



電気通信事業における 個人情報保護指針

平成29年10月10日

<認定個人情報保護団体>

一般財団法人日本データ通信協会
電気通信個人情報保護推進センター

目次

| | |
|---|----|
| はじめに..... | 6 |
| 1. 目的及び適用対象 | 9 |
| 1-1 目的..... | 9 |
| 1-2 適用対象(第2条第1項関係)..... | 11 |
| 1-3 適用関係(第2条第2項、第3項関係)..... | 11 |
| 2. 定義..... | 14 |
| 2-1 電気通信事業者等(ガイドライン第3条関係)..... | 14 |
| 2-2 個人情報..... | 15 |
| 2-3 個人識別符号(法第2条第2項関係)..... | 16 |
| 2-4 要配慮個人情報(法第2条第3項関係)..... | 20 |
| 2-5 個人情報データベース等(法第2条第4項関係)..... | 24 |
| 2-6 個人情報取扱事業者(法第2条第5項関係)..... | 25 |
| 2-7 個人データ(法第2条第6項関係)..... | 26 |
| 2-8 保有個人データ(法第2条第7項関係)..... | 26 |
| 2-9 匿名加工情報(法第2条第9項関係)..... | 28 |
| 2-10 匿名加工情報取扱事業者(法第2条第10項関係)..... | 29 |
| 2-11「本人に通知」..... | 30 |
| 2-12「公表」..... | 31 |
| 2-13「本人の同意」..... | 31 |
| 2-14「提供」..... | 32 |
| 3. 電気通信事業者の義務(ガイドライン第2章関係)..... | 35 |
| 3-1 個人情報の利用目的(第4条～第5条、第8条第3項関係)..... | 35 |
| 3-1-1 利用目的の特定(第4条第1項関係)..... | 35 |
| 3-1-2 利用目的の変更(ガイドライン第4条第2項、3項、第8条第3項関係)..... | 36 |
| 3-1-3 利用目的の範囲(第4条第3項関係)..... | 36 |
| 3-1-4 利用目的による制限(第5条第1項関係)..... | 37 |
| 3-1-5 事業の承継(第5条第2項関係)..... | 37 |
| 3-1-6 利用目的による制限の例外(第5条第3項関係)..... | 37 |
| 3-1-7 利用目的による制限における通信の秘密に係る個人情報の例外(第5条第4項関係)..... | 39 |
| 3-2 個人情報の取得(ガイドライン第6条～第8条関係)..... | 40 |
| 3-2-1 取得の制限(ガイドライン第6条関係)..... | 40 |
| 3-2-2 適正取得(第7条第1項関係)..... | 40 |
| 3-2-3 要配慮個人情報の取得(第7条第2項関係)..... | 41 |
| 3-2-4 通信の秘密に係る個人情報の取得(第7条第3項関係)..... | 45 |
| 3-2-5 利用目的の通知又は公表(第8条第1項関係)..... | 45 |
| 3-2-6 直接書面等による取得(第8条第2項関係)..... | 45 |
| 3-2-7 利用目的の通知等をしなくてよい場合(第8条第4項関係)..... | 47 |
| 3-3 個人データの管理(ガイドライン第9条～第13条関係)..... | 48 |

| | |
|---|-----|
| 3-3-1 データ内容の正確性の確保等(ガイドライン第9条関係) | 48 |
| 3-3-2 保存期間等(第10条第1項関係) | 49 |
| 3-3-3 保存期間等における通信の秘密に係る個人情報の例外(第10条第2項関係) | 51 |
| 3-3-4 安全管理措置(ガイドライン第11条関係) | 51 |
| 3-3-5 従業者の監督(第12条第1項、第2項関係) | 60 |
| 3-3-6 委託先の監督(第12条第3項関係) | 62 |
| 3-3-7 個人情報保護管理者(ガイドライン第13条関係) | 68 |
| 3-4 プライバシーポリシー(ガイドライン第14条関係) | 69 |
| 3-4-1 プライバシーポリシーの公表(第14条第1項関係) | 69 |
| 3-4-2 アプリケーションソフトウェアに係るプライバシーポリシー(第14条第2項、第3項関係) | 70 |
| 3-5 個人データの第三者への提供(ガイドライン第15条～第18条関係) | 71 |
| 3-5-1 第三者提供の制限の原則(ガイドライン第15条第1項関係) | 71 |
| 3-5-2 オプトアウトによる第三者提供(法第15条第2項～第7項、第9項関係) | 73 |
| 3-5-3 第三者提供の制限における通信の秘密に係る個人情報の例外(第15条第7項関係) | 78 |
| 3-5-4 第三者に該当しない場合(ガイドライン第15条第10項関係) | 78 |
| 3-5-5 外国にある第三者への提供の制限(ガイドライン第16条関係) | 82 |
| 3-5-6 第三者提供に係る記録の作成等(ガイドライン第17条関係) | 84 |
| 3-5-7 第三者提供を受ける際の確認等(ガイドライン第18条関係) | 89 |
| 3-6 保有個人データに関する事項の公表等、保有個人データの開示・訂正等・利用停止等(ガイドライン第19条～第26条関係) | 94 |
| 3-6-1 保有個人データに関する事項の公表等(ガイドライン第19条関係) | 94 |
| 3-6-2 保有個人データの開示(ガイドライン第20条関係) | 97 |
| 3-6-3 保有個人データの訂正等(ガイドライン第21条関係) | 100 |
| 3-6-4 保有個人データの利用停止等(ガイドライン第22条関係) | 101 |
| 3-6-5 理由の説明(ガイドライン第23条関係) | 103 |
| 3-6-6 開示等の請求等に応じる手続(ガイドライン第24条関係) | 103 |
| 3-6-7 手数料(ガイドライン第25条関係) | 106 |
| 3-6-8 裁判上の訴えの事前請求(ガイドライン第26条関係) | 106 |
| 3-7 個人情報の取扱いに関する苦情処理(ガイドライン第27条関係) | 114 |
| 3-8 匿名加工情報取扱事業者等の義務(ガイドライン第28条～第31条関係) | 117 |
| 3-8-1 匿名加工情報の取扱いに係る義務の考え方 | 122 |
| 3-8-2 匿名加工情報の適正な加工(ガイドライン第28条第1項関係) | 124 |
| 3-8-3 匿名加工情報等の安全管理措置等(ガイドライン第28条第2項、同条第7項、第31条関係) | 132 |
| 3-8-4 匿名加工情報の作成時の公表(ガイドライン第28条第3項～第4項関係) | 135 |
| 3-8-5 匿名加工情報の第三者提供(ガイドライン第28条第5項、第29条関係) | 136 |
| 3-8-6 識別行為の禁止(ガイドライン第28条第6項、第30条関係) | 138 |
| 4. 漏えい等の事案が発生した場合等の対応 | 141 |
| 4-1 対象とする事案 | 141 |
| 4-2 漏えい等事案が発覚した場合に講ずべき措置 | 142 |
| 4-3 報告を要しない場合 | 146 |
| 5. 指導、勧告その他の措置(法第53条) | 149 |
| 6. 各種情報の取扱い(ガイドライン第3章関係) | 151 |

| | |
|--|-----|
| 6-1 通信履歴の記録(ガイドライン第32条関係)..... | 151 |
| 6-1-1 通信履歴の記録(ガイドライン第32条第1項関係)..... | 151 |
| 6-1-2 通信履歴の提供(第32条第2項関係)..... | 152 |
| 6-2 利用明細(ガイドライン第33条関係)..... | 152 |
| 6-2-1 利用明細の記載(ガイドライン第33条第1項関係)..... | 152 |
| 6-2-2 利用明細の閲覧等(ガイドライン第33条第2項関係)..... | 153 |
| 6-3 発信者情報(ガイドライン第34条関係)..... | 153 |
| 6-3-1 発信者情報の通知(ガイドライン第34条第1項関係)..... | 153 |
| 6-3-2 発信者情報の提供(ガイドライン第34条第2項関係)..... | 153 |
| 6-3-3 発信者情報の提供の制限(ガイドライン第34条第3項関係)..... | 154 |
| 6-4 位置情報(ガイドライン第35条関係)..... | 154 |
| 6-4-1 位置情報の取得(ガイドライン第35条第1項関係)..... | 154 |
| 6-4-2 位置情報の利用(第35条第2項関係)..... | 156 |
| 6-4-3 不当な権利侵害を防止するために必要な措置(第35条第3項関係)..... | 157 |
| 6-4-4 捜査機関の要請による位置情報の取得(第35条第4項関係)..... | 158 |
| 6-4-5 救助を行う機関の要請による位置情報の取得(第35条第5項)..... | 158 |
| 6-5 不払い者等情報の交換(ガイドライン第36条関係)..... | 158 |
| 6-5-1 不払い者等情報の交換(ガイドライン第36条第1項～第3項関係)..... | 158 |
| 6-5-2 不払い者等情報の利用目的の制限(第36条第4項関係)..... | 159 |
| 6-5-3 不払い者等情報の適正な管理(第36条第5項関係)..... | 160 |
| 6-6 迷惑メール等送信に係る加入者情報(ガイドライン第37条関係)..... | 160 |
| 6-6-1 迷惑メール等送信に係る加入者情報の交換(ガイドライン第37条第1項～第3項関係)..... | 160 |
| 6-6-2 迷惑メール等送信に係る加入者情報の利用目的の制限等(第37条第4項～第5項関係)..... | 161 |
| 6-7 電話番号情報(ガイドライン第38条関係)..... | 162 |
| 6-7-1 電話番号情報の電話帳への掲載等(ガイドライン第38条第1項)..... | 162 |
| 6-7-2 電話番号情報の提供の制限(第38条第2項関係)..... | 162 |
| 6-7-3 電話番号情報の提供形態(第38条第3項関係)..... | 162 |
| 6-7-4 電話番号情報の外部提供(第38条第4項関係)..... | 163 |
| 6-7-5 電話番号情報の電話帳発行又は電話番号案内業務を行う者への提供(第38条第5項関係)..... | 163 |
| 7. 指針の見直し..... | 165 |
| 8. 参考資料:位置情報に関するプライバシーの適切な保護..... | 166 |
| 9. 別添 各種様式の見本..... | 167 |
| 9-1 様式例① 個人情報の利用目的通知申請書(例)..... | 168 |
| 9-2 様式例② 個人情報の利用目的の回答書(例)..... | 169 |
| 9-3 様式例③ 個人情報の開示申請書(例)..... | 170 |
| 9-4 様式例④ 個人情報の開示についてのお知らせ(例)..... | 171 |
| 9-5 様式例⑤ 個人情報の開示及び一部非開示についてのお知らせ(例)..... | 172 |
| 9-6 様式例⑥ 個人情報の非開示についてのお知らせ(例)..... | 173 |
| 9-7 様式例⑦ 個人情報の訂正・追加・削除申請書(例)..... | 174 |
| 9-8 様式例⑧ 個人情報の訂正・追加・削除申請書(例)..... | 175 |
| 9-9 様式例⑨ 個人情報の第三者提供停止申請書(例)..... | 176 |

| | |
|---------------------------------------|-----|
| 9-10 様式例⑩ 個人情報の訂正等措置回答書(例)..... | 177 |
| 9-11 様式例⑪ 委任状(例)..... | 178 |
| 9-12 様式例⑫ 個人情報の取扱いに関する事故等の報告(速報)..... | 179 |
| 9-13 様式例⑬ 個人情報の取扱いに関する事故等の報告書..... | 180 |
| 改正履歴..... | 183 |

【凡例】

| | |
|------------------------------------|---|
| 「法」 | 個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号) |
| 「政令」 | 個人情報の保護に関する法律施行令(平成15年政令第507号) |
| 「規則」 | 個人情報の保護に関する法律施行規則(平成28年個人情報保護委員会規則第3号) |
| 「改正法」 | 個人情報の保護に関する法律及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の一部を改正する法律(平成27年法律第65号) |
| 「個人情報保護に関する法律についてのガイドライン(通則)」 | 【個人情報保護委員会】 個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(通則編) |
| 「個人情報保護に関する法律についてのガイドライン(匿名)」 | 【個人情報保護委員会】 個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(匿名加工情報編) |
| 「個人情報保護に関する法律についてのガイドライン(外国～第三者)」 | 【個人情報保護委員会】 個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(外国にある第三者への提供編) |
| 「個人情報保護に関する法律についてのガイドライン(第三者記録義務)」 | 【個人情報保護委員会】 個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(第三者提供時の確認・記録義務編) |

【参考資料】

- 個人データの漏えい等の事案が発生した場合等の対応について【個人情報保護委員会】
- 「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「個人データの漏えい等の事案が発生した場合等の対応について」に関するQ&A【個人情報保護委員会】

《定義》

- 個人情報取扱事業者：改正法第2条第5項に定める者をいう。
- 電気通信事業者：電気通信事業法第2条第4号に定める電気通信事業を行う者をいう。
- 対象事業者：電気通信個人情報保護推進センターの認定業務の対象となる電気通信事業者及び電気通信事業関連4団体¹のいずれかに属し、同認定業務の対象となる電気通信事業者以外の事業者をいう。

※なお、特に断りのない限り、本指針において示す個人情報の保護に関する法律の条番号は、改正法のう

¹ 電気通信事業関連4団体とは、一般社団法人電気通信事業者協会、一般社団法人テレコムサービス協会、一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会、一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟の各団体をいう。

ち個人情報の保護に関する法律に係る改正が全面的に施行される日時点の条番号を示すものとする。
その他の法令に係る条文は、「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン(総務省告示第152号)」及びその解説の公表日(平成29年4月18日)時点の条番号を示すものとする。

電気通信事業における個人情報保護指針

一般財団法人日本データ通信協会
電気通信個人情報保護推進センター
改正：平成29年5月30日
最終改正：平成29年10月10日

はじめに

平成17年4月1日に個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号。以下「法」という。)が全面施行されたのを受けて、一般財団法人日本データ通信協会(以下「当協会」という。)は、電気通信事業者の個人情報の適正な取扱いの確保を目的として、電気通信事業者の個人情報の取扱いに関する苦情の処理、個人情報の適正な取扱いの確保に寄与する事項についての電気通信事業者に対する情報の提供等の業務を行うこととし、同年同月、法に基づき認定個人情報保護団体として、総務大臣及び経済産業大臣の認定を受けた。

当協会は、認定個人情報保護団体として、改正法の全面施行に合わせて、電気通信事業者における個人情報の適正な取扱いの確保のために、個人情報保護法第53条(個人情報保護指針)に基づき、「電気通信事業における個人情報保護指針」(以下、本指針という。)の内容を見直し、個人情報保護委員会へ提出した。

本指針の構成は、法及び「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(通則編、外国にある第三者への提供編、第三者提供時の確認・記録義務編及び匿名加工情報編)」(平成28年11月30日個人情報保護委員会)を踏まえて策定された「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン」(総務省告示第152号)及びその解説(以下、「ガイドライン等」と称す。)の趣旨に沿い、さらに必要に応じて「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(通則編、外国にある第三者への提供編、第三者提供時の確認・記録義務編及び匿名加工情報編)」(平成28年11月30日個人情報保護委員会)等から引用している。そのうえで、本指針では、対象事業者が適切な個人情報の取扱いを行う際に守ることが望ましい事項を、「認定個人情報保護団体の考え方及び例示」として、「ガイドライン等」の内容を補足する形で盛り込んでいる。特に、例示として取り上げた中の『好ましくない事例』とは、これに該当している場合には、法や「ガイドライン等」の規定に違反することとなるものであり、厳に避けるべきものである。

法は、認定個人情報保護団体に対して、対象事業者に個人情報保護指針を遵守させるため必要な指導、勧告その他の措置をとるよう求めており、対象事業者(電気通信事業を行って

いない事業者含む)は、「ガイドライン等」と併せ、本指針を守らなければならない。

本指針は、「ガイドライン等」の内容を含んでおり、本指針を読めば、これらの内容を網羅的に理解できる体裁となっている。

なお、本指針については、対象事業者(電気通信事業を行っていない事業者含む)に対する個人情報保護推進に資するため、改正法施行状況を踏まえつつ、内容を充実(例:各種申請様式見本の充実等)させていく予定である。

【本指針に関する問合せ先】

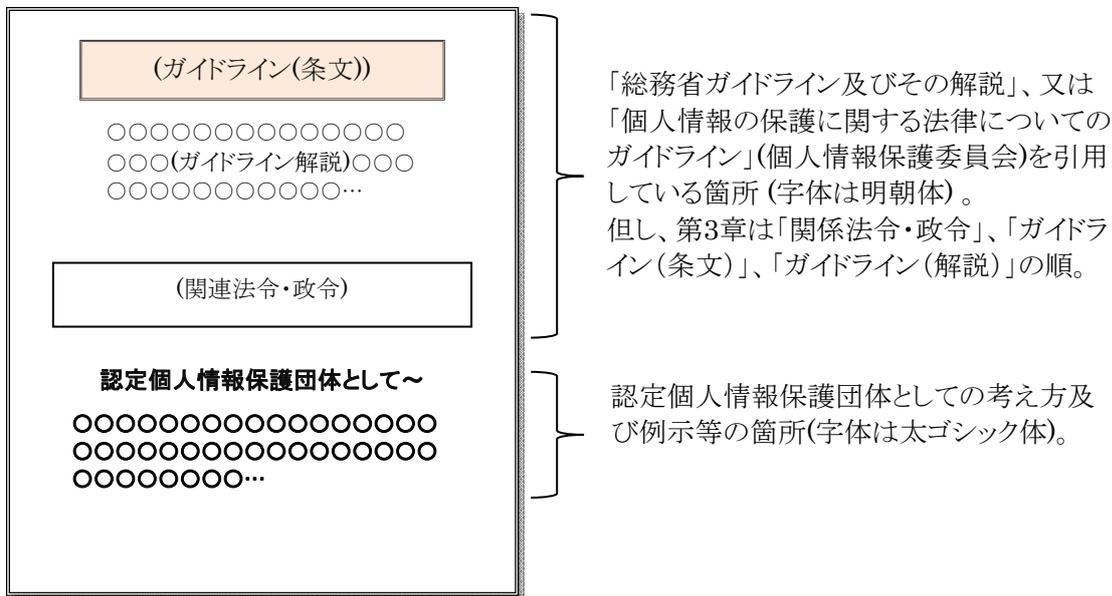
一般財団法人日本データ通信協会 電気通信個人情報保護推進センター

電話:03-5907-3808 (土日祝日及び年末年始を除く平日 9:00~12:00/13:00~17:00)

E-Mail: suishin-center@dekyo.or.jp

《本指針の構成・表記について》

電気通信事業における個人情報保護指針



1. 目的及び適用対象

1. 目的及び適用対象

※本章においては、電気通信事業を行っていない事業者は、「電気通信事業者」を「対象事業者」と読み替えるものとする。

1-1 目的

ガイドライン第1条

本ガイドラインは、電気通信事業の公共性及び高度情報通信社会の進展に伴い個人情報の利用が著しく拡大していることに鑑み、通信の秘密に属する事項その他の個人情報の適正な取扱いに関し、電気通信事業者の遵守すべき基本的事項を定めることにより、電気通信役務の利便性の向上を図るとともに、利用者の権利利益を保護することを目的とする。

電気通信事業は、通信の秘密と直接関わる事業であって極めて高い公共性を有しており、また、プライバシー保護を必要とする情報を取り扱うことも想定されることから、そこで取り扱われる個人情報を保護する必要性は大きい。また、電気通信役務の高度化・多様化は、大量かつ高度に処理された情報の迅速かつ広範囲な流通・利用を可能とする高度情報通信社会を実現し、その結果、国民生活に大きな利便性をもたらしているが、その反面、これらの電気通信役務の提供に伴い取得される個人情報が不適正な取扱いをされたり、これらの電気通信役務を利用して個人情報が不適正な取扱いをされたりすると、個人に取り返しのつかない被害を及ぼすおそれがある。

