

1.1. プライバシーポリシー（ガイドライン第14条）

[ガイドライン]

第14条 電気通信事業者は、プライバシーポリシー（当該電気通信事業者が個人情報保護を推進する上での考え方や方針をいう。）を公表し、これを遵守するものとする。

（第14条の解説）

- (1) 本条は、電気通信事業者の個人情報保護についての社会の信頼を確保するため、電気通信事業者は自らの個人情報保護を推進する上での考え方や方針をプライバシーポリシーとして公表し、これを遵守するものとするを規定したものである。
- (2) プライバシーポリシーは、それぞれの電気通信事業者が、分かりやすい表現で記載すべきものであるが、プライバシーポリシーに記載すべき事項としては、次のようなものが考えられる。
- ① 個人情報保護法及び通信の秘密に係る電気通信事業法の規定その他の関係法令の遵守
 - ② 本ガイドラインの遵守
 - ③ 第16条第1項各号に定める公表すべき事項
 - (i) 電気通信事業者の名称
 - (ii) 個人情報の利用目的
 - (iii) 利用目的の通知又は開示若しくは訂正等の本人からの求めに応じる手続
 - (iv) 苦情の申出先
 - (v) 認定個人情報保護団体の名称及び苦情の解決の申出先
 - ④ 第11条の安全管理措置に関する方針
 - ⑤ 利用者の権利利益の保護に関する事項
 - (i) 保有個人情報について本人から求めがあった場合には、ダイレクト・メールの発送停止など、自主的に利用停止等に応じること。
 - (ii) 委託の有無、委託する事務の内容を明らかにする等、委託処理の透明化を進めること
 - (iii) 電気通信事業者がその事業内容を勘案して利用者の種類ごとに利用目的を限定して示したり、電気通信事業者が本人の選択による利用目的の限定に自主的に取り組むなど、本人にとって利用目的がより明確になるようにすること
 - (iv) 個人情報の取得元又はその取得方法（取得源の種類等）を、可能な限り具体的に明記すること

プライバシーポリシーは、電気通信事業者が個人情報保護を推進する上での考え方や方針をいう。実際にプライバシーポリシーをどういう位置づけにするかにより、具体的な形式や表現については様々なバリエーションがあると考えられるが、いずれにしても利用者にとって分かりやすいものであることが望まれる。この点、ガイドライン第16条第1項各号に定める公表すべき事項を、プライバシーポリシーにすべて網羅的に記述すると、かえって分かりにくいもの

となることも考えられる。

プライバシーポリシーを作成する際の留意点は、次のとおりである。

① 個人情報に関連する法令などの遵守

個人情報保護法及び通信の秘密に係る電気通信事業法の規定その他の関連法令並びにガイドラインを遵守する考え方や方針を公表することが必要である。

② 個人情報の適正な取扱いに関する方針

利用目的の特定、利用目的による制限、適正な取得、保存期間、安全管理措置、従業者及び委託先の監督、第三者提供の制限、開示等の手続、苦情の処理、漏えい等が発生した場合の対応など個人情報の適正な取扱いに関する考え方や方針を公表することが必要である。

③ 利用者の権利利益の保護に関する取組

電気通信事業者は、利用者の権利利益保護に取り組むことが求められる。次のようにプライバシーポリシーに具体的な取組を記載するか、又は、保護のための取組を促進する考え方や方針を公表することが望ましい。

(i) ダイレクト・メールの発送停止や電話勧奨の停止等に応じる場合には、その旨ホームページやパンフレットで公表するとともに、停止の申出の受付先を整備することが望ましい。

○ (好ましい事例)

事例 1 1-1 電気通信サービスの契約者には、契約時に当該サービスにかかる情報のほか、当社が提供する他のサービスについての営業情報をダイレクト・メールや電話でお伝えすることの同意を得ていたが、ホームページで次の周知を行い、停止の申し出を受け付けることにした。

「お客様がダイレクト・メールによる宣伝物の送付や電話による新規サービスのご案内等を希望されない場合、当社に対しその中止及び再開を申し出ることができます。

中止のお申出は、次の連絡先又は当社窓口にお申出下さいますようお願い致します。

連絡先：××××

(ii) 委託処理の透明化の取組

電気通信事業者は、委託の有無や委託する事務の内容等を明らかにするように努め、次のような委託処理の透明化の取組をホームページ等で公表し、これを実施することが求められる。

《公表の場合の例》

- 当社は、各種商品・サービスの販売・受付業務・故障修理業務・料金関連業務・マーケティング業務その他の業務において、個人情報の取扱いの全部又は一部を委託する場合があります。この場合、当社は、個人情報を適正に取り扱うと認められるものを選定し、委託契約において、安全管理、秘密保持、再委託の条件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、必要かつ適切な監督を実施します。
- 当社が、業務の一部を委託する場合において、当該業務委託先から受領することとなる個人情報は、その業務に必要となる範囲内で利用します。
- 当社は、他の事業者から他の事業者の商品・サービスの販売・取次等の委託を受けることがあります。その委託の実施に当たって取り扱うこととなる個人情報は、当該委託された業務の実施に必要な範囲内で利用します。

(iii) 利用目的の限定の取組

「2-1. 利用目的の特定」の措置を確実に行うことが重要である。

また、ダイレクト・メールの発送停止や電話勧奨の停止等に応じることは、本人の選択による利用目的の限定のひとつと考えられる。

(iv) 個人情報の取得元等の明記

契約者やアンケート応募者等本人からその個人情報を取得する場合以外に、次のような個人情報の取得を行っている場合には、その旨を通知・公表するか、又は、問合わせに即答できるようにしておくことが望ましい。

- 他の事業者から個人情報の第三者提供を受ける場合
- 市販の電話番号簿等から個人情報を取得する場合
- 個人情報の委託を受けて委託元から個人情報の提供を受ける場合

④ 継続的改善の実施

個人情報保護に必要な管理体制を継続的に改善する考え方や方針を公表することが望ましい。

⑤ 関連情報の参照

ホームページ上で公表する場合は、プライバシーポリシーと利用目的等をリンクさせるなどの工夫をし、利用者により分かりやすいものとなるよう工夫すべきである。

⑥ プライバシーポリシーに関する問合わせ窓口

プライバシーポリシーの下に、プライバシーポリシーに関する問い合わせ窓口の連絡先を表示することが望ましい。なお、個人情報取扱窓口や苦情窓口を含め、問い合わせ窓口が多岐にわたり読み手に混乱を招く恐れがある場合は、適宜、窓口表示を統一する等の方法をとることも考えられる。

プライバシーポリシーの記載例を、参考資料1の例5に示す。これは、電気通信事業者が個人情報保護を推進する上での考え方や方針を公表するにあたっての参考として示すものである。