

9. 従業者及び委託先の監督（ガイドライン第12条）

9-1. 従業者の監督

9-1-1. 従業者に対する監督責任

[ガイドライン]

第12条 電気通信事業者は、その従業者（派遣労働者を含む。以下同じ。）に個人情報を取り扱わせるに当たっては、当該個人情報の安全管理が図られるよう、当該従業者に対する必要かつ適切な監督を行うものとする。

（第12条第1項の解説）

(1) 第1項は、電気通信事業者が、個人情報を取り扱うに当たり、前条の安全管理措置のうちの組織的保護措置の一環として、特に電気通信事業者は従業者に対して必要かつ適切な監督を行う責任があることを規定したものである。

「従業者」とは、電気通信事業者の組織内において直接間接に事業者の業務に従事している者をいい、電気通信事業者との間の雇用関係の有無は問わないので、雇用関係にある従業員（正社員、契約社員、嘱託社員、パートタイマー、アルバイト等）及び役員（取締役、執行役、監査役、理事、監事等）のほか派遣労働者も含まれる。

従業者に対する必要かつ適切な監督には、従業者との秘密保持契約の締結（派遣労働者については、派遣元との秘密保持契約の締結及び派遣元と派遣労働者の間の適切な秘密保持契約の締結の確保等の措置）等が含まれる。

従業者との秘密保持契約の締結にあたっては、次の点に注意すべきである。

<直接雇用社員の場合>

誓約書・念書の提出を求める。

<派遣社員の場合>

派遣元への誓約書等の提出を派遣契約条件に含める。直接派遣社員に誓約書等の提出を求める場合には、罰則の規程がない誓約書等とする。

<委託先従業者>

委託先への誓約書等の提出を委託契約に記載する。

電気通信事業者が、その従業員に提出を求める秘密保持誓約書の就業時と退職時それぞれの記載例を参考資料1の例2及び例3に示す。これらは、電気通信事業者が誓約書の書式を作成するにあたっての参考として示すものである。

電気通信事業者は、その従業者に個人情報を取り扱わせるにあたっては、当該個人情報の安全管理が図られるよう、当該従業者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

したがって、電気通信事業者は内部に監督部署を設けるとともに、常に個人情報の取扱いに対して細心の注意を払い、万が一個人情報の漏えいが発生した場合の対応や個人情報の漏えいを防止するための安全管理措置を定めた規程を作成し、それにのっとった運営を行うことが必要である。規程には従業員の秘密保持に係る条項の記載をすべきである。また、定期的な監査を実施し、監督部署が監査に係る記録を作成、保存することが重要である。（規程の作成にあたっては「8. 安全管理措置関連」を参考にすると良い。）

なお、当該規程は必要に応じて見直しをするべきである。

○（好ましい事例）

事例9-1 電気通信事業者は、従業員に対する必要かつ適切な監督を行うために、監督部署を設置するとともに、個人情報保護に係る規程を作成し、それにのっとった運営を行うこと。

×（好ましくない事例）

事例9-2 事業者が、従業員を監督する部署を設置していない上、個人情報保護に係る規程にのっとった運営を行っていない場合。

9-1-2. 従業者への教育研修

[ガイドライン第12条]

第2項 電気通信事業者は、安全管理措置の実施その他の個人情報の適正な取扱いの確保のため、その従業者に対し、必要な教育研修を実施するものとする。

(第12条第2項の解説)

(2) 第2項は、安全管理措置の実施その他の個人情報の適正な取扱いの確保のため、電気通信事業者は、従業者に対し、必要な教育研修を実施することを規定している。教育研修の内容としては、安全管理に関する内部規程・マニュアルの周知等が考えられる。

電気通信事業者は安全管理措置の実施その他の個人情報の適切な取扱いの確保のため、すべての従業者に対し、少なくとも年1回程度の個人情報の保護に関する教育研修を実施しなければならない。教育研修の内容としては法やガイドラインの説明、通信の秘密に係る電気通信事業法の規定の説明、各電気通信事業者において講じている安全管理措置の具体的な内容（パスワードの変更に係る事項や個人情報の取扱いのマニュアルなど）、安全管理措置に違反した場合に科される処分などの項目を含めるべきである。