こうしたことを踏まえ、本ガイドラインは、法及び法第7条第1項の規定に基づく「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月閣議決定。平成28年10月一部変更。）、通信の秘密に係る電気通信事業法（昭和59年法律第86号）第4条その他の関連規定並びにプライバシー保護の観点から踏まえ、電気通信事業者に対し、通信の秘密に属する事項その他の個人情報の適正な取扱いについてできるだけ具体的な指針を示すことにより、その範囲内での自由な流通を確保して電気通信役務の利便性の向上を図るとともに、利用者の権利利益を保護することを目的として、法第6条及び第8条並びに電気通信事業法の関連規定に基づき具体的な指針として定めるものである。

本ガイドラインの中で、「しなければならない」及び「してはならない」と記述している事項については、これらに従わなかった場合、法又は電気通信事業法違反と判断される可能性がある。

一方、「適切である」、「努めなければならない」、「望ましい」等と記述している事項については、これらに従わなかったことをもって直ちに法又は電気通信事業法違反と判断されることはないが、「個人情報は、個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものであることにかんがみ、その適正な取扱いが図られなければならない。」とする法の基本理念（法第3条）及び電気通信事業法の目的（同法第1条）を踏まえ、電気通信事業者の特性や規模に応じ可能な限り遵守に努めるものとする。もともと、法の目的（法第1条）及び電気通信事業法の目的（同法第1条）の趣旨に照らして、公益上必要な活動や正当な事業活動等までも制限するものではない。

本ガイドラインにおいて記述した具体例は、電気通信事業者の理解を助けることを目的として典型的なものを示したものであり、全ての事案を網羅したものでなく、記述した内容に限定する趣旨で記述したものでもない。また、記述した具体例においても、個別ケースによっては別途考慮すべき要素もあり得るので注意を要する。

（参考）

法第1条

この法律は、高度情報通信社会の進展に伴い個人情報の利用が著しく拡大していることに鑑

み、個人情報の適正な取扱いに関し、基本理念及び政府による基本方針の作成その他の個人情報の保護に関する施策の基本となる事項を定め、国及び地方公共団体の責務等を明らかにするとともに、個人情報を取り扱う事業者の遵守すべき義務等を定めることにより、個人情報の適正かつ効果的な活用が新たな産業の創出並びに活力ある経済社会及び豊かな国民生活の実現に資するものであることその他の個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することを目的とする。

法第3条

個人情報は、個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものであることにかんがみ、その適正な取扱いが図られなければならない。

法第6条

政府は、個人情報の性質及び利用方法に鑑み、個人の権利利益の一層の保護を図るため特にその適正な取扱いの厳格な実施を確保する必要がある個人情報について、保護のための格別の措置が講じられるよう必要な法制上の措置その他の措置を講ずるとともに、国際機関その他の国際的な枠組みへの協力を通じて、各国政府と共同して国際的に整合のとれた個人情報に係る制度を構築するために必要な措置を講ずるものとする。

法第8条

国は、地方公共団体が策定し、又は実施する個人情報の保護に関する施策及び国民又は事業者等が個人情報の適正な取扱いの確保に関して行う活動を支援するため、情報の提供、事業者等が講ずべき措置の適切かつ有効な実施を図るための指針の策定その他の必要な措置を講ずるものとする。

法第47条

- 1 個人情報取扱事業者等の個人情報等の適正な取扱いの確保を目的として次に掲げる業務を行おうとする法人(法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。次条第3号ロにおいて同じ。)は、個人情報保護委員会の認定を受けることができる。
 - (1) 業務の対象となる個人情報取扱事業者等(以下「対象事業者」という。)の個人情報等の取扱いに関する第52条の規定による苦情の処理
 - (2) 個人情報等の適正な取扱いの確保に寄与する事項についての対象事業者に対する情報の提供
 - (3) 前二号に掲げるもののほか、対象事業者の個人情報等の適正な取扱いの確保に関し必要な業務
- 2 前項の認定を受けようとする者は、政令で定めるところにより、個人情報保護委員会に申請しなければならない。
- 3 個人情報保護委員会は、第1項の認定をしたときは、その旨を公示しなければならない。

法第53条(第4項)

- 4 認定個人情報保護団体は、前項の規定により個人情報保護指針が公表されたときは、対象事業者に対し、当該個人情報保護指針を遵守させるため必要な指導、勧告その他の措置をとらなければならない。

1-2 適用対象(第2条第1項関係)

ガイドライン第2条(第1項)

- 1 本ガイドラインの規定は、個人情報の適正な取扱いに関し、電気通信事業者の遵守すべき基本的事項を定めるものとして、解釈され、及び運用される。

本ガイドラインは、電気通信事業者の業種・規模等を問わず、法の適用対象である個人情報取扱事業者又は匿名加工情報取扱事業者(以下「個人情報取扱事業者等」という。)に該当する電気通信事業者に適用される。

1-3 適用関係(第2条第2項、第3項関係)

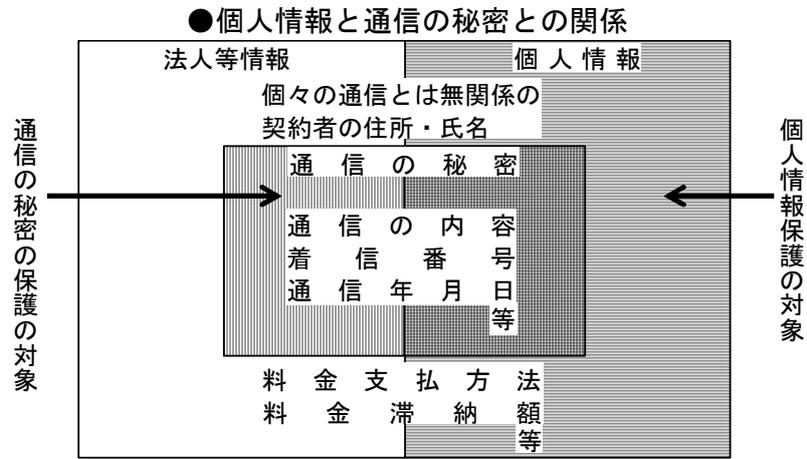
ガイドライン第2条(第2項、第3項)

- 2 電気通信事業者は、個人情報の保護に関する法律(以下「法」という。)の規定及び通信の秘密に係る電気通信事業法(昭和59年法律第86号)第4条その他の関連規定を遵守するほか、本ガイドラインの規定に従い個人情報を適正に取り扱わなければならない。
- 3 電気通信事業者は、第3章に規定する各種情報については、第2章に規定する個人情報の取扱いに関する共通原則を遵守するほか、第3章の規定に従い適正に取り扱わなければならない。

本ガイドラインは、電気通信事業者に対する法の適用の基準を明らかにするとともに、通信の秘密に係る電気通信事業法第4条その他の関連規定を踏まえ、特に個人情報の適正な取扱いの厳格な実施を求められる電気通信事業者が、個人情報の取扱いに当たり遵守すべき基本的事項を明らかにするものである。また、本ガイドラインは、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」(平成28年11月30日個人情報保護委員会)の規定に準拠しつつ、通信の秘密その他の電気通信事業に特有の事情等に鑑み必要となる規定も併せて、電気通信事業者に適用される規律を一元的に示したものとなっている。よって、電気通信事業者は、本ガイドラインの規定を遵守すれば電気通信事業に関しては法及び個人情報の保護に関する法律についてのガイドラインの規定を遵守したこととなる。

一方、通信の秘密に係る電気通信事業法第4条その他の関連規定については、通信の秘密に属する事項が、個人の情報であるか、法人その他の団体の情報であるかの区別なく保護されるものであることから、法人その他の団体に関するものも保護の対象となる(次頁図表1参照)など、その対象及び規律の内容について、本ガイドラインの範囲を超える場合がある。

また、第3章(第32条から第38条まで)の規定は、第2章(第4条から第31条まで)の規定の特別的な規定であり、第3章(第32条から第38条まで)に規定する各種情報に特に規定されていない事項については、第2章(第4条から第31条まで)の規定によることとする。



図表 1

2. 定義

2. 定義

2-1 電気通信事業者等(ガイドライン第3条関係)

ガイドライン第3条

本ガイドラインにおいて使用する用語は、法第2条において使用する用語の例によるほか、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 電気通信事業者 電気通信事業(電気通信事業法第2条第4号に定める電気通信事業をいう。)を行う者をいう。
- (2) 電気通信役務 電気通信事業法第2条第3号に定める電気通信役務をいう。
- (3) 電気通信サービス 電気通信事業者が業務として提供する電気通信役務及びこれに付随するサービスをいう。
- (4) 利用者 電気通信役務を利用する者をいう。
- (5) 加入者 電気通信事業者との間で電気通信役務の提供を受ける契約を締結する者をいう。

本ガイドラインで使用する用語は、電気通信事業を行う者が取り扱う個人情報を広く対象とするため、電気通信事業法の用語の例とは必ずしも一致しない。

「電気通信事業者」とは、電気通信事業法上は、電気通信事業を営むことについて、登録、届出という行政上の手続を経た者をいうが、同じサービスを提供しながら本来行わなければならない手続を経ないという理由でガイドラインの対象外となるのは不合理であることから、本ガイドラインでは、こうした手続の有無にかかわらず、電気通信事業法上の電気通信事業を行う者を対象とする。なお、電気通信事業法の適用除外とされている同法第164条第1項各号に定める事業を営む者についても、同法第4条(秘密の保護)の規定の適用があり個人情報保護の必要性に差はないことから、本ガイドラインの対象とする。

また、営利を目的とせずに電気通信事業を行う者についても、個人情報を適正に取り扱うことは求められることから、本ガイドラインの対象とする。なお、電気通信事業法の規律は事業規模にかかわらず及ぶことから、本ガイドラインで電気通信事業者に求められる措置は、事業規模にかかわらず同じとなる。

「電気通信役務」とは、電気通信設備を用いて他人の通信を媒介し、その他電気通信設備を他人の用に供することと定義されている(電気通信事業法第2条第3項)。

「電気通信サービス」とは、電気通信事業者が他人の需要に応じて提供する電気通信役務以外にも、これに付随するサービスも含む。電気通信役務に付随するサービスとしては、電気通信役務と一体的に提供されていて切り離すことができないサービス(ネットワークでのフィルタリング、ルータ等接続機器の貸与、システムの開発・保守等)や電気通信事業者が提供する電気通信役務の利用を前提としているサービス(端末の位置検索、セキュリティ、決済代行、端末の販売・保証、アプリケーションソフトウェア・動画・音楽配信、電子マネーポイント還元サービス、電話帳発行業務等)が該当する。

また、上記以外にも、電気通信事業者が提供する電気通信役務に係る個人情報と同じID等で紐付けを行う場合においては、電気通信サービスに該当する。

「利用者」とは、電気通信事業法上は、電気通信事業者との間で電気通信役務の提供を受ける契約を締結する者をいうが、加入電話にみられるように契約者でなくとも電気通信役務の利用は可能であることから、これらの者の個人情報も保護するため、単なる電気通信役務の利用者を「利用者」としてガイドラインの対象とする。

「加入者」とは、電気通信事業法上の「利用者」に該当する者をいう。

(注)本ガイドラインは、電気通信事業者が提供する電気通信役務に係る個人情報を対象とするものである(※)。ただし、特に、当該個人情報を他の事業で利用する場合について、電気通信役務に係る個人データと他の事業に係る個人データを、同じID等で紐付けを行い、同じデータベースで管

理する場合は、本ガイドラインの趣旨を踏まえ、適切な安全管理の下、取り扱うことが適切である。

(※) 電気通信役務の提供に密接に関連する業務に係る個人情報の取扱いについて、特に必要な場合として、本ガイドラインで個別に規定している場合を含む。

2-2 個人情報

「個人情報」(※1)とは、生存する「個人に関する情報」(※2)(※3)であって、「当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの(他の情報と容易に照合することができること(※4)、それにより特定の個人を識別することができるものを含む。)」(法第2条第1項第1号)、又は「個人識別符号(※5)が含まれるもの」(同項第2号)をいう。

本ガイドラインは、死者に関する情報は、死者と生存する者の双方に関する情報を除き、対象としないが、電気通信事業者が取り扱う死者に関する情報についても適正に取り扱う必要があることは生存する者に関する情報と同様であり、死者に関する情報についても、安全管理措置の実施等基本的には生存する者に関する情報と同様に本ガイドラインに定める措置を講じ、適正に取り扱うことが望ましい。

なお、電気通信事業法上、通信の秘密は、通信当事者の死亡後であっても保護の対象となる。

「個人に関する情報」とは、氏名、住所、性別、生年月日、顔画像等個人を識別する情報に限られず、個人の身体、財産、職種、肩書等の属性に関して、事実、判断、評価を表す全ての情報であり、評価情報、公刊物等によって公にされている情報や、映像、音声による情報も含まれ、暗号化等によって秘匿化されているかどうかを問わない。

【個人情報に該当する事例】

事例1) 本人の氏名

事例2) 生年月日、連絡先(住所・居所・電話番号・メールアドレス)、会社における職位又は所属に関する情報について、それらと本人の氏名を組み合わせた情報

事例3) 防犯カメラに記録された情報等本人が判別できる映像情報

事例4) 本人の氏名が含まれる等の理由により、特定の個人を識別できる音声録音情報

事例5) 特定の個人を識別できるメールアドレス(kojin_ichiro@example.com 等のようにメールアドレスだけの情報の場合であっても、example社に所属するコジナイチロウのメールアドレスであることが分かるような場合等)

事例6) 個人情報を取得後に当該情報に付加された個人に関する情報(取得時に生存する特定の個人を識別することができなかったとしても、取得後、新たな情報が付加され、又は照合された結果、生存する特定の個人を識別できる場合は、その時点で個人情報に該当する。)

事例7) 官報、電話帳、職員録、法定開示書類(有価証券報告書等)、新聞、ホームページ、SNS(ソーシャル・ネットワーク・サービス)等で公にされている特定の個人を識別できる情報

(※1)法は、「個人情報」、「個人データ」(2-7(個人データ)参照)、「保有個人データ」(2-8(保有個人データ)参照)、「要配慮個人情報」(2-4(要配慮個人情報)参照)、「匿名加工情報」(2-9(匿名加工情報)参照)等の語を使い分けており、個人情報取扱事業者等に課される義務はそれぞれ異なるので、注意を要する。

(※2) 死者に関する情報が、同時に、遺族等の生存する個人に関する情報でもある場合には、当該生存する個人に関する情報に該当する。

- (※3) 法人その他の団体は「個人」に該当しないため、法人等の団体そのものに関する情報は「個人情報」に該当しない(ただし、役員、従業員等に関する情報は個人情報に該当する)。なお、「個人」は日本国民に限らず、外国人も含まれる。
- (※4) 「他の情報と容易に照合することができる」とは、電気通信事業者の実態に即して個々の事例ごとに判断されるべきであるが、通常の業務における一般的な方法で、他の情報と容易に照合することができる状態をいい、例えば、他の事業者への照会を要する場合等であって照合が困難な状態は、一般に、容易に照合することができない状態であると解される。
- (※5) 個人識別符号については、2-3(個人識別符号)を参照のこと。

(参考)

法第2条(第1項)

- 1 この法律において「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であつて、次の各号のいずれかに該当するものをいう。
- (1) 当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等(文書、図画若しくは電磁的記録(電磁的方式(電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式をいう。次項第2号において同じ。)で作られる記録をいう。第18条第2項において同じ。)に記載され、若しくは記録され、又は音声、動作その他の方法を用いて表された一切の事項(個人識別符号を除く。)をいう。以下同じ。)により特定の個人を識別することができるもの(他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。)
- (2) 個人識別符号が含まれるもの

2-3 個人識別符号(法第2条第2項関係)

「個人識別符号」とは、当該情報単体から特定の個人を識別できるものとして個人情報の保護に関する法律施行令(平成15年政令第507号。以下「政令」という。)に定められた文字、番号、記号その他の符号をいい、これに該当するものが含まれる情報は個人情報となる(2-2(個人情報)参照)(※)。

具体的な内容は、政令第1条及び個人情報の保護に関する法律施行規則(平成28年個人情報保護委員会規則第3号。以下「規則」という。)第2条から第4条までに定めるとおりである。

政令第1条第1号においては、同号イからトまでに掲げる身体の特徴のいずれかを電子計算機の用に供するために変換した文字、番号、記号その他の符号のうち、「特定の個人を識別するに足りるものとして個人情報保護委員会規則で定める基準に適合するもの」が個人識別符号に該当するとされている。当該基準は規則第2条において定められているところ、この基準に適合し、個人識別符号に該当することとなるものは次のとおりである。

イ 細胞から採取されたデオキシリボ核酸(別名DNA)を構成する塩基の配列

ゲノムデータ(細胞から採取されたデオキシリボ核酸(別名DNA)を構成する塩基の配列を文字列で表記したもの)のうち、全核ゲノムシーケンスデータ、全エクソームシーケンスデータ、全ゲノム一塩基多型(single nucleotide polymorphism:SNP)データ、互いに独立な40箇所以上のSNPから構成されるシーケンスデータ、9座位以上の4塩基単位の繰り返し配列(short tandem repeat:STR)等の遺伝型情報により本人を認証することができるようにしたもの

- ロ 顔の骨格及び皮膚の色並びに目、鼻、口その他の顔の部位の位置及び形状によって定まる容貌
顔の骨格及び皮膚の色並びに目、鼻、口その他の顔の部位の位置及び形状から抽出した特徴情報を、本人を認証することを目的とした装置やソフトウェアにより、本人を認証することができるようにしたもの
 - ハ 虹彩の表面の起伏により形成される線状の模様
虹彩の表面の起伏により形成される線状の模様から、赤外光や可視光等を用い、抽出した特徴情報を、本人を認証することを目的とした装置やソフトウェアにより、本人を認証することができるようにしたもの
 - ニ 発声の際の声帯の振動、声門の開閉並びに声道の形状及びその変化によって定まる 声の質
音声から抽出した発声の際の声帯の振動、声門の開閉並びに声道の形状及びその変化に関する特徴情報を、話者認識システム等本人を認証することを目的とした装置やソフトウェアにより、本人を認証することができるようにしたもの
 - ホ 歩行の際の姿勢及び両腕の動作、歩幅その他の歩行の態様
歩行の際の姿勢及び両腕の動作、歩幅その他の歩行の態様から抽出した特徴情報を、本人を認証することを目的とした装置やソフトウェアにより、本人を認証することができるようにしたもの
 - ヘ 手のひら又は手の甲若しくは指の皮下の静脈の分岐及び端点によって定まるその静脈の形状
手のひら又は手の甲若しくは指の皮下の静脈の分岐及び端点によって定まるその静脈の形状等から、赤外光や可視光等を用い抽出した特徴情報を、本人を認証することを目的とした装置やソフトウェアにより、本人を認証することができるようにしたもの
 - ト 指紋又は掌紋
(指紋) 指の表面の隆線等で形成された指紋から抽出した特徴情報を、本人を認証することを目的とした装置やソフトウェアにより、本人を認証することができるようにしたもの
(掌紋) 手のひらの表面の隆線や皺等で形成された掌紋から抽出した特徴情報を、本人を認証することを目的とした装置やソフトウェアにより、本人を認証することができるようにしたもの
 - チ 組合せ
政令第1条第1号イからトまでに掲げるものから抽出した特徴情報を、組み合わせ、本人を認証することを目的とした装置やソフトウェアにより、本人を認証することができるようにしたもの
- (※)「その利用者若しくは購入者又は発行を受ける者ごとに異なるものとなるように」(法第2条第2項第2号)とは、文字、番号、記号その他の符号が利用者等によって異なるようにすることをいう。

