11 調査の結果と考察

キャリア・コンサルタントとして個人情報保護法の施行についての情報については、ほぼ知っていたが、詳細なところまでは半数程度であった。法律は知っているが、その対策や対応をした人は約60%であり残り40%は現時点ではしていないという結果が得られている。しかし、企業のリスク・マネジメントとして対応・対策は必要である。

実際に行った対応・対策は、当然のことながらクライアントのカルテ管理とデータの管理であった。管理の方法については鍵をかけるなどシンプルなものから、キャビネットをIDで管理するなどさまざまであった。コンサルティングを受理する時点でクライアントから同意を得ることが重要となってくる。端的にいうとクライアントから同意書を得るということだけではなく、個人情報保護法の内容に基づいたキャリア・コンサルティングの仕事に関するルールづくりを早急にする必要がある。クライアントのコンサルティング記録(カルテ)やデータの保存の必要性の是非については以前から議論されているところである。今回の調査では個人開業のコンサルタントには「記録を残さない」(データを含む)と回答する割合が高かった。しかし、記録を残すか残さないかという問題は微妙であるがカルテ(記録)やデータで管理することは重要であると考ええる。

個人情報の提供を組織から依頼があったらどうするかという問題も、保護と活用という視点からコンサルタントが迷うところである。今回の結果ではクライアントの了解が得られたら開示すると

いう条件付きを入れると約66%が開示すると回答している。個人のキャリア情報の保護と活用の均衡の確保についても体制づくりが必要であり、これはプライバシーの問題と大きく関連がある。クライアントに有利という判断で開示したことが反対の結果となり微妙な問題が発生することもあるので、クライアントの情報の開示やリファーマーについてはクライアントの了解を必ず得る必要がある。キャリア・コンサルタントのスーパーバイザーは必ず守秘義務の確認を徹底すべきである。

クライアントから個人情報に関することで訴訟を起こされた場合の対策について、何もしていないという回答が半数以上であり、何もしていない理由は「訴えられない・訴えられるはずはない」というものであるが、実際には医療現場などでは訴訟問題に発展している場合を考慮すると、普段からの対策を講じる必要がある。今回の結果では保険に加入している人は不在であったが、キャリア・コンサルタントの有資格者が約1万1000名を超え5万人を目指していることを考慮すると、臨床心理士のように保険加入制度等のシステムについても検討する必要があるかもしれない。

V 今後の課題

今後の課題として以下のことを提案したい

- (1) キャリア・コンサルティングに関する体制づくり
- (2) キャリア・コンサルティングの契約の明確化
- (3) スーパービジョン制度の導入
- (4) キャリア・コンサルティングとメンタルヘルス・カウンセリングの融合
- (5) キャリア・コンサルタントの質の向上と研鑽
- (6) キャリア・コンサルタントの国家資格化

引用・参考文献

- ACA (Code of Ethics) 1995ACA Code of Ethics and Standards of Practice.
http://www.counseling.org/PDFs/1995_ACA_Code_of_Ethics.pdf
- HIPAA (The Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996).
『安全スタッフ』(2005) pp. 6-7.
- 金井壽宏 (2003) 『会社と個人を元気にするキャリア・カウンセリング』日本経済新聞社, pp. 73-81.
- 木村周 (2003) 『キャリア・カウンセリング』改訂新版 (社)雇用問題研究会 pp.90-98.
- 厚生労働省 (2001) 「キャリア・コンサルティング技法等に関する調査研究報告書の概要」厚生労働省.
- 厚生労働省 (2002) 「キャリア形成を支援する労働市場政策研究会報告書」厚生労働省.
- 厚生労働省 (2002) 「キャリア・コンサルティング研究会報告書」厚生労働省.
- 厚生労働省 (2002) 「キャリア・コンサルティング実施のために必要な能力等に関する調査研究報告書」厚生労働省.
- 厚生労働省 (2002) 「キャリア・コンサルタントに係る試験のあり方研究会報告書」厚生労働省.
- 厚生労働省 (2004) 「医療・介護関係事業者における個人情報

- の適切な取り扱いのためのガイドライン」厚生労働省.
厚生労働省 (2004) 『平成16年版労働経済白書』.
厚生労働省 (2005) 『平成17年版労働経済白書』.
総務省統計局 (2004) 『労働力調査』.
中央職業能力開発協会 (2003) 「キャリア・コンサルティングの効果的普及のあり方に関する研究会報告書」中央職業能力開発協会.
鶴巻暁・中康二 (2005) 『個人情報保護法』朝日新聞社.
(社)日本産業カウンセラー協会 (2003) 「キャリア・コンサルタント その理論と実務」(社)日本産業カウンセラー協会, pp. 14-20.
日本臨床心理士会 (2005) 日本臨床心理士会倫理綱領.
渡辺三枝子 (1996) 『カウンセリング心理学』ナカニシヤ出版, pp. 92-98.
渡辺三枝子・E.L.ハー (2001) 『キャリア・カウンセリング入門』 p. 152.

おがた・いちこ 東京地下鉄株式会社臨床心理士。主な著書に木村周『キャリア・カウンセリング——理論と実際、その今日的意義』(分担執筆, (社)雇用問題研究会, 2003年)など。臨床心理学・産業カウンセリング専攻。