また、教育研修の受講状況を把握し、確認テスト等により、研修の成果を確認することも重要である。

従業者を監督する部署の担当者及び監督する立場の者は、最新動向を把握する上で年間1回以上社外講師等の教育研修を受講する必要がある。教育研修内容は最新の技術的安全管理措置、組織的安全管理措置を修得することが前提となり次の機関等が実施する教育研修を受講することが望ましい。

- 官公庁が主催又は推奨する個人情報保護の教育研修
- 認定個人情報保護団体が主催又は推奨する個人情報保護の教育研修等

○（好ましい事例）

事例9-3 電気通信事業者は、安全管理措置の実施その他の個人情報の適切な取扱いの確保のため、教育研修の実施に関する事項を個人情報保護に係る規程などに定め、これを実施する（例えば、従業者を監督する部署が実施する教育研修に従業者に受講させる等）。

×（好ましくない事例）

事例9-4 会社として、教育研修について何も定めていない。また、教育研修の実施に関する事項を定め研修を実施しているが、従業者の受講状況を把握していない。

9-2. 委託先の監督

9-2-1. 必要かつ適切な監督

[ガイドライン第12条]

第3項 電気通信事業者は、個人情報の取扱いの全部又は一部を委託する場合は、その取扱いを委託された個人情報の安全管理が図られるよう、委託を受けた者に対する必要かつ適切な監督を行うものとする。

(第12条第3項の解説)

(3)第3項は、電気通信事業者が個人情報の取扱いを他の者に委託する場合に、前条の安全管理措置のうちの組織的保護措置の一環として、特に電気通信事業者はその委託先に対して必要かつ適切な監督を行う責任があることを規定したものである。

「委託」とは、契約の形態・種類を問わず、電気通信事業者が他の者に個人情報の取扱いの全部又は一部を行わせることを内容とする契約の一切を含むものである。具体的な委託先としては、契約代理業者(電気通信事業者の電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理を業として行う者)や電気通信事業者の顧客の個人情報の入力、編集、出力等の処理を行う者や料金の回収・決済を代行する者などがあげられる。

電気通信事業者は、個人情報の取扱いの全部又は一部を委託する場合は、その取扱いを委託された個人情報の安全管理が図られるよう、委託先に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

「必要かつ適切な監督」には、委託契約において委託元である電気通信事業者が定める安全管理措置の内容を契約に盛り込むとともに、当該契約の内容が遵守されていることを、あらかじめ定めた間隔で定期的に確認することも含まれる。

電気通信事業分野における具体的な委託先の例としては、次のような者があるが、これに限定されるものではない。

- 契約代理業者(電気通信サービスに関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理を業として行う者)
- ダイレクト・メール等の宛名等の印刷・発送代行業者
- 個人情報のデータ入力、編集、出力等の処理を行う者
- 料金の回収や決済を代行する者
- 請求書など個人情報を含む文書等の送達を行う者(注)
- コールセンター等で苦情・相談の受付を代行する者
- 回線設置工事等を行う者

(注)個人情報を含む文書等を郵便や宅配便等で送付する場合、電気通信事業者は郵便局や宅

配業者等に個人情報の取扱いを委託していると解されている。

しかし、郵便局や宅配業者等は、通常は送付物の中に個人情報が含まれているかどうかを認識することなく個人情報を取り扱っているので、個人情報保護法の義務規定が適用されないものと解されている。

×（好ましくない事例）

事例 9-5 個人情報の安全管理措置の状況を契約締結時及びそれ以後も定期的に把握せず外部の事業者に委託している。

9-2-2. 委託契約等

[ガイドライン第12条]

第4項 電気通信事業者は、前項の場合は、個人情報を適正に取り扱うと認められる者を選定し、委託契約において、安全管理措置、秘密保持、再委託の条件（再委託を許すかどうか並びに再委託を許す場合は再委託先の選定及び再委託先の監督に関する事項等）その他の個人情報の取扱いに関する事項について適正に定めるものとする。

(第12条第4項の解説)

(4) 第4項は、第3項の委託にあたって、個人情報を適正に取り扱うと認められる者を選定すること、及び、委託契約において、安全管理措置、秘密保持、再委託の条件（再委託を許すかどうか並びに再委託先を許す場合は再委託先に個人情報を適正に取り扱っていると認められることを選定すること及び再委託先の監督に関する事項等。なお、二段階以上の委託を許す場合は同様に再々委託先等の選任監督に関する事項を定める必要がある。）、委託契約終了時の個人情報の返却等その他の個人情報の取扱いに関する事項を適正に定めることを規定したものである。