(参考)

法第2条(第2項)

2 この法律において「個人識別符号」とは、次の各号のいずれかに該当する文字、番号、記号その他の符号のうち、政令で定めるものをいう。

(1) 特定の個人の身体の一部の特徴を電子計算機の用に供するために変換した文字、番号、

記号その他の符号であって、当該特定の個人を識別することができるもの

- (2) 個人に提供される役務の利用若しくは個人に販売される商品の購入に関し割り当てられ、又は個人に発行されるカードその他の書類に記載され、若しくは電磁的方式により記録された文字、番号、記号その他の符号であって、その利用者若しくは購入者又は発行を受ける者ごとに異なるものとなるように割り当てられ、又は記載され、若しくは記録されることにより、特定の利用者若しくは購入者又は発行を受ける者を識別することができるもの

政令第1条

個人情報の保護に関する法律(以下「法」という。)第2条第2項の政令で定める文字、番号、記号その他の符号は、次に掲げるものとする。

- (1) 次に掲げる身体の特徴のいずれかを電子計算機の用に供するために変換した文字、番号、記号その他の符号であって、特定の個人を識別するに足りるものとして個人情報保護委員会規則で定める基準に適合するもの

- イ 細胞から採取されたデオキシリボ核酸(別名 DNA)を構成する塩基の配列
- ロ 顔の骨格及び皮膚の色並びに目、鼻、口その他の顔の部位の位置及び形状によって定まる容貌
- ハ 虹彩の表面の起伏により形成される線状の模様
- ニ 発声の際の声帯の振動、声門の開閉並びに声道の形状及びその変化
- ホ 歩行の際の姿勢及び両腕の動作、歩幅その他の歩行の態様
- ヘ 手のひら又は手の甲若しくは指の皮下の静脈の分岐及び端点によって定まるその静脈の形状
- ト 指紋又は掌紋

- (2) 旅券法(昭和26年法律第267号)第6条第1項第1号の旅券の番号
- (3) 国民年金法(昭和34年法律第141号)第14条に規定する基礎年金番号
- (4) 道路交通法(昭和35年法律第105号)第93条第1項第1号の免許証の番号
- (5) 住民基本台帳法(昭和42年法律第81号)第7条第13号に規定する住民票コード
- (6) 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号)第2条第5項に規定する個人番号

- (7) 次に掲げる証明書にその発行を受ける者ごとに異なるものとなるように記載された個人情報保護委員会規則で定める文字、番号、記号その他の符号

- イ 国民健康保険法(昭和33年法律第192号)第9条第2項の被保険者証
- ロ 高齢者の医療の確保に関する法律(昭和57年法律第80号)第54条第3項の被保険者証
- ハ 介護保険法(平成9年法律第123号)第12条第3項の被保険者証

- (8) その他前各号に準ずるものとして個人情報保護委員会規則で定める文字、番号、記号その他の符号

規則第2条

個人情報の保護に関する法律施行令(以下「令」という。)第1条第1号の個人情報保護委員会規則で定める基準は、特定の個人を識別することができる水準が確保されるよう、適切な範囲

を適切な手法により電子計算機の用に供するために変換することとする。

規則第3条

令第1条第7号の個人情報保護委員会規則で定める文字、番号、記号その他の符号は、次の各号に掲げる証明書ごとに、それぞれ当該各号に定めるものとする。

- (1) 令第1条第7号イに掲げる証明書 同号イに掲げる証明書の記号、番号及び保険者番号
- (2) 令第1条第7号ロ及びハに掲げる証明書 同号ロ及びハに掲げる証明書の番号及び保険者番号

規則第4条

令第1条第8号の個人情報保護委員会規則で定める文字、番号、記号その他の符号は、次に掲げるものとする。

- (1) 健康保険法施行規則(大正15年内務省令第36号)第47条第2項の被保険者証の記号、番号及び保険者番号
- (2) 健康保険法施行規則第52条第1項の高齢受給者証の記号、番号及び保険者番号
- (3) 船員保険法施行規則(昭和15年厚生省令第5号)第35条第1項の被保険者証の記号、番号及び保険者番号
- (4) 船員保険法施行規則第41条第1項の高齢受給者証の記号、番号及び保険者番号
- (5) 出入国管理及び難民認定法(昭和26年政令第319号)第2条第5号に規定する旅券(日本国政府の発行したものを除く。)の番号
- (6) 出入国管理及び難民認定法第19条の4第1項第5号の在留カードの番号
- (7) 私立学校教職員共済法施行規則(昭和28年文部省令第28号)第1条の7の加入者証の加入者番号
- (8) 私立学校教職員共済法施行規則第3条第1項の加入者被扶養者証の加入者番号
- (9) 私立学校教職員共済法施行規則第3条の2第1項の高齢受給者証の加入者番号
- (10) 国民健康保険法施行規則(昭和33年厚生省令第53号)第7条の4第1項に規定する高齢受給者証の記号、番号及び保険者番号
- (11) 国家公務員共済組合法施行規則(昭和33年大蔵省令第54号)第89条の組合員証の記号、番号及び保険者番号
- (12) 国家公務員共済組合法施行規則第95条第1項の組合員被扶養者証の記号、番号及び保険者番号
- (13) 国家公務員共済組合法施行規則第95条の2第1項の高齢受給者証の記号、番号及び保険者番号
- (14) 国家公務員共済組合法施行規則第127条の2第1項の船員組合員証及び船員組合員被扶養者証の記号、番号及び保険者番号
- (15) 地方公務員等共済組合法規程(昭和37年総理府・文部省・自治省令第1号)第93条第2項の組合員証の記号、番号及び保険者番号
- (16) 地方公務員等共済組合法規程第100条第1項の組合員被扶養者証の記号、番号及び保険者番号

- (17) 地方公務員等共済組合法規程第100条の2第1項の高齢受給者証の記号、番号及び保険者番号
- (18) 地方公務員等共済組合法規程第176条第2項の船員組合員証及び船員組合員被扶養者証の記号、番号及び保険者番号
- (19) 雇用保険法施行規則(昭和50年労働省令第3号)第10条第1項の雇用保険被保険者証の被保険者番号
- (20) 日本国との平和条約に基づき日本の国籍を離脱した者等の出入国管理に関する特例法(平成3年法律第71号)第8条第1項第3号の特別永住者証明書の番号

2-4 要配慮個人情報(法第2条第3項関係)

「要配慮個人情報」とは、不当な差別や偏見その他の不利益が生じないようにその取扱いに特に配慮を要するものとして次の(1)から(11)までの記述等が含まれる個人情報をいう。

要配慮個人情報の取得や第三者提供には、原則として本人の同意が必要であり、法第23条第2項の規定による第三者提供(オプトアウトによる第三者提供)は認められていないので、注意が必要である(3-2-3(要配慮個人情報の取得)、3-5-1(第三者提供の制限の原則)、3-5-2(オプトアウトによる第三者提供)参照)。

なお、次に掲げる情報を推知させる情報にすぎないもの(例:宗教に関する書籍の購買や貸出しに係る情報等)は、要配慮個人情報には含まない。

(1)人種

人種、世系又は民族的若しくは種族的出身を広く意味する。なお、単純な国籍や「外国人」という情報は法的地位であり、それだけでは人種には含まない。また、肌の色は、人種を推知させる情報にすぎないため、人種には含まない。

(2)信条

個人の基本的なものの見方、考え方を意味し、思想と信仰の双方を含むものである。

(3)社会的身分

ある個人にその境遇として固着していて、一生の間、自らの力によって容易にそれから簡単に脱し得ないような地位を意味し、単なる職業的地位や学歴は含まない。

(4)病歴

病気に罹患した経歴を意味するもので、特定の病歴を示した部分(例:特定の個人ががんに罹患している、統合失調症を患っている等)が該当する。

(5)犯罪の経歴

前科、すなわち有罪の判決を受けこれが確定した事実が該当する。

(6)犯罪により害を被った事実

身体的被害、精神的被害及び金銭的被害の別を問わず、犯罪の被害を受けた事実を意味する。具体的には、刑罰法令に規定される構成要件に該当し得る行為のうち、刑事事件に関する手続に着手されたものが該当する。

(7) 身体障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む。)その他の個人情報保護委員会規則で定める心身の機能の障害があること(政令第2条第1号関係)

次の①から④までに掲げる情報をいう。この他、当該障害があること又は過去にあったことを特定させる情報(例:障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律(平成17年法律第123号)に基づく障害福祉サービスを受けていること又は過去に受けていたこと)も該当する。

①「身体障害者福祉法(昭和24年法律第283号)別表に掲げる身体上の障害」があることを特定させる情報

- ・ 医師又は身体障害者更生相談所により、別表に掲げる身体上の障害があることを診断又は判定されたこと(別表上の障害の名称や程度に関する情報を含む。)
- ・ 都道府県知事、指定都市の長又は中核市の長から身体障害者手帳の交付を受け並びに所持していること又は過去に所持していたこと(別表上の障害の名称や程度に関する情報を含む。)
- ・ 本人の外見上明らかに別表に掲げる身体上の障害があること

②「知的障害者福祉法(昭和35年法律第37号)にいう知的障害」があることを特定させる情報

- ・ 医師、児童相談所、知的障害者更生相談所、精神保健福祉センター、障害者職業センターにより、知的障害があると診断又は判定されたこと(障害の程度に関する情報を含む。)
- ・ 都道府県知事又は指定都市の長から療育手帳の交付を受け並びに所持していること又は過去に所持していたこと(障害の程度に関する情報を含む。)

③「精神保健及び精神障害者福祉に関する法律(昭和25年法律第123号)にいう精神障害(発達障害者支援法(平成16年法律第167号)第2条第2項に規定する発達障害を含み、知的障害者福祉法にいう知的障害を除く。）」があることを特定させる情報

- ・ 医師又は精神保健福祉センターにより精神障害や発達障害があると診断又は判定されたこと(障害の程度に関する情報を含む。)
- ・ 都道府県知事又は指定都市の長から精神障害者保健福祉手帳の交付を受け並びに所持していること又は過去に所持していたこと(障害の程度に関する情報を含む。)

④「治療方法が確立していない疾病その他の特殊の疾病であつて障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第4条第1項の政令で定めるものによる障害の程度が同項の厚生労働大臣が定める程度であるもの」があることを特定させる情報

- ・ 医師により、厚生労働大臣が定める特殊の疾病による障害により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受けていると診断されたこと(疾病の名称や程度に関する情報を含む。)

(8) 本人に対して医師その他医療に関連する職務に従事する者(次号において「医師等」という。)により行われた疾病の予防及び早期発見のための健康診断その他の検査

(同号において「健康診断等」という。)の結果(政令第2条第2号関係)(※)

疾病の予防や早期発見を目的として行われた健康診査、健康診断、特定健康診査、健康測定、ストレスチェック、遺伝子検査(診療の過程で行われたものを除く。)等、受診者本人の健康状態が判明する検査の結果が該当する。

具体的な事例としては、労働安全衛生法(昭和47年法律第57号)に基づいて行われた健康診断の結果、同法に基づいて行われたストレスチェックの結果、高齢者の医療の確保に関する法律(昭和57年法律第80号)に基づいて行われた特定健康診査の結果などが該当する。また、法律に定められた健康診査の結果等に限定されるものではなく、人間ドックなど保険者や事業主が任意で実施又は助成する検査の結果も該当する。さらに、医療機関を介さないで行われた遺伝子検査により得られた本人の遺伝型とその遺伝型の疾患へのかかりやすさに該当する結果等も含まれる。なお、健康診断等を受診したという事実は該当しない。

なお、身長、体重、血圧、脈拍、体温等の個人の健康に関する情報を、健康診断、診療等の事業及びそれに関する業務とは関係ない方法により知り得た場合は該当しない。

(9)健康診断等の結果に基づき、又は疾病、負傷その他の心身の変化を理由として、本人に対して医師等により心身の状態の改善のための指導又は診療若しくは調剤が行われたこと(政令第2条第3号関係)(※)

「健康診断等の結果に基づき、本人に対して医師等により心身の状態の改善のための指導が行われたこと」とは、健康診断等の結果、特に健康の保持に努める必要がある者に対し、医師又は保健師が行う保健指導等の内容が該当する。

指導が行われたこと具体的な事例としては、労働安全衛生法に基づき医師又は保健師により行われた保健指導の内容、同法に基づき医師により行われた面接指導の内容、高齢者の医療の確保に関する法律に基づき医師、保健師、管理栄養士により行われた特定保健指導の内容等が該当する。また、法律に定められた保健指導の内容に限定されるものではなく、保険者や事業主が任意で実施又は助成により受診した保健指導の内容も該当する。なお、保健指導等を受けたという事実も該当する。

「健康診断等の結果に基づき、又は疾病、負傷その他の心身の変化を理由として、本人に対して医師等により診療が行われたこと」とは、病院、診療所、その他の医療を提供する施設において診療の過程で、患者の身体の状態、病状、治療状況等について、医師、歯科医師、薬剤師、看護師その他の医療従事者が知り得た情報全てを指し、例えば診療記録等がこれに該当する。また、病院等を受診したという事実も該当する。

「健康診断等の結果に基づき、又は疾病、負傷その他の心身の変化を理由として、本人に対して医師等により調剤が行われたこと」とは、病院、診療所、薬局、その他の医療を提供する施設において調剤の過程で患者の身体の状態、病状、治療状況等について、薬剤師(医師又は歯科医師が自己の処方箋により自ら調剤する場合を含む。)が知り得た情報全てを指し、調剤録、薬剤服用歴、お薬手帳に記載された情報等が該当する。また、薬局等で調剤を受けたという事実も該当する。

なお、身長、体重、血圧、脈拍、体温等の個人の健康に関する情報を、健康診断、診療等の事業及びそれに関する業務とは関係のない方法により知り得た場合は該当しない。

(10)本人を被疑者又は被告人として、逮捕、搜索、差押え、勾留、公訴の提起その他の刑事事件に関する手続が行われたこと(犯罪の経歴を除く。)(政令第2条第4号関係)

本人を被疑者又は被告人として刑事事件に関する手続が行われたという事実が該当する。他人を被疑者とする犯罪捜査のために取調べを受けた事実や、証人として尋問を受けた事実に関する情報は、本人を被疑者又は被告人としていないことから、これには該当しない。

- (11) 本人を少年法(昭和23年法律第168号)第3条第1項に規定する少年又はその疑いのある者として、調査、観護の措置、審判、保護処分その他の少年の保護事件に関する手続が行われたこと(政令第2条第5号関係)

本人を非行少年又はその疑いのある者として、保護処分等の少年の保護事件に関する手続が行われたという事実が該当する。

(※) 遺伝子検査により判明する情報の中には、差別、偏見につながり得るもの(例: 将来発症し得る可能性のある病気、治療薬の選択に関する情報等)が含まれ得るが、当該情報は、「本人に対して医師その他医療に関連する職務に従事する者により行われた疾病の予防及び早期発見のための健康診断その他の検査の結果」(政令第2条第2号関係)又は「健康診断等の結果に基づき、又は疾病、負傷その他の心身の変化を理由として、本人に対して医師等により心身の状態の改善のための指導又は診療若しくは調剤が行われたこと」(政令第2条第3号関係)に該当し得る。

(参考)

法第2条(第3項)

3 この法律において「要配慮個人情報」とは、本人の人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪により害を被った事実その他本人に対する不当な差別、偏見その他の不利益が生じないようにその取扱いに特に配慮を要するものとして政令で定める記述等が含まれる個人情報をいう。

政令第2条

法第2条第3項の政令で定める記述等は、次に掲げる事項のいずれかを内容とする記述等(本人の病歴又は犯罪の経歴に該当するものを除く。)とする。

- (1) 身体障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む。)その他の個人情報保護委員会規則で定める心身の機能の障害があること。
- (2) 本人に対して医師その他医療に関連する職務に従事する者(次号において「医師等」という。)により行われた疾病の予防及び早期発見のための健康診断その他の検査(同号において「健康診断等」という。)の結果
- (3) 健康診断等の結果に基づき、又は疾病、負傷その他の心身の変化を理由として、本人に対して医師等により心身の状態の改善のための指導又は診療若しくは調剤が行われたこと。
- (4) 本人を被疑者又は被告人として、逮捕、搜索、差押え、勾留、公訴の提起その他の刑事事件に関する手続が行われたこと。
- (5) 本人を少年法(昭和23年法律第168号)第3条第1項に規定する少年又はその疑いのある者として、調査、観護の措置、審判、保護処分その他の少年の保護事件に関する手続が行われたこと。

規則第5条

政令第2条第1号の個人情報保護委員会規則で定める心身の機能の障害は、次に掲げる障害とす

る。

- (1) 身体障害者福祉法(昭和24年法律第283号)別表に掲げる身体上の障害
- (2) 知的障害者福祉法(昭和35年法律第37号)にいう知的障害
- (3) 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律(昭和25年法律第123号)にいう精神障害(発達障害者支援法(平成16年法律第167号)第2条第2項に規定する発達障害を含み、前号に掲げるものを除く。)
- (4) 治療方法が確立していない疾病その他の特殊の疾病であつて障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律(平成17年法律第123号)第4条第1項の政令で定めるものによる障害の程度が同項の厚生労働大臣が定める程度であるもの

2-5 個人情報データベース等(法第2条第4項関係)

「個人情報データベース等」とは、特定の個人情報を、コンピュータを用いて検索することができるように体系的に構成した、個人情報を含む情報の集合物をいう。また、コンピュータを用いていない場合であっても、紙面で処理した個人情報を一定の規則(例えば、五十音順等)に従って整理・分類し、特定の個人情報を容易に検索することができるよう、目次、索引、符号等を付し、他人によつても容易に検索可能な状態に置いているものも該当する。

ただし、次の(1)から(3)までのいずれにも該当するものは、利用方法からみて個人の権利利益を害するおそれが少ないため、個人情報データベース等には該当しない。

- (1) 不特定かつ多数の者に販売することを目的として発行されたものであつて、かつ、その発行が法又は法に基づく命令の規定に違反して行われたものでないこと。
- (2) 不特定かつ多数の者により随時に購入することができ、又はできたものであること。
- (3) 生存する個人に関する他の情報を加えることなくその本来の用途に供しているものであること

【個人情報データベース等に該当する事例】

- 事例1) 電子メールソフトに保管されているメールアドレス帳(メールアドレスと氏名を組み合わせた情報を入力している場合)
- 事例2) インターネットサービスにおいて、ユーザーが利用したサービスに係るログ情報がユーザーIDによって整理され保管されている電子ファイル(ユーザーIDと個人情報を容易に照合することができる場合)
- 事例3) 従業者が、名刺の情報を業務用パソコン(所有者を問わない。)の表計算ソフト等を用いて入力・整理している場合
- 事例4) 人材派遣会社が登録カードを、氏名の五十音順に整理し、五十音順のインデックスを付してファイルしている場合

【個人情報データベース等に該当しない事例】

- 事例1) 従業者が、自己の名刺入れについて他人が自由に閲覧できる状況に置いていても、他人には容易に検索できない独自の分類方法により名刺を分類した状態である場合
- 事例2) アンケートの戻りはがきが、氏名、住所等により分類整理されていない状態である場合

事例3)市販の電話帳、住宅地図、職員録、カーナビゲーションシステム等

(参考)

法第2条(第4項)

4 この法律において「個人情報データベース等」とは、個人情報を含む情報の集合物であつて、次に掲げるもの(利用方法からみて個人の権利利益を害するおそれが少ないものとして政令で定めるものを除く。)をいう。

- (1) 特定の個人情報を電子計算機を用いて検索することができるように体系的に構成したもの
- (2) 前号に掲げるもののほか、特定の個人情報を容易に検索することができるように体系的に構成したものとして政令で定めるもの

政令第3条

1 法第2条第4項の利用方法からみて個人の権利利益を害するおそれが少ないものとして政令で定めるものは、次の各号のいずれにも該当するものとする。

- (1) 不特定かつ多数の者に販売することを目的として発行されたものであつて、かつ、その発行が法又は法に基づく命令の規定に違反して行われたものでないこと。
- (2) 不特定かつ多数の者により随時に購入することができ、又はできたものであること。
- (3) 生存する個人に関する他の情報を加えることなくその本来の用途に供しているものであること。

2 法第2条第4項第2号の政令で定めるものは、これに含まれる個人情報を一定の規則に従つて整理することにより特定の個人情報を容易に検索することができるように体系的に構成した情報の集合物であつて、目次、索引その他検索を容易にするためのものを有するものをいう。

2-6 個人情報取扱事業者(法第2条第5項関係)

「個人情報取扱事業者」とは、個人情報データベース等を事業の用に供している者のうち、国の機関、地方公共団体、独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第59号)で定める独立行政法人等及び地方独立行政法人法(平成15年法律第118号)で定める地方独立行政法人を除いた者をいう。

ここでいう「事業の用に供している」の「事業」とは、一定の目的をもって反復継続して遂行される同種の行為であつて、かつ社会通念上事業と認められるものをいい、営利・非営利の別は問わない。

また、個人情報データベース等を事業の用に供している者であれば、当該個人情報データベース等を構成する個人情報によって識別される特定の個人の数の多寡にかかわらず、個人情報取扱事業者

に該当する。

なお、法人格のない、権利能力のない社団(任意団体)又は個人であつても、個人情報データベース等を事業の用に供している場合は個人情報取扱事業者

(参考)

法第2条(第5項)

5 この法律において「個人情報取扱事業者」とは、個人情報データベース等を事業の用に供している者をいう。ただし、次に掲げる者を除く。

- | |
|--|
| <p>(1) 国の機関</p> <p>(2) 地方公共団体</p> <p>(3) 独立行政法人等(独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第59号)第2条第1項に規定する独立行政法人等をいう。以下同じ。)</p> <p>(4) 地方独立行政法人(地方独立行政法人法(平成15年法律第118号)第2条第1項に規定する地方独立行政法人をいう。以下同じ。)</p> |
|--|

2-7 個人データ(法第2条第6項関係)

「個人データ」とは、電気通信事業者が管理する「個人情報データベース等」を構成する個人情報をいう。

なお、法第2条第4項及び政令第3条第1項に基づき、利用方法からみて個人の権利利益を害するおそれが少ないため、個人情報データベース等から除かれているもの(例:市販の電話帳・住宅地図等)を構成する個人情報は、個人データに該当しない(2-5(個人情報データベース等)参照)

【個人データに該当する事例】

- 事例 1) 個人情報データベース等から外部記録媒体に保存された個人情報
- 事例 2) 個人情報データベース等から紙面に出力された帳票等に印字された個人情報

【個人データに該当しない事例】

- 事例) 個人情報データベース等を構成する前の入力用の帳票等に記載されている個人情報

(参考)

法第2条(第6項)

6 この法律において「個人データ」とは、個人情報データベース等を構成する個人情報をいう。

2-8 保有個人データ(法第2条第7項関係)

「保有個人データ」(※1)とは、電気通信事業者が、本人又はその代理人から請求される開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止の全て(以下「開示等」という。)に応じることができる権限を有する(※2)「個人データ」をいう。

ただし、個人データのうち、次に掲げるもの又は6か月以内に消去する(更新することは除く。)こととなるものは、「保有個人データ」ではない。

- (1) 当該個人データの存否が明らかになることにより、本人又は第三者の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがあるもの。
- (2) 当該個人データの存否が明らかになることにより、違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがあるもの。

事例 1) 暴力団等の反社会的勢力による不当要求の被害等を防止するために電気通信事業者が保有している、当該反社会的勢力に該当する人物を本人とする個人データ

事例 2) 不審者や悪質なクレーマー等による不当要求の被害を防止するために電気通信事業者

者が保有している、当該行為を行った者を本人とする個人データ

(3) 当該個人データの存否が明らかになることにより、国の安全が害されるおそれ、他国若しくは国際機関との信頼関係が損なわれるおそれ又は他国若しくは国際機関との交渉上不利益を被るおそれがあるもの。

(4) 当該個人データの存否が明らかになることにより、犯罪の予防、鎮圧又は捜査その他の公共安全と秩序の維持に支障が及ぶおそれがあるもの。

事例1) 警察から捜査関係事項照会等がなされることにより初めて取得した個人データ

事例2) 警察から契約者情報等について捜査関係事項照会等を受けた電気通信事業者が、その対応の過程で作成した照会受理簿・回答発信簿、照会対象者リスト等の個人データ
(※なお、当該契約者情報自体は「保有個人データ」に該当する。)

事例3) 犯罪による収益の移転防止に関する法律(平成19年法律第22号)第8条第1項に基づく疑わしい取引(以下「疑わしい取引」という。)の届出の有無及び届出に際して新たに作成した個人データ

事例4) 振り込め詐欺に利用された口座に関する情報に含まれる個人データ

(※1) 法は、「個人情報」(2-2(個人情報)参照)、「個人データ」(2-7(個人データ)参照)、「保有個人データ」、「要配慮個人情報」(2-4(要配慮個人情報)参照)及び「匿名加工情報」(2-9(匿名加工情報)参照)等の語を使い分けており、個人情報取扱事業者等に課される義務はそれぞれ異なるので、注意を要する。

(※2) 開示等の具体的な対応が必要となる場合等については、3-6-2(保有個人データの開示)以降を参照のこと。なお、個人データの取扱いについて、委託等により複数の個人情報取扱事業者が関わる場合には、契約等の実態によって、どの個人情報取扱事業者が開示等に応じる権限を有しているのかについて判断することとなる。

(参考)

法第2条(第7項)

7 この法律において「保有個人データ」とは、個人情報取扱事業者が、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止を行うことのできる権限を有する個人データであって、その存否が明らかになることにより公益その他の利益が害されるものとして政令で定めるもの又は1年以内の政令で定める期間以内に消去することとなるもの以外のものをいう。

政令第4条

法第2条第7項の政令で定めるものは、次に掲げるものとする。

- (1) 当該個人データの存否が明らかになることにより、本人又は第三者の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがあるもの
- (2) 当該個人データの存否が明らかになることにより、違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがあるもの
- (3) 当該個人データの存否が明らかになることにより、国の安全が害されるおそれ、他国若しくは国際機関との信頼関係が損なわれるおそれ又は他国若しくは国際機関との交渉上不

利益を被るおそれがあるもの

- (4) 当該個人データの存否が明らかになることにより、犯罪の予防、鎮圧又は捜査その他の公共の安全と秩序の維持に支障が及ぶおそれがあるもの

政令第5条

法第2条第7項の政令で定める期間は、6月とする。

2-9 匿名加工情報(法第2条第9項関係)

匿名加工情報の定義については、個人情報保護委員会が定める「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(匿名加工情報編)」(平成28年個人情報保護委員会告示第9号)を参照のこと。

(参考)

法第2条(第9項)

9 この法律において「匿名加工情報」とは、次の各号に掲げる個人情報の区分に応じて当該各号に定める措置を講じて特定の個人を識別することができないように個人情報を加工して得られる個人に関する情報であつて、当該個人情報を復元することができないようにしたものをいう。

- (1) 第1項第1号に該当する個人情報 当該個人情報に含まれる記述等の一部を削除すること(当該一部の記述等を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。)
- (2) 第1項第2号に該当する個人情報 当該個人情報に含まれる個人識別符号の全部を削除すること(当該個人識別符号を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。)

「個人情報保護に関する法律についてのガイドライン(匿名)」より

《同ガイドライン「2-1 匿名加工情報(法第2条第9項関係)」から引用》

「匿名加工情報」とは、個人情報を個人情報の区分に応じて定められた措置を講じて特定の個人を識別することができないように加工して得られる個人に関する情報であつて、当該個人情報を復元して特定の個人を再識別することができないようにしたものをいう。

法第2条第1項第1号に該当する「当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別できるもの(他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。)」である個人情報の場合には、「特定の個人を識別することができないように個人情報を加工」とは、特定の個人を識別することができなくなるように当該個人情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等を削除することを意味する。

法第2条第1項第2号に該当する「個人識別符号が含まれる」個人情報の場合には、「特定の個人を識別することができないように個人情報を加工」とは、当該個人情報に含まれる個人識別符号の全部を特定の個人を識別することができなくなるように削除することを意味する(この措置を講じた上で、まだなお法第2条第1項第1号に該当する個人情報であった場合には、同号に該当する個人情報としての加工を行う必要がある。)

「削除すること」には、「当該一部の記述等」又は「当該個人識別符号」を「復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む」とされている。「復元することのできる規則性を有しない方法」とは置き換えた記述から、置き換える前の特定の個人を識別することとなる記述等又は個人識別符号の内容を復元することができない方法である。

なお、法において「特定の個人を識別することができる」とは、情報単体又は複数の情報を組み合わせることで保存されているものから社会通念上そのように判断できるものをいい、一般人の判断力又は理解力をもって生存する具体的な人物と情報の間に同一性を認めるに至ることができるかどうかによるものである。匿名加工情報に求められる「特定の個人を識別できない」という要件は、あらゆる手法によって特定することができないよう技術的側面から全ての可能性を排除することまでを求めるものではなく、少なくとも、一般人及び一般的な事業者の能力、手法等を基準として当該情報を個人情報取扱事業者又は匿名加工情報取扱事業者が通常の方法により特定できないような状態にすることを求めるものである。

また、「当該個人情報を復元することができないようにしたもの」とは、通常の方法では、匿名加工情報から匿名加工情報の作成の元となった個人情報に含まれていた特定の個人を識別することとなる記述等又は個人識別符号の内容を特定すること等により、匿名加工情報を個人情報に戻すことができない状態にすることをいう。

「当該個人情報を復元することができないようにしたもの」という要件は、あらゆる手法によって復元することができないよう技術的側面から全ての可能性を排除することまでを求めるものではなく、少なくとも、一般人及び一般的な事業者の能力、手法等を基準として当該情報を個人情報取扱事業者又は匿名加工情報取扱事業者が通常の方法により復元できないような状態にすることを求めるものである。

匿名加工情報を作成するときは、法第36条第1項に規定する個人情報の保護に関する法律施行規則(平成28年個人情報保護委員会規則第3号。以下「規則」という。)で定める基準に従って加工する必要があり、法第2条第9項に定める措置を含む必要な措置は当該規則で定めている。(匿名加工情報の作成に必要な加工義務については、3-2(匿名加工情報の適正な加工)参照)

なお、「統計情報」は、複数人の情報から共通要素に係る項目を抽出して同じ分類ごとに集計して得られるデータであり、集団の傾向又は性質などを数量的に把握するものである。したがって、統計情報は、特定の個人との対応関係が排斥されている限りにおいては、法における「個人に関する情報」に該当するものではないため、改正前の法においても規制の対象外と整理されており、従来同様に規制の対象外となる。

2-10 匿名加工情報取扱事業者(法第2条第10項関係)

匿名加工情報取扱事業者の定義については、別途定める「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(匿名加工情報編)」を参照のこと。

(参考)

法第2条(第10項)

10 この法律において「匿名加工情報取扱事業者」とは、匿名加工情報を含む情報の集合物であって、特定の匿名加工情報を電子計算機を用いて検索することができるように体系的に構成したものその他特定の匿名加工情報を容易に検索することができるように体系的に構成したものとして政令で定めるもの(第36条第1項において「匿名加工情報データベース等」という。)を事業の用に供している者をいう。ただし、第5項各号に掲げる者を除く。

政令第6条

法第2条第10項の政令で定めるものは、これに含まれる匿名加工情報を一定の規則に従って整理することにより特定の匿名加工情報を容易に検索することができるように体系的に構成した情報の集合物であって、目次、索引その他検索を容易にするためのものを有するものをいう。

「個人情報保護に関する法律についてのガイドライン(匿名)」より

《同ガイドライン「2-2匿名加工情報取扱事業者(法第2条第10項関係)から引用》

「匿名加工情報取扱事業者」とは、匿名加工情報データベース等を事業の用に供している者のうち、国の機関、地方公共団体、独立行政法人の保有する個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第59号)で定める独立行政法人等及び地方独立行政法人法(平成15年法律第118号)で定める地方独立行政法人を除いた者をいう。

「匿名加工情報を含む情報の集合物であって、特定の匿名加工情報を電子計算機を用いて検索することができるように体系的に構成したもの」とは、特定の匿名加工情報をコンピュータを用いて検索することができるように体系的に構成した、匿名加工情報を含む情報の集合物をいう。また、コンピュータを用いていない場合であっても、紙媒体の匿名加工情報を一定の規則に従って整理・分類し、特定の匿名加工情報を容易に検索することができるよう、目次、索引、符号等を付し、他人によっても容易に検索可能な状態に置いているものも該当する。

ここでいう「事業の用に供している」の「事業」とは、一定の目的をもって反復継続して遂行される同種の行為であって、かつ社会通念上事業と認められるものをいい、営利・非営利の別は問わない。なお、法人格のない、権利能力のない社団(任意団体)又は個人であっても匿名加工情報データベース等を事業の用に供している場合は匿名加工情報取扱事業者に該当する。

2-11「本人に通知」

「本人に通知」とは、本人に直接知らしめることをいい、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、内容が本人に認識される合理的かつ適切な方法によらなければならない。

【本人への通知に該当する事例】

事例 1) ちらし等の文書を直接渡すことにより知らせること。

事例 2) 口頭又は自動応答装置等で知らせること。

事例 3) 電子メール、FAX 等により送信し、又は文書を郵便等で送付することにより知らせること。

(参考)

法第18条(第1項)

1 個人情報取扱事業者は、個人情報を取得した場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない。

※(参考) 上記のほか、「本人に通知」に関する主な条文

① 利用目的に関するもの

法第18条第3項及び第4項(3-1-2(利用目的の変更)、3-2-7(利用目的の通知等をしなくてよい場合)参照)

② 第三者提供に関するもの

法第23条第2項及び第3項、並びに第5項第3号及び第6項(3-5-2(オプトアウトによる第三者提供)、3-5-4(第三者に該当しない場合)参照)

③ 開示等の請求等に関するもの

法第27条第2項及び第3項、法第28条第3項、法第29条第3項並びに法第30条第5項(3-6-1(保有個人データに関する事項の公表等)、3-6-2(保有個人データの開示)、3-6-3(保有個人データの訂正等)、3-6-4(保有個人データの利用停止等)参照)

2-12「公表」

「公表」とは、広く一般に自己の意思を知らせること(不特定多数の人々が知ることができるように発表すること)をいい、公表に当たっては、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、合理的かつ適切な方法によらなければならない。

【公表に該当する事例】

- 事例 1) 自社のホームページのトップページから1回程度の操作で到達できる場所への掲載
- 事例 2) 自社の店舗や事務所等、顧客が訪れることが想定される場所におけるポスター等の掲示、パンフレット等の備置き・配布
- 事例 3) (通信販売の場合)通信販売用のパンフレット・カタログ等への掲載

(参考)

法第18条(第1項)

1 個人情報取扱事業者は、個人情報を取得した場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない。

※(参考)上記のほか、個人情報取扱事業者等による「公表」に関する主な条文

- ① 利用目的に関するもの
法第18条第3項(3-1-2(利用目的の変更)参照)
- ② 匿名加工情報に関するもの
法第36条第3項、第4項及び第6項、第37条、並びに第39条(3-7(匿名加工情報取扱事業者等の義務)参照)
- ③ その他
法第76条第3項

2-13「本人の同意」

「本人の同意」とは、本人の個人情報が、個人情報取扱事業者によって示された取扱方法で取り扱われることを承諾する旨の当該本人の意思表示をいう(当該本人であることを確認できていることが前提となる。)

また、「本人の同意を得(る)」又は「本人の同意がある」とは、本人の承諾する旨の意思表示を当該電気通信事業者が認識することをいい、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、本人が同意に係る判断を行うために必要と考えられる合理的かつ適切な方法によらなければならない。

個別の同意がある場合だけでなく、電気通信役務の提供に関する契約約款において、個人情報の第三者提供に関する規定が定められており、当該契約約款に基づき電気通信役務の提供に関する契約を締結し(※1)、かつ当該規定が私法上有効であるとき(※2)は、「本人の同意を得(る)」又は「本人の同意がある」場合と解される。しかしながら、無制限に第三者提供を認める契約約款の規定等が、利

用者の利益を阻害していると認められるときは、電気通信事業法上の業務改善命令の対象となり得る。

ただし、通信の秘密(通信内容にとどまらず、通信当事者の住所、氏名、発信場所、通信年月日等の通信構成要素及び通信回数等の通信の存在の事実の有無を含む。)に該当する個人情報の取扱いについては、通信の秘密の保護の観点から、原則として通信当事者の個別具体的かつ明確な同意が必要となり、通信当事者の具体的な委任によらない代理人等の同意によることはできない。

なお、個人情報の取扱いに関して同意したことによって生ずる結果について、未成年者、成年被後見人、被保佐人及び被補助人が判断できる能力を有していないなどの場合は、親権者や法定代理人等から同意を得る必要がある。

(※1) 契約約款の変更により個人情報の第三者提供に関する規定が設けられた場合であっても、当該変更が私法上有効であり変更前に契約締結を行った当事者にも変更後の規定が効力を有すると判断される場合には、「本人の同意」がある場合と解される。

(※2) 民法(明治29年法律第89号)第90条の公序良俗に反する場合や同法第95条の要素の錯誤がある場合、消費者契約法(平成12年法律第61号)第10条の消費者の利益を一方的に害するものとされる場合など同意が私法上無効とされる場合は、有効な同意があるとはいえないので、同意がある場合とはいえない。

【本人の同意を得ている事例】

事例 1) 本人からの同意する旨の口頭による意思表示

事例 2) 本人からの同意する旨の書面(電磁的記録を含む。)の受領

事例 3) 本人からの同意する旨のメールの受信

事例 4) 本人による同意する旨の確認欄へのチェック

事例 5) 本人による同意する旨のホームページ上のボタンのクリック

事例 6) 本人による同意する旨の音声入力、タッチパネルへのタッチ、ボタンやスイッチ等による入力

(参考)

法第16条(第1項)

1 個人情報取扱事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、前条の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない。

※(参考) 上記のほか、「本人の同意」に関する主な条文

① 利用目的に関するもの

法第16条第2項及び第3項第2号から第4号まで(3-1-5(事業の承継)、3-1-6(利用目的による制限の例外))

② 要配慮個人情報の取得に関するもの

法第17条第2項(3-2-3(要配慮個人情報の取得)参照)

③ 第三者提供に関するもの

法第23条第1項及び第24条(3-5-1(第三者提供の制限の原則)、3-5-5(外国にある第三者への提供の制限)参照)

2-14「提供」

「提供」とは、個人データ、保有個人データ又は匿名加工情報を、自己以外の者が利用可能な状態に置く

ことをいう。個人データ、保有個人データ又は匿名加工情報が、物理的に提供されていない場合であっても、ネットワーク等を利用することにより、個人データ、保有個人データ又は匿名加工情報を利用できる状態であれば(利用する権限が与えられていれば)、「提供」に当たる。

(参考)

法第2条(第7項)