個人情報の取扱いを委託する場合に契約書への記載が望まれる事項として、次の項目があげられる。また、委託先が再委託をした場合であって、再委託先において当該委託に係る個人情報の漏えいが発生したときは、委託元が責任を負うこともあり得るので、再委託を許す場合は注意を要する。

- 個人情報の目的外利用の禁止
- 個人情報の第三者提供の禁止
- 委託元及び委託先の責任に関する事項
- 個人情報の安全管理に関する事項
- 再委託に関する事項
- 秘密保持に関する事項
- 従業者の教育に関する事項
- 個人情報の取扱状況に関する委託元への報告内容及び頻度に関する事項
- 契約内容が遵守されていることの確認方法
- 契約内容が遵守されていなかった場合の措置
- 委託業務終了後の個人情報の取扱い（返却、消去等）に関する事項
- 個人情報の漏えい等が発生した場合の報告及び連絡に関する事項

契約書の記載方法としては、委託契約そのものに個人情報保護に関する事項を記載する方法と委託契約には個人情報保護に関する取り決めは別の覚書等によることを明記の上、個人情報の取扱いに関する別の覚書等を締結する方法など

がある。

電気通信事業者が、業務委託先と結ぶ個人情報保護に関する覚書の記載例を参考資料 1 の例 4 に示す。これは、個人情報保護に関する覚書が委託先との自由な合意に基づき締結されるにあたっての参考として示すものである。

×（好ましくない事例）

事例 9-6 個人情報の取扱いに関して定めた安全管理措置の内容を委託先に指示せず、結果、委託先が個人情報を漏えいした場合。

事例 9-7 再委託の条件に関する指示を委託先に行わず、かつ委託先の個人情報の取扱い状況の確認を怠り、委託先が個人情報の処理を再委託し、結果、再委託先が個人情報を漏えいした場合。

9-3. 従事者の責務

[ガイドライン第12条]

第5項 電気通信事業に従事する者及び電気通信事業者から委託された個人情報の取扱いに係る業務に従事する者は、その業務に関して知り得た個人情報の内容のみだりに他人に知らせないものとし、また、不当な目的に使用しないものとする。その職を退いた後においても同様とする。

(第12条第5項の解説)

(5)第5項は、電気通信事業法第4条第2項において、電気通信事業に従事する者に対し、「通信に関して知り得た他人の秘密」を守るべき義務が課されているが、個々の通信に関係ない個人情報については、かかる守秘義務は及ばないと考えられる。しかし、個人情報保護の観点からは、同様に保護することが適当であることから、電気通信事業に従事する者(電気通信事業者及びその従業者)及び電気通信事業者から委託された個人情報の取扱いの業務に従事する者(受託者及びその従業者)について、個人情報を適正に取り扱うべき責務があることを明らかにしたものである。

電気通信事業者及びその従業者には個人情報を適正に取り扱うべき責務がある。電気通信事業者はその従業者がよくその意味を理解できるよう教育・研修等を実施するとともに守秘義務に係る誓約書・念書等の提出や個人情報保護を明示している就業規則の遵守を求めることが望ましい。また、従業者が退職する場合には、退職後も機密を保持することについての誓約書・念書等の提出を求めることが望ましい。

また、電気通信事業者から委託された個人情報の取扱いの業務に従事する者(委託先及びその従業者)も、電気通信事業者及びその従業者と同じく個人情報を適正に取り扱うべき責務がある。電気通信事業者は委託先と個人情報の取扱いに関する秘密保持の契約等を結ぶとともに委託先に委託先従業者からの守秘義務に係る誓約書・念書等の取得を求めることが望ましい。

○ (好ましい事例)

事例9-8 退職者による個人情報漏えい防止のため、退職時に機密保持の誓約をさせるとともに、従業者を監督する部署等の立会いのもと、退職者が在職中取り扱っていた個人情報の消去や個人情報に関する資料の引継ぎを実施する。

× (好ましくない事例)

事例9-9 退職者が在職中に取り扱っていた個人情報を消去したことの確認や、個人情

報に関する資料等（外部に持ち出していたデータ等を含む。）の所在確認や引継ぎを行わない。

事例 9-10 従業者が業務上取り扱っている個人情報の中に、たまたま昔の知り合いの氏名・電話番号が含まれているのを知り、当該情報を利用して連絡をとる。