7 この法律において「保有個人データ」とは、個人情報取扱事業者が、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止を行うことのできる権限を有する個人データであって、その存否が明らかになることにより公益その他の利益が害されるものとして政令で定めるもの又は1年以内の政令で定める期間以内に消去することとなるもの以外のものをいう。

法第23条(第1項)

1 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。

(1)～(4) 略

※(参考)上記のほか、「提供」に関する主な条文

① 第三者提供に関するもの

法第23条第2項、第5項、第24条、第25条、及び第26条(3-5-2(オプトアウトによる第三者提供)、3-5-4(第三者に該当しない場合)、3-5-5(外国にある第三者への提供の制限)、3-5-6(第三者提供に係る記録の作成等)、3-5-7(第三者提供を受ける際の確認等)参照)

② 保有個人データの第三者提供の停止に係る請求に関するもの

法30条第3項、第4項及び第5項(3-6-4(保有個人データの利用停止等)参照)

③ 匿名加工情報に関するもの

法第36条第4項及び第37条(3-8(匿名加工情報取扱事業者等の義務)参照)

3. 電気通信事業者の義務

3. 電気通信事業者の義務(ガイドライン第2章関係)

※本章においては、電気通信事業を行っていない事業者は、「電気通信事業者」を「対象事業者」と読み替えるものとする。

3-1 個人情報の利用目的(第4条～第5条、第8条第3項関係)

3-1-1 利用目的の特定(第4条第1項関係)

法第15条(第1項)

1 個人情報取扱事業者は、個人情報を取り扱うに当たっては、その利用の目的(以下「利用目的」という。)をできる限り特定しなければならない。

ガイドライン第4条(第1項)

1 電気通信事業者は、個人情報を取り扱うに当たっては、その利用の目的(以下「利用目的」という。)をできる限り特定しなければならない。

電気通信事業者は、個人情報を取り扱うに当たっては、利用目的をできる限り具体的に特定しなければならないが、利用目的の特定に当たっては、利用目的を単に抽象的、一般的に特定するのではなく、個人情報が電気通信事業者において、最終的にどのような事業の用に供され、どのような目的で個人情報を利用されるのかが、本人にとって一般的かつ合理的に想定できる程度に具体的に特定することが望ましい(※)。

なお、あらかじめ、個人情報を第三者に提供することを想定している場合には、利用目的の特定に当たっては、その旨が明確に分かるよう特定しなければならない(3-5-1)(第三者提供の制限の原則参照)。

【具体的に利用目的を特定している事例】

事例) 電気通信事業者が商品の販売に伴い、個人から氏名・住所・メールアドレス等を取得するに当たり、「〇〇事業における商品の発送、関連するアフターサービス、新商品・サービスに関する情報のお知らせのために利用いたします。」等の利用目的を明示している場合

【具体的に利用目的を特定していない事例】

事例 1)「事業活動に用いるため」

事例 2)「マーケティング活動に用いるため」

(※)定款等に規定されている事業の内容に照らして、個人情報によって識別される本人からみて、自分の個人情報が利用される範囲が合理的に予想できる程度に特定されている場合や業種を明示することで利用目的の範囲が想定される場合には、これで足りるとされることもあり得るが、多くの場合、業種の明示だけでは利用目的をできる限り具体的に特定したことにはならないと解される。なお、利用目的の特定に当たり「〇〇事業」のように事業を明示する場合についても、社会通念上、本人からみてその特定に資すると認められる範囲に特定することが望ましい。

また、単に「事業活動」、「お客様のサービスの向上」等のように抽象的、一般的な内容を利用目的とすることは、できる限り具体的に特定したことにはならないと解される。

3-1-2 利用目的の変更(ガイドライン第4条第2項、3項、第8条第3項関係)

法第15条(第2項)

- 2 個人情報取扱事業者は、利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲を超えて行ってはならない。

法第18条(第3項)

- 3 個人情報取扱事業者は、利用目的を変更した場合は、変更された利用目的について、本人に通知し、又は公表しなければならない。

ガイドライン第4条(第2項)

- 2 電気通信事業者は、利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲を超えて行ってはならない。

第8条(第3項)

電気通信事業者は、利用目的を変更した場合は、変更された利用目的について、本人に通知し、又は公表しなければならない。

上記 3-1-1(利用目的の特定)により特定した利用目的は、変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲、すなわち、変更後の利用目的が変更前の利用目的からみて、社会通念上、本人が通常予期し得る限度と客観的に認められる範囲内(※1)で変更することは可能である。変更された利用目的は、本人に通知(※2)するか、又は公表(※3)しなければならない。なお、特定された利用目的(第4条第2項に定める範囲で変更された利用目的を含む。)の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱う場合は、第5条第1項に従って本人の同意を得なければならない。ただし、本人の身体等の保護のために必要があり、かつ本人の同意を得ることが困難である場合等、第5条第3項各号に掲げる場合(第5条第4項に掲げる場合(3-1-7(利用目的による制限における通信の秘密に係る個人情報の例外)参照)を除く。)には、あらかじめ本人の同意を得ることなく、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱うことができる(3-1-6(利用目的による制限の例外)参照)。

(※1)「本人が通常予期し得る限度と客観的に認められる範囲」とは、本人の主観や電気通信事業者の恣意的な判断によるものではなく、一般人の判断において、当初の利用目的と変更後の利用目的を比較して予期できる範囲をいい、当初特定した利用目的とどの程度の関連性を有するかを総合的に勘案して判断される。

(※2)「本人に通知」については、2-11(本人に通知)を参照のこと。

(※3)「公表」については、2-12(公表)を参照のこと。

3-1-3 利用目的の範囲(第4条第3項関係)

法第16条(第1項)

- 1 個人情報取扱事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、前条の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない。

ガイドライン第4条(第3項)

3 第1項により特定する利用目的は、電気通信サービスを提供するため必要な範囲を超えないよう努めなければならない。

第6条の個人情報の取得が電気通信サービスを提供するため必要な場合に限るとされていることを踏まえ、第1項の規定により特定する利用目的も電気通信サービスを提供するために必要な範囲を超えないものとすることを確認的に規定するものである。

ただし、「電気通信サービスを提供するために必要な範囲」には、現在提供している電気通信サービスのために直接必要な範囲に限られず、それと関連性を有するもの（例えば、新サービス提供のためのアンケート調査等）も含まれる。なお、電気通信サービスを提供するために必要な範囲を超えた利用目的を定める場合は、当該利用目的のために利用することについて本人の同意を得ることが適切である。

3-1-4 利用目的による制限（第5条第1項関係）

ガイドライン第5条（第1項）

1 電気通信事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、前条の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない。

電気通信事業者は、第4条第1項により特定した利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱う場合は、あらかじめ本人の同意（※）を得なければならない。

ただし、当該同意を得るために個人情報を利用すること（メールの送信や電話をかけること等）は、当初特定した利用目的として記載されていない場合でも、目的外利用には該当しない。

（※）「本人の同意」については、2-13（本人の同意）を参照のこと。

3-1-5 事業の承継（第5条第2項関係）

ガイドライン第5条（第2項）

2 電気通信事業者は、合併その他の事由により他の個人情報取扱事業者から事業を承継することに伴って個人情報を取得した場合は、あらかじめ本人の同意を得ないで、承継前における当該個人情報の利用目的の達成に必要な範囲を超えて、当該個人情報を取り扱ってはならない。

電気通信事業者が、合併、分社化、事業譲渡等により他の個人情報取扱事業者から事業の承継をするに伴って個人情報を取得した場合であって、当該個人情報に係る承継前の利用目的の達成に必要な範囲内で取り扱う場合は目的外利用にはならず、本人の同意（※）を得る必要はない。

なお、事業の承継後に、承継前の利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱う場合は、あらかじめ本人の同意を得る必要があるが、当該同意を得るために個人情報を利用すること（メールの送信や電話をかけること等）は、承継前の利用目的として記載されていない場合でも、目的外利用には該当しない。

（※）「本人の同意」については、2-13（本人の同意）を参照のこと。

3-1-6 利用目的による制限の例外（第5条第3項関係）

法第16条（第3項）

3 前2項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。

- (1) 法令に基づく場合
- (2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- (3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- (4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

ガイドライン第5条(第3項)

3 前2項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。

- (1) 法令に基づく場合
- (2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- (3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- (4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

次に掲げる場合については、第5条第1項及び第2項において、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うに当たり本人の同意(※)を得ることが求められる場合であっても、当該同意は不要である。

(※)「本人の同意」については、2-13(本人の同意)を参照のこと。

(1) 法令に基づく場合(第5条第3項第1号関係)

法令に基づく場合は、第5条第1項又は第2項の適用を受けず、あらかじめ本人の同意を得ることなく、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことができる。

事例1)警察の捜査関係事項照会に対応する場合(刑事訴訟法(昭和23年法律第131号)第197条第2項)

事例2)裁判官の発する令状に基づく捜査に対応する場合(刑事訴訟法第218条)

事例3)税務署の所得税等に関する調査に対応する場合(国税通則法(昭和37年法律第66号)第74条の2
他)

事例4)弁護士会からの照会に対応する場合(弁護士法(昭和24年法律第205号)第23条の2)

(2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき(第5条第3項第2号関係)

人(法人を含む。)の生命、身体又は財産といった具体的な権利利益の保護が必要であり、かつ、本人の同意を得ることが困難である場合は、第5条第1項又は第2項の適用を受けず、あらかじめ本人の同意を得ることなく、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことができる。

- 事例1) 急病その他の事態が生じたときに、本人について、その血液型や家族の連絡先等を医師や看護師に提供する場合
- 事例2) 大規模災害や事故等の緊急時に、被災者情報・負傷者情報等を家族、行政機関、地方自治体等に提供する場合
- 事例3) 電気通信事業者と他の個人情報取扱事業者との間において、暴力団等の反社会的勢力情報、振り込め詐欺に利用された口座に関する情報、意図的に業務妨害を行う者の情報について共有する場合
- 事例4) 商品に重大な欠陥があり人の生命、身体又は財産の保護が必要となるような緊急時に、製造事業者から顧客情報の提供を求められ、これに応じる必要がある場合
- 事例5) 不正送金等の金融犯罪被害の事実に関する情報を、関連する犯罪被害の防止のために、他の事業者提供する場合

- (3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき(第5条第3項第3号関係)

公衆衛生の向上又は心身の発達途上にある児童の健全な育成のために特に必要があり、かつ、本人の同意を得ることが困難である場合は、第5条第1項又は第2項の適用を受けず、あらかじめ本人の同意を得ることなく、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことができる。

- (4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して、電気通信事業者が協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき(第5条第3項第4号関係)

国の機関等(地方公共団体又はその委託を受けた者を含む。)が法令の定める事務を実施する上で、民間企業等の協力を得る必要がある、かつ、本人の同意を得ることが当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあると認められる場合は、当該民間企業等は、第5条第1項又は第2項の適用を受けず、あらかじめ本人の同意を得ることなく、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことができる。

- 事例1) 電気通信事業者が税務署又は税関の職員等の任意の求めに応じて個人情報を提出する場合
- 事例2) 電気通信事業者が警察の任意の求めに応じて個人情報を提出する場合
- 事例3) 電気通信事業者が一般統計調査や地方公共団体が行う統計調査に回答する場合

3-1-7 利用目的による制限における通信の秘密に係る個人情報の例外(第5条第4項関係)

ガイドライン第5条(第4項)

- 4 前3項の規定にかかわらず、電気通信事業者は、利用者の同意がある場合その他の違法性阻却事由がある場合を除いては、通信の秘密に係る個人情報を利用してはならない。

通信の秘密に該当する事項については、通信当事者の同意がある場合、裁判官の発付した令状に従う場合、正当防衛又は緊急避難に該当する場合その他の違法性阻却事由がある場合を除き、取得、保存、利用及び第三者提供が許されていない(電気通信事業法第4条関係)。

したがって、第5条第1項から第3項までの規定に該当する場合であっても、個人情報が通信の秘密

にも該当する場合には、通信当事者の同意又は違法性阻却事由がある場合を除き、当該情報の利用は許されない。なお、これは、利用目的の範囲内で利用する場合であっても同様である。

(※)通信の秘密に係る個人情報の取扱いに関する同意については2-13(本人の同意)を参照のこと。

3-2 個人情報の取得(ガイドライン第6条～第8条関係)

3-2-1 取得の制限(ガイドライン第6条関係)

ガイドライン第6条

電気通信事業者は、個人情報の取得について、電気通信サービスを提供するため必要な場合に限るよう努めなければならない。

不必要な個人情報の取得を防ぐため、電気通信事業者は、電気通信サービスを提供するため必要な場合に限り、個人情報を取得するよう努めなければならない。ただし、「電気通信サービスを提供するために必要な場合」には、現在提供している電気通信サービスのために直接必要な場合に限られず、それと関連性を有するもの(例えば、新サービス提供のためのアンケート調査等)も含まれる。

－ 認定個人情報保護団体としての考え方及び例示 － (3-2-1 関係)

電気通信事業者が個人情報を取得できる場合を電気通信サービスの提供上必要な場合に限ることにより、不必要な個人情報の取得を防ぐこととするものである。

【好ましい事例】

例1 電気通信サービスを提供するに当たって必要となる個人情報が氏名、住所、電話番号、クレジットカード番号である場合に、これらの情報のみを取得する。

【好ましくない事例】

例2 本人が銀行振込での支払いを希望しているにも関わらずクレジットカード番号を取得する。

3-2-2 適正取得(第7条第1項関係)

法第17条(第1項)

1 個人情報取扱事業者は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない。

ガイドライン第7条(第1項)

1 電気通信事業者は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない。

電気通信事業者は、偽り等の不正の手段により個人情報を取得(※1)してはならない(※2)。

【電気通信事業者が不正の手段により個人情報を取得している事例】

事例 1) 十分な判断能力を有していない子供や障害者から、取得状況から考えて関係のない家族の収入事情などの家族の個人情報を、家族の同意なく取得する場合

事例 2) 第15条第1項に規定する第三者提供制限違反をするよう強要して個人情報を取得する場合

事例 3) 個人情報を取得する主体や利用目的等について、意図的に虚偽の情報を示して、本人から個人情報を取得する場合

事例 4) 他の事業者に指示して不正の手段で個人情報を取得させ、当該他の事業者から個人情報を

取得する場合

事例 5) 第15条第1項に規定する第三者提供制限違反がされようとしていることを知り、又は容易に知ることができるにもかかわらず、個人情報を取得する場合

事例 6) 不正の手段で個人情報が取得されたことを知り、又は容易に知ることができるにもかかわらず、当該個人情報を取得する場合

(※1) 個人情報を含む情報がインターネット等により公にされている場合であって、単にこれを閲覧するにすぎず、転記等を行わない場合は、個人情報を取得しているとは解されない。

(※2) 電気通信事業者若しくはその従業者又はこれらであった者が、その業務に関して取り扱った個人情報データベース等(その全部又は一部を複製し、又は加工したものを含む。)を自己若しくは第三者の不正な利益を図る目的で提供し、又は盗用したときは、法第83条により刑事罰(1年以下の懲役又は50万円以下の罰金)が科され得る。

3-2-3 要配慮個人情報の取得(第7条第2項関係)

法第17条(第2項)

- 2 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、要配慮個人情報を取得してはならない。
- (1) 法令に基づく場合
 - (2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
 - (3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
 - (4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。
 - (5) 当該要配慮個人情報が、本人、国の機関、地方公共団体、第76条第1項各号に掲げる者その他個人情報保護委員会規則で定める者により公開されている場合
 - (6) その他前各号に掲げる場合に準ずるものとして政令で定める場合

ガイドライン第7条(第2項)

- 2 電気通信事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、要配慮個人情報を取得してはならない。
- (1) 法令に基づく場合
 - (2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
 - (3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
 - (4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

- (5) 当該要配慮個人情報が、本人、国の機関、地方公共団体、法第76条第1項各号に掲げる者、外国政府、外国の政府機関、外国の地方公共団体、国際機関又は外国において法第76条第1項各号に掲げる者に相当する者により公開されている場合
- (6) 本人を目視し、又は撮影することにより、その外形上明らかな要配慮個人情報を取得する場合
- (7) 第15条第10項各号に掲げる場合において、個人データである要配慮個人情報の提供を受けるとき。

要配慮個人情報(※1)を取得する場合には、あらかじめ本人の同意(※2)を得なければならない。ただし、次の(1)から(7)までに掲げる場合については、本人の同意を得る必要はない。

なお、対象電気通信事業者は、要配慮個人情報を取得した場合においても、電気通信役務の提供契約の締結又は当該役務の提供に当たって、当該情報に基づき、特定の利用者に対し不当な差別的取扱いを行ってはならない(電気通信事業法第6条)。

(1) 法令に基づく場合(第7条第2項第1号関係)

法令に基づく場合は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、要配慮個人情報を取得することができる。

(2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき(第7条第2項第2号関係)

人(法人を含む。)の生命、身体又は財産といった具体的な権利利益の保護が必要であり、かつ、本人の同意を得ることが困難である場合は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、要配慮個人情報を取得することができる。

事例1) 電気通信事業者と他の個人情報取扱事業者との間において、不正対策等のために、暴力団等の反社会的勢力情報、意図的に業務妨害を行う者の情報のうち、過去に業務妨害罪で逮捕された事実等の情報について共有する場合

事例2) 不正送金等の金融犯罪被害の事実に関する情報を、関連する犯罪被害の防止のために、他の事業者から取得する場合

(3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき(第7条第2項第3号関係)

公衆衛生の向上又は心身の発達途上にある児童の健全な育成のために特に必要があり、かつ、本人の同意を得ることが困難である場合は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、要配慮個人情報を取得することができる。

(4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して、事業者が協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき(第7条第2項第4号関係)

国の機関等(地方公共団体又はその委託を受けた者を含む。)が法令の定める事務を実施する上で、民間企業等の協力を得る必要があり、かつ、本人の同意を得ることが当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあると認められる場合は、当該民間企業等は、あらかじめ本人の同意を得るこ

となく、要配慮個人情報を取得することができる。

事例) 事業者が警察の任意の求めに応じて要配慮個人情報に該当する個人情報を提出するために、当該個人情報を取得する場合

(5) 当該要配慮個人情報が、本人、国の機関、地方公共団体、法第76条第1項各号に掲げる者その他個人情報保護委員会規則で定める者により公開されている場合(第7条第2項第5号関係)

要配慮個人情報が、次に掲げる者により公開されている場合は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、当該公開されている要配慮個人情報を取得することができる。

- ① 本人
- ② 国の機関
- ③ 地方公共団体
- ④ 放送機関・新聞社・通信社その他の報道機関(報道を業として行う個人を含む。)
- ⑤ 著述を業として行う者
- ⑥ 大学その他の学術研究を目的とする機関若しくは団体又はそれらに属する者
- ⑦ 宗教団体
- ⑧ 政治団体
- ⑨ 外国政府、外国の政府機関、外国の地方公共団体又は国際機関
- ⑩ 外国において法第76条第1項各号に掲げる者に相当する者

(6) 本人を目視し、又は撮影することにより、その外形上明らかな要配慮個人情報を取得する場合(第7条第2項第6号関係)

本人の意思にかかわらず、本人の外形上の特徴により、要配慮個人情報に含まれる事項(例:身体障害等)が明らかであるときは、あらかじめ本人の同意を得ることなく、当該要配慮個人情報を取得することができる。

事例) 身体の不自由な方が店舗に来店し、対応した店員がその旨をお客様対応録等に記録した場合(目視による取得)や、身体の不自由な方の様子が店舗に設置された防犯カメラに映りこんだ場合(撮影による取得)

(7) 第15条第10項各号に掲げる場合において、個人データである要配慮個人情報の提供を受けるとき(第7条第2項第7号関係)

要配慮個人情報を、第15条第10項各号に定める委託、事業承継又は共同利用により取得する場合は、あらかじめ本人の同意を得る必要はない。

【第7条第2項に違反している事例】

本人の同意を得ることなく、第7条第2項第5号で定める者以外がインターネット上で公開している情報から本人の信条や犯罪歴等に関する情報を取得し、既に保有している当該本人に関する情報の一部として自己のデータベース等に登録すること

- (※1)「要配慮個人情報」については 2-4(要配慮個人情報)参照。なお、要配慮個人情報の第三者提供には、原則として本人の同意が必要であり、オプトアウトによる第三者提供は認められていないので、注意が必要である(3-5-1(第三者提供の制限の原則)、3-5-2(オプトアウトによる第三者提供)参照)。
- (※2)「本人の同意」については、2-13(本人の同意)を参照のこと。なお、電気通信事業者が要配慮個人情報を書面又は口頭等により本人から適正に直接取得する場合は、本人が当該情報を提供したことをもって、当該電気通信事業者が当該情報を取得することについて本人の同意があったものと解される。
- また、電気通信事業者が要配慮個人情報を第三者提供の方法により取得した場合、提供元が第7条第2項及び第15条第1項に基づいて本人から必要な同意(要配慮個人情報の取得及び第三者提供に関する同意)を取得していることが前提となるため、提供を受けた当該個人情報取扱事業者が、改めて本人から第7条第2項に基づく同意を得る必要はないものと解される。

(参考)

法第17条(第2項)

2 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、要配慮個人情報を取得してはならない。

- (1) 法令に基づく場合
- (2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- (3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- (4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。
- (5) 当該要配慮個人情報が、本人、国の機関、地方公共団体、第76条第1項各号に掲げる者その他個人情報保護委員会規則で定める者により公開されている場合
- (6) その他前各号に掲げる場合に準ずるものとして政令で定める場合

規則第6条

法第17条第2項第5号の個人情報保護委員会規則で定める者は、次の各号のいずれかに該当する者とする。

- (1) 外国政府、外国の政府機関、外国の地方公共団体又は国際機関
- (2) 外国において法第76条第1項各号に掲げる者に相当する者

政令第7条

法第17条第2項第6号の政令で定める場合は、次に掲げる場合とする。

- (1) 本人を目視し、又は撮影することにより、その外形上明らかな要配慮個人情報を取得する場合

(2) 法第23条第5項各号に掲げる場合において、個人データである要配慮個人情報の提供を受けるとき。

3-2-4 通信の秘密に係る個人情報の取得(第7条第3項関係)

ガイドライン第7条(第3項)

3 前項の規定にかかわらず、電気通信事業者は、利用者の同意がある場合その他の違法性阻却事由がある場合を除いては、通信の秘密に係る個人情報を取得してはならない。

第7条第2項の規定にかかわらず、個人情報が通信の秘密にも該当する場合には、通信当事者の同意又は違法性阻却事由がある場合を除き、当該情報の取得は許されない。

(※)通信の秘密に係る個人情報の取扱いに関する同意については2-13(本人の同意)を参照のこと。

3-2-5 利用目的の通知又は公表(第8条第1項関係)

法第18条(第1項)

1 個人情報取扱事業者は、個人情報を取得した場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない。

ガイドライン第8条(第1項)

1 電気通信事業者は、個人情報を取得した場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない。

電気通信事業者は、個人情報を取得する場合は、あらかじめその利用目的を公表(※1)していることが望ましい。公表していない場合は、取得後速やかに、その利用目的を、本人に通知(※2)するか、又は公表しなければならない。

【本人への通知又は公表が必要な事例】

事例 1)インターネット上で本人が自発的に公にしている個人情報を取得した場合(単に閲覧しただけの場合を除く。)

事例 2)インターネット、官報、職員録等から個人情報を取得した場合(単に閲覧しただけの場合を除く。)

事例 3)個人情報の第三者提供を受けた場合

(※1)「公表」については、2-12(公表)を参照のこと。

(※2)「本人に通知」については、2-11(本人に通知)を参照のこと。

3-2-6 直接書面等による取得(第8条第2項関係)

法第18条(第2項)

2 個人情報取扱事業者は、前項の規定にかかわらず、本人との間で契約を締結することに伴って契約書その他の書面(電磁的記録を含む。以下この項において同じ。)に記載された当

該本人の個人情報を取得する場合その他本人から直接書面に記載された当該本人の個人情報を取得する場合は、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示しなければならない。ただし、人の生命、身体又は財産の保護のために緊急に必要がある場合は、この限りでない。

ガイドライン第8条(第2項)

2 電気通信事業者は、前項の規定にかかわらず、本人との間で契約を締結することに伴って契約書その他の書面(電磁的記録を含む。以下同じ。)に記載された当該本人の個人情報を取得する場合その他本人から直接書面に記載された当該本人の個人情報を取得する場合は、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示しなければならない。ただし、人の生命、身体又は財産の保護のために緊急に必要がある場合は、この限りでない。

電気通信事業者は、契約書や懸賞応募はがき等の書面等による記載、ユーザー入力画面への打ち込み等の電磁的記録により、直接本人から個人情報を取得する場合には、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示(※)しなければならない。

なお、口頭により個人情報を取得する場合にまで、本項の義務を課するものではないが、その場合は第8条第1項に基づいて、あらかじめ利用目的を公表するか、取得後速やかに、その利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない。

また、人(法人を含む。)の生命、身体又は財産の保護のために緊急に必要がある場合は、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示する必要はないが、その場合は第8条第1項に基づいて、取得後速やかにその利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない(3-2-5(利用目的の通知又は公表)参照)。

【あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示しなければならない事例】

事例 1) 本人の個人情報が記載された申込書・契約書等を本人から直接取得する場合

事例 2) アンケートに記載された個人情報を直接本人から取得する場合

事例 3) 自社が主催するキャンペーンへの参加希望者が、参加申込みのために自社のホームページの入力画面に入力した個人情報を直接本人から取得する場合

【利用目的の明示に該当する事例】

事例 1) 利用目的を明記した契約書その他の書面を相手方である本人に手渡し、又は送付する場合。

なお、契約約款又は利用条件等の書面(電磁的記録を含む。)中に利用目的条項を記載する場合は、例えば、裏面約款に利用目的が記載されていることを伝える、又は裏面約款等に記載されている利用目的条項を表面にも記載し、かつ、社会通念上、本人が認識できる場所及び文字の大きさを記載する等、本人が実際に利用目的を確認できるよう留意することが望ましい。

事例 2) ネットワーク上において、利用目的を、本人がアクセスした自社のホームページ上に明示し、又は本人の端末装置上に表示する場合。

なお、ネットワーク上において個人情報を取得する場合は、本人が送信ボタン等をクリックする前等にその利用目的(利用目的の内容が示された画面に1回程度の操作でページ遷移するよう設定したリンクやボタンを含む。)が本人の目に留まるようその配置に留意することが望ましい。

- (※)「本人に対し、その利用目的を明示」とは、本人に対し、その利用目的を明確に示すことをいい、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、内容が本人に認識される合理的かつ適切な方法による必要がある。

3-2-7 利用目的の通知等をしなくてよい場合(第8条第4項関係)

法第18条(第4項)

- 4 前3項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。
- (1) 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
 - (2) 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該個人情報取扱事業者の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合
 - (3) 国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。
 - (4) 取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合

ガイドライン第8条(第4項)

- 4 前3項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。
- (1) 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
 - (2) 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該電気通信事業者の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合
 - (3) 国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。
 - (4) 取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合

次に掲げる場合については、第8条第1項から第3項までにおいて利用目的の本人への通知(※1)、公表(※2)又は明示(※3)(以下この項において「利用目的の通知等」という。)が求められる場合であっても、当該利用目的の通知等は不要である。

- (1) 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合(第8条第4項第1号関係)

利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合は、第8条第1項から第3項までの適用を受けず、当該利用目的の通知等は不要である。

- (2) 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該電気通信事業者の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合(第8条第4項第2号関係)

利用目的を本人に通知し、又は公表することにより電気通信事業者の権利又は正当な利益を害

するおそれがある場合は、第8条第1項から第3項までの適用を受けず、当該利用目的の通知等は不要である。

事例) 暴力団等の反社会的勢力情報、疑わしい取引の届出の対象情報、業務妨害行為を行う悪質者情報等を、本人又は他の事業者等から取得したことが明らかになることにより、当該情報を取得した企業に害が及ぶ場合

- (3) 国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき(第8条第4項第3号関係)

国の機関等(地方公共団体又はその委託を受けた者を含む。)が法令の定める事務を実施する上で、民間企業等の協力を得る必要があり、かつ、本人に対する利用目的の通知等により当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあると認められる場合は、当該民間企業等は、第8条第1項から第3項までの適用を受けず、当該利用目的の通知等は不要である。

事例) 警察が、公開手配を行わないで、被疑者に関する個人情報を、被疑者の立ち回りが予想される電気通信事業者に限って提供した場合において、警察から当該個人情報を受け取った当該電気通信事業者が、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより、捜査活動に支障を及ぼすおそれがある場合

- (4) 取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合(第8条第4項第4号関係)

取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合は、第8条第1項から第3項までの適用を受けず、当該利用目的の通知等は不要である。

事例 1) 商品・サービス等を販売・提供するに当たって住所・電話番号等の個人情報を取得する場合で、その利用目的が当該商品・サービス等の販売・提供のみを確実に行うためという利用目的であるような場合

事例 2) 一般の慣行として名刺を交換する場合、書面により、直接本人から、氏名・所属・肩書・連絡先等の個人情報を取得することとなるが、その利用目的が今後の連絡のためという利用目的であるような場合(ただし、ダイレクトメール等の目的に名刺を用いることは自明の利用目的に該当しない場合があるので注意を要する。)

(※1) 本人への「通知」については、2-11(本人に通知)を参照のこと。

(※2) 「公表」については、2-12(公表)参照のこと。

(※3) 「明示」については、3-2-6(直接書面等による取得)参照のこと。

3-3 個人データの管理(ガイドライン第9条～第13条関係)

3-3-1 データ内容の正確性の確保等(ガイドライン第9条関係)

法第19条

個人情報取扱事業者は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データを正確かつ最新の内容に保つとともに、利用する必要がなくなったときは、当該個人データを遅滞なく消去するよう努めなければならない。

ガイドライン第9条

電気通信事業者は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めなければならない。

電気通信事業者は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人情報の入力時の照合・確認の手續の整備、誤り等を発見した場合の訂正等の手續の整備、記録事項の更新等を行うことにより、個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めなければならない。

なお、保有する個人データを一律に又は常に最新化する必要はなく、それぞれの利用目的に応じて、その必要な範囲内で正確性・最新性を確保すれば足りる。

3-3-2 保存期間等(第10条第1項関係)

法第19条

個人情報取扱事業者は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データを正確かつ最新の内容に保つとともに、利用する必要がなくなったときは、当該個人データを遅滞なく消去するよう努めなければならない。

ガイドライン 第10条(第1項)

- 1 電気通信事業者は、個人データ(通信の秘密に係るものを除く。以下この条において同じ。)を取り扱うに当たっては、利用目的に必要な範囲内で保存期間を定め、当該保存期間経過後又は利用する必要がなくなった後は、当該個人データを遅滞なく消去するよう努めなければならない。ただし、次に掲げる場合はこの限りでない。
- (1) 法令の規定に基づき、保存しなければならないとき。
 - (2) 本人の同意があるとき。
 - (3) 電気通信事業者が自己の業務の遂行に必要な限度で個人データを保存する場合であつて、当該個人データを消去しないことについて相当な理由があるとき。
 - (4) 前3号に掲げる場合のほか、当該個人データを消去しないことについて特別の理由があるとき。

保有する個人データについて利用する必要がなくなったとき、すなわち、利用目的が達成され当該目的との関係では当該個人データを保有する合理的な理由が存在しなくなった場合や、利用目的が達成されなかったものの当該目的の前提となる事業自体が中止となった場合等は、当該個人データを遅滞なく消去することが適切であり(※)、その趣旨を徹底する観点から、電気通信事業者は、利用目的に応じ保存期間を定めるよう努めなければならない。また、保存期間内であっても利用する必要がなくなった後は消去するよう努めなければならない。

他方、個人データによっては、一律に保存期間を定めることが難しい場合もあることから、全ての個人データについて保存期間を定めることまでは要求しない。しかし、この場合であっても、利用目的を達成すれば遅滞なく消去するよう努めなければならない。

ただし、第10条第1項各号に掲げる場合又は通信の秘密に係る個人データは本規定の適用を受けない。

【個人データについて利用する必要がなくなったときに該当する事例】

事例)キャンペーンの懸賞品送付のため、当該キャンペーンの応募者の個人データを保有していたところ、懸賞品の発送が終わり、不着対応等のための合理的な期間が経過した場合

(※)「個人データの消去」とは、当該個人データを個人データとして使えなくすることであり、当該個人データを削除することのほか、当該個人データから特定の個人を識別できないようにすること等を含む。

他方、次に掲げる場合については、保存期間経過後又は利用目的達成後においても当該個人データを消去しないことができる。

(1) 法令の規定に基づき、保存しなければならないとき(第10条第1項第1号関係)

法人税法(昭和40年法律第34号)第126条、法人税法施行規則(昭和40年大蔵省令第12号)第59条や電話加入権質に関する臨時特例法施行規則(昭和33年郵政省令第18号)第4条等、法令の規定において保存が求められる場合は、保存期間経過後又は利用目的達成後も個人データを消去しないことができる。

(2) 本人の同意があるとき(第10条第1項第2号関係)

本人から特に保存しておくよう要請があった場合等本人の同意(※)があるときは、保存期間経過後又は利用する必要がなくなった後も個人データを消去しないことができる。

(※)「本人の同意」については、2-13(本人の同意)参照。

(3) 電気通信事業者が自己の業務の遂行に必要な限度で個人データを保存する場合であって、当該個人データを消去しないことについて相当な理由があるとき(第10条第1項第3号関係)

過去に料金を滞納し利用停止となった者の情報を契約解除後においても保存しておく等、業務の遂行に必要な限度で個人データを保存する場合であって、当該個人データを消去しないことについて相当の理由があるときは、保存期間経過後又は利用する必要がなくなった後も個人データを消去しないことができる。

(4) 前3号に掲げる場合のほか、当該個人データを消去しないことについて特別の理由があるとき(第10条第1項第4号関係)

捜査機関から刑事事件の証拠となり得る特定の個人データについて保存しておくよう要請があった場合等、消去しないことについて特別の理由があるときは、保存期間経過後又は利用目的達成後も個人データを消去しないことができる。

－ 認定個人情報保護団体としての考え方及び例示 － (3-3-2 関係)

保存期間については、各対象事業者が取り扱う個人情報の内容及び業務の実情を踏まえ定めるものであるが、加入者との関係で取り交わす書類等(申込書、利用明細、通信履歴)については洗い出しを行い、特に配慮して適切な保存期間を定める必要がある。

【好ましい事例】

例1 申込情報、利用明細や通信履歴等は、契約解除後の料金精算が終了した後も、苦情対応に必要とされる場合もあり、契約解除後、業務の実情を踏まえて、適切な保存期間を設定する。

例2 お客様から、身に覚えがない料金請求が来ており、電気通信事業者に対して通信履歴を保存するよう要請があったため、保存期間経過後もそのお客様の通信履歴を保存する。

3-3-3 保存期間等における通信の秘密に係る個人情報の例外(第10条第2項関係)

ガイドライン第10条(第2項)

2 電気通信事業者は、利用者の同意がある場合その他の違法性阻却事由がある場合を除いては、通信の秘密に係る個人情報を保存してはならず、保存が許される場合であっても利用目的達成後においては、その個人情報を速やかに消去しなければならない。

通信履歴等の通信の秘密に係る個人情報は、通信当事者の同意その他の違法性阻却事由がある場合を除いて、その記録を最小限にとどめる必要があることから、原則として保存してはならず、保存が許される場合であっても、通信当事者の同意のある範囲又は保存目的に必要な範囲を超えて保存してはならず、その利用目的を達成したときは速やかに当該個人情報を消去(通信の秘密に該当する情報を消去することに加え、通信の秘密に該当しない個人情報について本人が識別できなくすることを含む。)しなければならない。

(※)通信の秘密に係る個人情報の取扱いに関する同意については2-13(本人の同意)を参照のこと。通信履歴の保存については6-1(通信履歴の記録)を参照のこと。

3-3-4 安全管理措置(ガイドライン第11条関係)

法第20条

個人情報取扱事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

ガイドライン第11条

電気通信事業者は、その取り扱う個人データ又は通信の秘密に係る個人情報(以下「個人データ等」という。)の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人データ等の安全管理のために必要かつ適切な措置(以下「安全管理措置」という。)を講じなければならない。

電気通信事業者は、その取り扱う個人データ又は通信の秘密に係る個人情報(以下「個人データ等」という。)の漏えい、滅失又は毀損(以下「漏えい等」という。)の防止その他の個人データ等の安全管理のため、必要かつ適切な措置(以下「安全管理措置」という。)を講じなければならないが、当該措置は、個人データ等が漏えい等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、事業の規模及び性質、個人データ等の取扱状況(取り扱う個人データ等の性質及び量を含む。)、個人データを記録した媒体の性質等に起因するリスクに応じて、必要かつ適切な内容としなければならない。具体的に講じなければならない措置や当該項目を実践するための手法の例等については、「3-3-4-1(別添)講ずべき安全管理措置の内容」を参照のこと。

なお、個人データ等に該当しない個人情報(いわゆる散在情報)についても、通信の秘密に関わる情報といえることから、安全管理措置を講ずることが望ましい。

また、安全管理措置を講ずるに当たっては、情報通信ネットワーク安全・信頼性基準(昭和62年郵政省告示第73号)等の基準を活用するものとする。なお、事業用電気通信設備(電気通信回線設備及び基礎的電気通信役務を提供する電気通信事業の用に供する電気通信設備)に関する技術的保護措置については、事業用電気通信設備を設置する電気通信事業者に対し、事業用電気通信設備規則(昭和60年郵政省令第30号)に定める技術基準の適合維持義務が課されている(電気通信事業法第41条)ことにも留意する必要がある。

3-3-4-1 (ガイドライン解説(別添)) 講ずべき安全管理措置の内容

第11条に定める安全管理措置として、電気通信事業者が具体的に講じなければならない措置や当該措置を実践するための手法の例等を次に示す。

安全管理措置を講ずるための具体的な手法については、個人データ等が漏えい等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、事業の規模及び性質、個人データ等の取扱状況(取り扱う個人データ等の性質及び量を含む。)個人データ等を記録した媒体の性質等に起因するリスクに応じて、必要かつ適切な内容とすべきものであるため、必ずしも次に掲げる例示の内容の全てを講じなければならないわけではなく、また、適切な手法はこれらの例示の内容に限られない。

① 基本方針の策定

電気通信事業者は、個人データ等の適正な取扱いの確保について組織として取り組むために、基本方針を策定することが重要である。

具体的に定める項目の例としては、「事業者の名称」、「関係法令・ガイドライン等の遵守」、「安全管理措置に関する事項」、「質問及び苦情処理の窓口」等が考えられる。

② 個人データ等の取扱いに係る規律等の整備

電気通信事業者は、その取り扱う個人データ等の漏えい等の防止その他の個人データ等の安全管理のために、個人データ等の具体的な取扱いに係る規律を整備しなければならない。

| 講じなければならない措置 | 手法の例示 |
|------------------------|--|
| (1) 個人データ等の取扱いに係る規律の整備 | 取得、利用、保存、提供、削除・廃棄等の段階ごとに、取扱方法、責任者・担当者及びその任務等について定める個人データ等の取扱規程を策定することが考えられる。なお、具体的に定める事項については、以降に記載する組織的安全管理措置、人的安全管理措置及び物理的安全管理措置の内容並びに情報システム(パソコン等の機器を含む。)を使用して個人データ等を取り扱う場合(インターネット等を通じて外部と送受信等する場合を含む。)は技術的安全管理措置の内容を織り込むことが重要である。 |

図表 2

③ 組織的安全管理措置

電気通信事業者は、組織的安全管理措置として、次に掲げる措置を講じなければならない。

(1) 組織体制の整備

安全管理措置を講ずるための組織体制を整備しなければならない。

(2) 個人データ等の取扱いに係る規律に従った運用

あらかじめ整備された個人データ等の取扱いに係る規律に従って個人データ等を取り扱わなければならない。

なお、整備された個人データ等の取扱いに係る規律に従った運用の状況を確認するため、

システムログ又は利用実績を記録することも重要である。

(3) 個人データ等の取扱状況を確認する手段の整備

個人データ等の取扱状況を確認するための手段を整備しなければならない。

(4) 漏えい等の事案に対応する体制の整備

漏えい等の事案の発生又は兆候を把握した場合に適切かつ迅速に対応するための体制を整備しなければならない。

なお、漏えい等の事案が発生した場合、二次被害の防止、類似事案の発生防止等の観点から、事案に応じて、事実関係及び再発防止策等を早急に公表することが重要である(※)。

(※) 電気通信事業者において、漏えい等の事案が発生した場合等の対応の詳細については、別に定める(4(漏えい等の事案が発生した場合等の対応)参照)。

(5) 取扱状況の把握及び安全管理措置の見直し

個人データ等の取扱状況を把握し、安全管理措置の評価、見直し及び改善に取り組まなければならない。

| 講じなければならない措置 | 手法の例示 |
|---------------------------|--|
| (1) 組織体制の整備 | <p>(組織体制として整備する項目の例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 個人データ等の取扱いに関する責任者(個人データ等保護責任者)の設置及び責任の明確化・個人データ等を取り扱う従業者及びその役割の明確化 ・ 上記の従業者が取り扱う個人データ等の範囲の明確化 ・ 法や電気通信事業者において整備されている個人データ等の取扱いに係る規律に違反している事実又は兆候を把握した場合の責任者への報告連絡体制 ・ 個人データ等の漏えい等の事案の発生又は兆候を把握した場合の責任者への報告連絡体制 ・ 個人データ等を複数の部署で取り扱う場合の各部署の役割分担及び責任の明確化 |
| (2) 個人データ等の取扱いに係る規律に従った運用 | <p>個人データ等の取扱いに係る規律に従った運用を確保するため、例えば次のような項目に関して、システムログその他の個人データ等の取扱いに係る記録の整備や業務日誌の作成等を通じて、個人データ等の取扱いの検証を可能とすることが考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 個人データ等の利用状況 ・ 個人データ等が記載又は記録された書類・媒体等の持ち運び等の状況 ・ 個人データ等の削除・廃棄の状況(委託した場合の消去・廃棄を証明する記録を含む。) ・ 個人データ等を情報システムで取り扱う場合、担当者の情報システムの利用状況(ログイン実績、アクセスログ等) |
| (3) 個人データ等の取扱状況を確認 | <p>例えば次のような項目をあらかじめ明確化しておくことにより、個人データ等の取扱状況を把握可能とすることが考えられる。</p> |

| | |
|-------------------------|--|
| する手段の整備 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 個人データ等の項目 ・ 責任者・取扱部署 ・ 利用目的 ・ アクセス権を有する者等 |
| (4) 漏えい等の事案に対応する体制の整備 | <p>漏えい等の事案の発生時に例えば次のような対応を行うための、体制を整備することが考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事実関係の調査及び原因の究明 ・ 影響を受ける可能性のある本人への連絡 ・ 個人情報保護委員会等への報告 ・ 再発防止策の検討及び決定 ・ 事実関係及び再発防止策等の公表 等 |
| (5) 取扱状況の把握及び安全管理措置の見直し | <ul style="list-style-type: none"> ・ 個人データ等の取扱状況について、定期的に自ら行う点検又は他部署等による監査を実施する。 ・ 外部の主体による監査活動と合わせて、監査を実施する。 |

図表 3

④ 人的安全管理措置

電気通信事業者は、人的安全管理措置として、次に掲げる措置を講じなければならない。また、電気通信事業者は、従業者に個人データ等を取り扱わせるに当たっては、第12条第1項に基づき従業者に対する監督をしなければならない(3-3-5(従業者の監督)参照)。また、個人データ等の取扱いを委託する場合においては、電気通信事業者は、第12条第3項に基づき委託先に対する監督を行わなければならない(3-3-6(委託先の監督)参照)。

(1) 従業者の教育

従業者に、個人データ等の適正な取扱いを周知徹底するとともに適切な教育を行わなければならない。

(2) 非開示契約

従業員又は委託先の従業員は、その業務に関して知り得た個人データ等の内容をみだりに他人に知らせ、また不当な目的に使用してはならない。

| 講じなければならない措置 | 手法の例示 |
|--------------|--|
| (1) 従業者の教育 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 個人データ等の取扱いに関する留意事項について、従業者に定期的な研修等を行う。 ・ 個人データ等についての秘密保持に関する事項を就業規則等に盛り込む。 |
| (2) 非開示契約 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 雇用契約時における従業員との非開示契約の締結、及び委託契約等(派遣契約を含む)における委託元と委託先間での非開示契約の締結。 ・ 個人データ等に関する非開示の義務を、就業規則等の社内規定に規定。 |

図表 4

⑤ 物理的安全管理措置

電気通信事業者は、物理的安全管理措置として、次に掲げる措置を講じなければならない。

(1) 個人データ等を取り扱う区域の管理

個人データ等を取り扱うサーバやメインコンピュータ等の重要な情報システムを管理する区域(以下「管理区域」という。)及びその他の個人データ等を取り扱う事務を実施する区域(以下「取扱区域」という。)について、それぞれ適切な管理を行わなければならない。

(2) 機器及び電子媒体等の盗難等の防止

個人データ等を取り扱う機器、電子媒体及び書類等の盗難又は紛失等を防止するために、適切な管理を行わなければならない。

(3) 電子媒体等を持ち運ぶ場合の漏えい等の防止

個人データ等が記録された電子媒体又は書類等を持ち運ぶ場合、容易に個人データ等が判明しないよう、安全な方策を講じなければならない。なお、「持ち運ぶ」とは、個人データ等を管理区域又は取扱区域から外へ移動させること又は当該区域の外から当該区域へ移動させることをいい、事業所内の移動等であっても、個人データ等の紛失・盗難等に留意する必要がある。

(4) 個人データ等の削除及び機器、電子媒体等の廃棄

個人データ等を削除し又は個人データ等が記録された機器、電子媒体等を廃棄する場合は、復元不可能な手段で行わなければならない。

また、個人データ等を削除した場合、又は、個人データ等が記録された機器、電子媒体等を廃棄した場合には、削除又は廃棄した記録を保存することや、それらの作業を委託する場合には、委託先が確実に削除又は廃棄したことについて証明書等により確認することも重要である。

| 講じなければならない措置 | 手法の例示 |
|---------------------|---|
| (1)個人データ等を取り扱う区域の管理 | (管理区域の管理手法の例) <ul style="list-style-type: none"> ・ 入退室管理及び持ち込む機器等の制限等 なお、入退室管理の方法としては、ICカード、ナンバーキー等による入退室管理システムの設置等が考えられる。 (取扱区域の管理手法の例) <ul style="list-style-type: none"> ・ 壁又は間仕切り等の設置、座席配置の工夫、のぞき込みを防止する措置の実施等による、権限を有しない者による個人情報の閲覧等の防止。 |
| (2)機器及び電子媒体等の盗難等の防止 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 個人データ等を取り扱う機器、個人データ等が記録された電子媒体又は個人データ等が記載された書類等を、施錠できるキャビネット・書庫等に保管する。 ・ 個人データ等を取り扱う情報システムが機器のみで運用されている場合は、当該機器をセキュリティワイヤー等により固定する。 |
| (3)電子媒体等を持ち運ぶ場合の漏えい | <ul style="list-style-type: none"> ・ 個人データ等持ち出し時に想定される具体的なリスクを網羅的に評価し、リスクに対応するために必要とされる措置(パソコンの起動時等で |

| | |
|--------------------------------|--|
| <p>い等の防止</p> | <p>の個人認証、外部媒体の接続制限、ウイルス侵入による情報漏えいに備えた最新のセキュリティ水準維持、高度な暗号化措置及び適切な復号鍵の管理、通信経路の暗号化、社内サーバにおける端末認証等)検討・決定し、決定した措置の適切な運用を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 持ち運ぶ個人情報の暗号化、パスワードによる保護等を行った上で電子媒体に保存する。 ・ 封緘、目隠しシールの貼付けを行う。 ・ 施錠できる搬送容器を利用する。 |
| <p>(4)個人情報の削除及び機器、電子媒体等の廃棄</p> | <p>(個人データ等が記載された書類等を廃棄する方法の例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 焼却、溶解、適切なシュレッダー処理等の復元不可能な手段を採用する。 <p>(個人データ等を削除し、又は、個人データ等が記録された機器、電子媒体等を廃棄する方法の例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 情報システム(パソコン等の機器を含む。)において、個人データ等を削除する場合、容易に復元できない手段を採用する。 ・ 個人データ等が記録された機器、電子媒体等を廃棄する場合、専用のデータ削除ソフトウェアの利用又は物理的な破壊等の手段を採用する。 |

図表 5

⑥ 技術的安全管理措置

電気通信事業者は、情報システム(パソコン等の機器を含む。)を使用して個人データ等を取り扱う場合(インターネット等を通じて外部と送受信等する場合を含む。)、技術的安全管理措置として、次に掲げる措置を講じなければならない。

(1) アクセス制御

担当者及び取り扱う個人データ等の範囲を限定するために、適切なアクセス制御を行わなければならない。

(2) アクセス者の識別と認証

個人データ等を取り扱う情報システムを使用する従業者が正当なアクセス権を有する者であることを、識別した結果に基づき認証しなければならない。

(3) 外部からの不正アクセス等の防止

個人データ等を取り扱う情報システムを外部からの不正アクセス又は不正ソフトウェアから保護する仕組みを導入し、適切に運用しなければならない。

(4) 情報漏えい等の防止

情報システムの使用を通じた個人データ等の漏えい等を防止するための措置を講じ、適切に運用しなければならない。

| 講じなければならない措置 | 手法の例示 |
|-------------------|--|
| <p>(1) アクセス制御</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 個人データ等を取り扱うことのできる情報システムを限定する。 ・ 情報システムによってアクセスすることのできる個人データ等を限定する。 ・ ユーザーIDに付与するアクセス権により、個人データ等を取り扱う |

| | |
|-------------------------|--|
| | 情報システムを使用できる従業者を限定する。 |
| (2) アクセス者の識別と認証 | (情報システムを使用する従業者の識別・認証手法の例) <ul style="list-style-type: none"> ・ ユーザーID、パスワード、磁気・ICカード等 |
| (3) 外部からの不正アクセス等の防止 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 情報システムと外部ネットワークとの接続箇所にファイアウォール等を設置し、不正アクセスを遮断する。 ・ 情報システム及び機器にセキュリティ対策ソフトウェア等(ウイルス対策ソフトウェア等)を導入する。 ・ 機器やソフトウェア等に標準装備されている自動更新機能等の活用により、ソフトウェア等を最新状態とする。 ・ ログ等の定期的な分析により、不正アクセス等を検知する。 |
| (4) 情報システムの使用に伴う漏えい等の防止 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 情報システムの設計時に安全性を確保し、継続的に見直す(情報システムのぜい弱性を突いた攻撃への対策を講じることも含む。) ・ 個人データ等を含む通信の経路又は内容を暗号化する。 ・ 移送する個人データ等について、パスワード等による保護を行う。 |

図表 6

－ 認定個人情報保護団体としての考え方及び例示 － (3-3-4-1 関係)

本項(3-3-4-1関係(一点鎖線内))で述べている安全管理措置各項では「～努めるものとする。」としているが、対象事業者は自社が認識するリスクに応じた安全管理措置を取らなければならない。

(3-3-4-1の② 関係)

(1) 情報セキュリティに関する基準の活用

適切な内部規程・マニュアルを策定し、実施するに当たっては、必要に応じ、情報セキュリティのためのマネジメントシステム規格に関する基準を活用することが考えられる(JIS Q15001、JIS Q27001等)。

(2) 技術基準の適合維持義務

電気通信事業者の保有する個人情報を格納する装置が、電気通信事業法第41条に定める事業用電気通信設備に該当する場合は、当該装置が事業用電気通信設備規則(昭和60年郵政省令第30号)の定める技術基準を満たさないことによって損傷又は破壊されることのないように努めるものとする。

(3-3-4-1の③ 関係)

(1) 従業者・委託先の責任と権限の明確化

安全管理に関する従業者・委託先の責任と権限を明確に定めることとは、具体的には、次のような措置をとるよう努めるものとする。

A) 従業者の責任と権限の明確化

電気通信事業者は、その雇用する従業者に対しては就業規則において、雇用関係にない従業者に対してはその雇用者との契約において、従業者の責任を明確にすることを努めるものとする。また、内部規程中に個人情報を取り扱うことができる従業者を決める権限者を明らかに

するよう努めるものとする。

(2) 内部規程・マニュアルの策定と監査

安全管理に関する内部規程・マニュアルを定め、それらを従業者に遵守させるとともに、その遵守の状況について適切な監査を行うこととは、具体的には、次のような措置をとるよう努めるものとする。

A) 安全管理に関する内部規程・マニュアルの策定

電気通信事業者は、事業内容、その取り扱う個人情報の内容、形態、規模に応じて安全管理に関する内部規程・マニュアルを策定するよう努めるものとする。

なお内部規程・マニュアルには、個人情報の適正な取扱いの確保に必要な体制に関する規定、物理環境に関する規定、情報システムに関する規定、インシデントに関する規定、監査に関する規定等を置くよう努めるものとする。

B) 安全管理に関する適切な監査

電気通信事業者は、安全管理に関して定めた内部規程・マニュアルの遵守状況を、自己診断、内部監査、外部監査等のいずれか又は各種監査方法を組み合わせ、定期的かつ効率的に監査するよう努めるものとする。

(3-3-4-1の④ 関係)

(1) 従業者・委託先との秘密保持契約締結

従業者・委託先と秘密保持契約を締結すること等により安全管理について従業者・委託先を適切に監督することとは、具体的には、次のような措置をとるよう努めるものとする。

A) 従業者との内部規程・マニュアル遵守の誓約

電気通信事業者は、従業者に対し、その就労の開始時において、安全管理に関する従業者の責任と権限を明確にした内部規程・マニュアルについて十分な説明又は教育・訓練を施したうえで、その遵守を誓約させるよう努めるものとする。

B) 委託先との秘密保持契約の締結

電気通信事業者は、委託先に業務を委託する契約中に、委託先に委ねる個人情報の内容、形態、規模に応じて、個人情報の保護・秘密保持に関する規定を置くよう努めるものとする。

(2) 教育研修

安全管理について従業者に対し必要な教育研修を行うこととは、具体的には、次のような措置をとるよう努めるものとする。

A) 就労の開始時における個人情報保護に関する教育研修

電気通信事業者は、従業者に対し、就労の開始時に個人情報保護に関する教育研修を実施するものとし、当該教育研修の実施に当たっては、教育研修の実施効果及び監査等の目的を考慮して、教育研修の体系、実施計画を立案するよう努めるものとする。

B) 年1回程度の教育研修

電気通信事業者は、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

る教育研修を実施するよう努めるものとする。

(3-3-4-1の⑤ 関係)

(1) 入退室管理

電気通信事業者は、個人情報の漏えい及び不正使用を防止するために、個人情報を取り扱う敷地、ビル、事務室、設備等の設置環境に関して、その取り扱う個人情報の内容、形態、規模に応じて区分毎の入退室権限を設定するとともに各種管理システム等を通じて入退室管理を行うよう努めるものとする。

(2) 持出手段の制限

個人情報の持出し手段の制限として、具体的には次のような措置をとるよう努めるものとする。

A) みだりに外部記録媒体へ記録することの禁止

電気通信事業者は、従業者が業務に必要な範囲を超えて個人情報をパソコンや外部記録媒体(従業者が持ち込んだ媒体を含む。)に記録することを禁止するよう努めるものとする。

B) パソコンの持出し制限

電気通信事業者は、個人情報を記録したパソコンの持出しに関する社内規則(持出しの許されるパソコンの特定、起動時のパスワード設定等)を定め、適正に管理するよう努めるものとする。

C) 私物パソコン等の使用の制限

従業者の私物のパソコンや外部記録を業務に使用することを原則として禁止することとし、やむを得ず私物パソコン等の使用を認める場合には、会社の業務用のパソコン等と同様の安全管理措置が講じられていることを厳重に確認するよう努めるものとする。

D) 電子メール使用ルール

個人情報を外部に漏えい等する危険を避けるための電子メールの使用ルールを定めるとともに、メールフィルタリングや送信メールのログの記録化等、これを担保するシステムを導入するなどの対策を講じるよう努めるものとする。

E) 社内と社外間の電子メール監視

電気通信事業者は、必要に応じ、あらかじめ社内規則等に規定した上で、従業者の社内と社外との間の電子メールを監視するなどの措置を講じるよう努めるものとする。

ただし、その場合は従業者のプライバシー保護に十分留意するものとする。また、雇用管理に関する個人情報の取扱いに関する重要事項を定めるときは、あらかじめ労働組合等に通知し、必要に応じて、協議を行うことが望ましい。また、その規定を定めたときは、従業者に周知することが望ましい。

F) 消去の徹底

電気通信事業者は、個人情報を記録した媒体(パソコン、外部記録媒体、紙等)を廃棄する場合は、個人情報の消去を徹底するよう努めるものとする。

(3-3-4-1の⑥ 関係)

(1) アクセスの管理

個人情報へのアクセスの管理として、具体的には次のような措置をとるよう努めるものとする。

A) アクセス権限者の限定

電気通信事業者は、個人情報の漏えい及び不正使用を防止するために、個人情報へのアクセス権限を必要最小限とするよう努めるものとする。

また、従業者(注)が異動・退職等によりアクセス権限が失われたときは、直ちにアカウントを無効にするとともに、長期にアクセス権限が放置されることを防止するために有効期間を設定する等定期的に有効確認を行うよう努めるものとする。

さらに、委託先の従業者や再委託先等の従業者に対し、アクセスを認める場合にも、従業者と同様に、アクセス権限の限定や有効確認等を行う必要がある。

(注)「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。

B) アクセス状況の監視体制

電気通信事業者は、個人情報の漏えい及び不正使用を防止するために、個人情報へのアクセス者が特定できるアクセス履歴(使用者、使用・エラー履歴、不規則利用等)を残し、これを監視するとともに、必要な範囲内でアクセスログの保存期間を定めて、保存するよう努めるものとする。

C) パスワードの定期的変更

電気通信事業者は、個人情報の漏えい及び不正使用を防止するために、個人情報へのアクセスが可能なシステム又は端末に対するパスワードについて有効期間を設定する等により定期的に有効確認を行うよう努めるものとする。

(2) 外部からの不正アクセス防止

外部からの不正アクセスの防止のための措置として、具体的には次のような措置をとるよう努めるものとする。

A) ファイアウォールの設置

電気通信事業者は、不正アクセスを防止するために、ネットワークに接続する情報システムには、ファイアウォール、不正侵入検知装置(IDS)等の不正アクセス防止機器を設置するなどの対策を講じるよう努めるものとする。

B) Winny等ファイル交換ソフト等の使用制限

Winny等ファイル交換ソフトや、会社が安全性を確認したソフトウェア以外のソフトを、業務用パソコンにインストールすることや使用することを禁止することとし、定期的又は恒常的にインストールの有無の監視を行うよう努めるものとする。併せて、ファイル交換ソフトが使用するポートを塞ぐ等の対策を講じることが望ましい。

3-3-5 従業者の監督(第12条第1項、第2項関係)

法第21条

個人情報取扱事業者は、その従業者に個人データを取り扱わせるに当たっては、当該個人デ

一タ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。

ガイドライン第12条(第1項、第2項)

- 1 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。)に個人データ等を取り扱わせるに当たっては、当該個人データ等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。
- 2 電気通信事業者は、安全管理措置の実施その他の個人データ等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よう努めなければならない。

電気通信事業者は、その従業者に個人データ等を取り扱わせるに当たって、第11条に基づく安全管理措置を遵守させるよう、当該従業者に対し必要かつ適切な監督をしなければならない。その際、個人データ等が漏えい等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、事業の規模及び性質、個人データ等の取扱状況(取り扱う個人データ等の性質及び量を含む。)等に起因するリスクに応じて、個人データ等を取り扱う従業者に対する教育研修等の内容及び頻度を充実させるなど、必要かつ適切な措置を講ずることが望ましい。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。

「従業者」とは、電気通信事業者の組織内にあつて直接間接に電気通信事業者の指揮監督を受けて電気通信事業者の業務に従事している者等をいい、雇用関係にある従業員(正社員、契約社員、嘱託社員、パート社員、アルバイト社員等)のみならず、取締役、執行役、理事、監査役、監事、派遣社員等も含まれる。

【従業者に対して必要かつ適切な監督を行っていない事例】

事例1)従業者が、個人データ等の安全管理措置を定める規程等に従って業務を行っていることを確認しなかった結果、個人データ等が漏えいした場合

事例2)内部規程等に違反して個人データ等が入ったノート型パソコン又は外部記録媒体が繰り返し持ち出されていたにもかかわらず、その行為を放置した結果、当該パソコン又は当該記録媒体が紛失し、個人データ等が漏えいした場合

－ 認定個人情報保護団体としての考え方及び例示 － (3-3-5 関係)

従業者との秘密保持契約の締結に当たっては、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＞

派遣元に対し、当該派遣社員から誓約書が提出されていることを確認する。

＜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。

電気通信事業者は、その従業者に個人データ等を取り扱わせるに当たっては、当該個人データ等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、規程にも従業者の秘密保持に係る条項の記載し、常に個人データ等の取扱いに対して細心の注意を払う。

万が一個人データ等の漏えいが発生した場合の対応や個人データ等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、それに則った運営を行うことが必要である。

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。
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】

例1 電気通信事業者は、従業者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、それに則った運営を行う。

例2 電気通信事業者は、安全管理措置の実施その他の個人データ等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を従業者に受講させる等)。

【好ましくない事例】

例1 事業者が、従業者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則った運営を行っていない。

例2 事業者として、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。

3-3-6 委託先の監督(第12条第3項関係)

法第22条

個人情報取扱事業者は、個人データ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データ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わなければならない。

ガイドライン第12条(第3項)

3 電気通信事業者は、個人データ等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データ等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わなければならない。

電気通信事業者は、個人データ等の取扱いの全部又は一部を委託(※1)する場合は、委託を受けた者(以下「委託先」という。)において当該個人データ等について安全管理措置が適切に講ぜられるよう、委託先に対し必要かつ適切な監督をしなければならない。具体的には、電気通信事業者は、第11条に基づき自らが講ずべき安全管理措置と同等の措置が講ぜられるよう、監督を行うものとする(※2)。

その際、委託する業務内容に対して必要のない個人データ等を提供しないようにすることは当然のこととして、取扱いを委託する個人データ等の内容を踏まえ、個人データ等が漏えい等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、委託する事業の規模及び性質、個人データ等の取扱状況(取り扱う個人データ等の性質及び量を含む。)等に起因するリスクに応じて、次の(1)から(3)までに掲げる必要かつ適切な措置を講じなければならない(※3)。

(1) 適切な委託先の選定

委託先の選定に当たっては、委託先の安全管理措置が、少なくとも法第20条及び本ガイドラインで委託元に求められるものと同等であることを確認するため、「3-3-4-1((別添)講ずべき安全管理措置の内容)」に定める各項目が、委託する業務内容に沿って、確実に実施されることについて、委託先の体制や規程等の確認に加え、必要に応じて個人データ等を取り扱う場所に赴く又はこれに代わる合理的な方法による確認を行う等により、あらかじめ確認しなければならない。

(2) 委託契約の締結

委託契約には、安全管理措置(委託先において個人データ等を取り扱う者(委託先の作業員以外の者を含む。))を明確にすること、委託先において講ずべき安全管理措置の内容等)、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データ等を適正に取り扱っていると認められる者を選定すること、再委託を行うに当たっての電気通信事業者への文書による事前報告又は承認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定、監督に関する事項等を定める必要がある。)、委託契約終了時の個人データ等の取扱い(個人データ等の返却、消去等)、契約内容が遵守されなかった場合の措置(例えば、安全管理に関する事項が遵守されずに個人データ等が漏えいした場合の損害賠償に関する事項、安全管理措置の不備が発見された場合の解約等)その他の個人データ等の取扱いに関する事項を適正に定めることが適当である。また、委託先における委託された個人データ等の取扱状況を委託元が合理的に把握することを盛り込むことが望ましい。

(3) 委託先における個人データ等取扱状況の把握

委託先における委託された個人データ等の取扱状況を把握するためには、定期的に監査を行う等により、委託契約で盛り込んだ内容の実施の程度を調査した上で、委託の内容等の見直しを検討することを含め、適切に評価することが望ましい。

また、委託先が再委託を行おうとする場合は、委託を行う場合と同様、委託元は、委託先が再委託する相手方、再委託する業務内容、再委託先の個人データ等の取扱方法等について、委託先から事前報告を受け、又は承認を行うこと、及び委託先を通じて、又は必要に応じて自らが、定期的に監査を実施すること等により、委託先が再委託先に対して本条の委託先の監督を適切に果たすこと、及び再委託先が第11条に基づく安全管理措置を講ずることを十分に確認することが望ましい(※4)。再委託先が再々委託を行う場合以降も、再委託を行う場合と同様である。

【委託を受けた者に対して必要かつ適切な監督を行っていない事例】

- 事例 1) 個人データ等の安全管理措置の状況を契約締結時及びそれ以後も適宜把握せず外部の事業者に委託した結果、委託先が個人データ等を漏えいした場合
- 事例 2) 個人データ等の取扱いに関して必要な安全管理措置の内容を委託先に指示しなかった結果、委託先が個人データ等を漏えいした場合
- 事例 3) 再委託の条件に関する指示を委託先に行わず、かつ委託先の個人データ等の取扱状況の確認を怠り、委託先が個人データ等の処理を再委託した結果、当該再委託先が個人データ等を漏えいした場合
- 事例 4) 契約の中に、委託元は委託先による再委託の実施状況を把握することが盛り込まれているにもかかわらず、委託先に対して再委託に関する報告を求めるなどの必要な措置を行わず、

委託元の認知しない再委託が行われた結果、当該再委託先が個人データ等を漏えいした場合

- (※1)「個人データ等の取扱いの委託」とは、契約の形態・種類を問わず、個人情報取扱事業者が他の者に個人データ等の取扱いを行わせることをいう。具体的には、個人データ等の入力（本人からの取得を含む。）、編集、分析、出力等の処理を行うことを委託すること等が想定される。
- (※2) 委託元が、第11条が求める水準を超える高い水準の安全管理措置を講じている場合に、委託先に対してもこれと同等の措置を求める趣旨ではなく、委託先は、第11条が求める水準の安全管理措置を講じれば足りると解される。
- (※3) 委託先の選定や委託先における個人データ等取扱状況の把握に当たっては、取扱いを委託する個人データ等の内容や規模に応じて適切な方法をとる必要があるが、例えば、必要に応じて個人データ等を取り扱う場所に赴く又はこれに代わる合理的な方法（口頭による確認を含む。）により確認することが考えられる。
- (※4) 委託元が委託先について「必要かつ適切な監督」を行っていない場合で、委託先が再委託をした際に、再委託先が不適切な取扱いを行ったときは、元の委託元による法違反と判断され得るので、再委託をする場合は注意を要する。

－ 認定個人情報保護団体としての考え方及び例示 － (3-3-6 関係)

電気通信事業者は、個人データ等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データ等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
- 個人データ等のデータ入力、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
- 請求書など個人データ等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

個人データ等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データ等の漏えい等が発生したときは、委託元が必要かつ適切な監督を行う責任があるので、再委託を許す場合は注意を要する。

（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。）

- 個人データ等の目的外利用の禁止
- 個人データ等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
- 個人データ等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
- 従業員の教育に関する事項
- 個人データ等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データ等の取扱い(返却、消去等)に関する事項
- 個人データ等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
- 安全管理に関する事項が遵守されずに個人データ等が漏えいした場合の損害賠償に関する事項

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、個人データ等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。

【好ましくない事例】

例1 個人データ等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していない。

例2 再委託の条件に関する指示を委託先に行わず、かつ委託先の個人データ等の取扱状況の確認を怠り、委託先が個人データ等の処理を再委託した。

－ 認定個人情報保護団体としての考え方及び例示 － (ポイントの例示)

Q1)個人データの取扱いを委託する場合の注意点は。

A1)電気通信事業者は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合、安全管理措置を遵守させるよう、委託先に対し、必要かつ適切な監督をしなければならない(法第22条、ガイドライン第12条)。そのため、対象事業者は、

- ①個人データを適正に取り扱う者を選定し、
- ②次のような内容を盛り込んだ委託契約を締結し、
 - i) 具体的な安全管理措置の実施方法
 - ii) 秘密保持協定の締結
 - iii) 再委託の際の条件
 - iv) その他の個人データの取扱いに関する事項

③また、その内容が適切に遂行されていることを確認・監督する必要がある。

Q2)委託先に委託業務のために必要な個人データを提供するためには、本人の同意が必要か。

A2)電気通信事業者が、本人の同意を得ないで個人データを第三者に提供することは、法令に定められている場合を除き、認められていない。〈法第23条、ガイドライン第15条〉

しかし、電気通信事業者が利用目的の達成に必要な範囲において個人データの取扱いの全部または一部を委託する場合、委託先は第三者に該当しないとされており、委託業務に必要な個人データを委託先に提供することに本人の同意は必要ない。

ただし、委託元は委託先に対する監督責任が課せられている。

Q3) 電気通信事業者は、委託先の選定基準を定めておく義務があるか。

A3) 電気通信事業者は、委託先として、個人データを適正に取扱うと認められる者を選定することが必要である。〈法第22条、ガイドライン第12条〉

法令及びガイドラインにおいては、選定基準を設けることについての規定はないが、委託元は委託先を監督する責任があるため、委託先からの個人データの漏えい等が発生した場合、委託元には委託先を選定した理由の説明責任があると解される。そのため、予め選定基準を定めて委託先を選定しておくことが望ましいと考えられる。

Q4) 委託先の選定にあたり、どのような点が重視されているか。

A4) 委託業務の性質や個人データの取扱い状況等により、委託先の選定で、重視される基準は異なるものと考えられるが、委託元には委託先に対する監督義務が課せられることから、委託元が必要とする個人データを管理する能力(法が求める水準の安全管理措置を講じることができる能力)を有する委託先を選定することが重要である。

選定基準の例としては、次のようなものが考えられる。

- 委託先における個人情報保護方針
- 委託先の個人データの管理組織、管理責任者の制定
- 個人情報の取扱い毎に、利用できる者が限定されているか、またその利用形態(参照、更新、追加、削除)の規程の状況
- アクセスの記録の収集と利用状況の記録
- 委託先における個人情報保護の教育
- 委託先における監査の実施

Q5) 委託先の監督のためにどのような措置をとればよいか。

A5) 電気通信事業者は、取扱いを委託された個人データの安全管理が図られるよう、委託先に必要かつ適切な監督を行う必要がある。〈法第22条、ガイドライン第12条〉

各事業者において、委託業務の形態に応じて、適切に措置することが重要である。

特に、委託した個人データに係る取扱い状況を把握するため、委託契約に盛り込んだ内容の実施の程度について、委託先から定期的かつ適宜に報告を受けたり委託元が監査等を行うことによりこれを確認することが重要である。

Q6) 個人データの取扱いを委託する場合に、契約書にはどのような項目を記載することが望ましいか。

A6) 各事業者において、また委託の内容・形態により契約書の記載内容は異なると思われるが、電気通信事業者には課せられている義務と同等の義務があることを明示することが望まれる。

個人データの取扱いを委託する場合に契約書への記載が望まれる項目としては、次のものが考えられる。

- 個人データの目的外利用の禁止
- 個人データ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
- 個人データ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
- 従業者への教育に関する事項
- 個人データの取扱い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
- 個人データ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

Q7)個人データの安全管理とはどのようなことをいうか。

A7)安全管理措置には、技術的保護措置、組織的保護措置、物理的保護措置等があり、適切に実施することが必要である。〈ガイドライン第11条解説〉

技術的保護措置とは、個人データへのアクセスの管理、個人データの持出し手段の制限やアクセスログの保存など内部からの情報漏えいと外部からの不正アクセスの防止措置など物理的・技術的措置を指す。

組織的保護措置とは、従業者の責任と権限の明確化、安全管理に関する内部規定・マニュアルを定め遵守させること、従業者との秘密保持契約等の取り交わし、教育研修などを言う。

Q8)委託元が保有する個人データを委託先に提供する場合、その提供データの管理について、どのような注意が必要か。

A8)委託元が保有する個人データを委託先に提供する場合、次のような点について注意する。

- 提供するデータおよび媒体
※委託する業務内容に対して必要のないデータを提供してはならない。また、漏えいした場合に二次被害が発生する可能性が高いデータの取扱いを委託する場合には、より注意が必要である。
- 提供データの授受方法
※データ漏えいのリスクを軽減するため、配送の場合は配達記録等が取得可能な手段を選択すること、データ伝送の場合は暗号化等を行うこと、委託元及び委託先の双方で管理簿を作成し、授受の確認を行うことなど授受方法を明確にしておくことが重要である。
- 提供データの授受、管理等に関する委託元及び委託先の責任者
※提供データを取扱う従業者についても明確にしておくことが望ましいと考えられる。
- 提供データの漏えい防止、盗用禁止に関する事項
※どのような具体的対策をとっているかを確認しておくことが重要である。
- 提供データの取扱い作業場所以外への持出禁止に関する事項
- 委託契約範囲外の加工、利用、複写、複製の禁止に関する事項
- 業務終了後の処理方法(返還方法、消去、廃棄、時期等)
※提供データが利用目的を達した場合の、管理簿の提出、廃棄証明、委託元の立会による破却等、当該データの処理確認方法を定めておくことが重要である。
- 提供データの取扱い状況に関する報告、確認の内容と頻度
※提供データの取扱い状況には、取扱いデータの漏えいや盗用への対策等も含まれる。取扱い状況に関する報告・確認の内容と頻度等を定めると共に、委託元が監査することを明確にしておくことが重要である。
- 再委託が発生する場合、再委託の条件に関する事項
※再委託の事例を参照する。
- 取り決めが遵守されなかった場合の措置

● 提供データの漏えい等の事件・事故が発生した場合の報告・連絡に関する事項

Q9) 再委託先において、当該委託に係る個人データの漏えいが発生したとき、委託元がその責任を問われることがあるか。

A9) 委託元は委託先に対し監督責任があり、再委託先については、委託先に監督責任が課せられることになるが、委託先に対する監督責任は委託元にあるため委託先が再委託先に対する監督を適切に行っているかどうかを監督する責任は委託元にあることになる。

従って、再委託先で個人データの漏えいが発生した場合、委託元が責任を問われることは十分にあり得る。なお、漏えい事案が発生した場合の報告や公表については委託元が(も)行う必要がある。〈ガイドライン第12条参照〉

そのため、再委託を許すか否かについても、予め決めておくことが重要である。

また、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ておくことが重要である。

Q10) 再委託の条件とはどのようなことをいうか。

A10) まず、再委託を許すかどうかという点も、委託の条件としてある。

また、再委託を許す場合には、その条件として再委託先の選定や再委託先の監督に関する事項等がある。内容としては、委託元と委託先との間で定められた取り決めと同様の取り決めを、委託先と再委託先との間でも定めることが望ましいと考えられる。更に、再委託を許す場合の条件として、事前に委託元の許可を求めることや、事後の報告を求めることなどを定めておくことも重要である。

3-3-7 個人情報保護管理者(ガイドライン第13条関係)

ガイドライン第13条

電気通信事業者は、個人情報保護管理者(当該電気通信事業者の個人データ等の取扱いに関する責任者をいう。)を置き、本ガイドラインを遵守するための内部規程の策定、監査体制の整備及び当該電気通信事業者の個人データ等の取扱いの監督を行わせるよう努めなければならない。

個人データ等保護措置の実施に関する責任の所在を明確にし、第11条の安全管理措置の実施その他の個人データ等の適正な取扱いについて電気通信事業者の内部における責任体制を確保するため、電気通信事業者は、当該電気通信事業者の個人データ等の適正な取扱いの確保について必要な権限を有する役員などの組織横断的に監督することのできる者(個人情報保護管理者)を置いて、個人情報保護管理者において責任をもって必要な個人データ等の取扱いの監督等を行わせるよう努めなければならない。

なお、個人情報保護管理者の設置は、特に、電気通信事業者の内部又は外部からの不正行為による個人データ等の漏えい等を防止するため、責任の所在を明確化する上でも、重要である。また、個人情報保護管理者は、内部規程の策定や監査体制の整備に当たっては、8(別添)(講ずべき安全管理措置の内容)に規定された措置を盛り込むことが望ましい。

3-4 プライバシーポリシー(ガイドライン第14条関係)

3-4-1 プライバシーポリシーの公表(第14条第1項関係)

ガイドライン第14条第1項

- 1 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。)を公表することが適切である。

電気通信事業者の個人情報保護についての社会的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についての宣言をプライバシーポリシーとして公表することが適切である。

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 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19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) 保有個人データの利用目的
 - 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) 保有個人データ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んだりなど、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(取得元の種類等)を、可能な限り具体的に明記すること

なお、上記のほか、取得に際しての利用目的(第8条第1項、第3項)、オプトアウトによる個人データの第三者提供を行う場合の個人データの項目等(第15条第2項、第3項、第8項)、共同利用における共同利用される個人データの項目等(第15条第9項第3号、第10項)、匿名加工情報に含まれる情報の項目等(第28条第3項、第4項、第5項、第7項、第29条)、匿名加工情報取扱事業者における匿名加工情報の安全管理措置等(第31条)について、プライバシーポリシー等において、通知、公表又は本人が容易に知り得る状態に置くことが求められていることに留意する必要がある。

(参考)

個人情報保護に関する基本方針(平成16年4月2日閣議決定)

- 6 個人情報取扱事業者等が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項
 - (1) 個人情報取扱事業者が取り扱う個人情報に関する事項
個人情報取扱事業者は、法の規定に従うほか、2の(2)の①の個人情報保護委員会のガイドライン、認定個人情報保護団体の個人情報保護指針等に則し、例えば、消費者の権利利益を

一層保護する観点から、個人情報保護を推進する上での考え方や方針(いわゆる、プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等)を対外的に明確化するなど、個人情報の保護及び適正かつ効果的な活用について主体的に取り組むことが期待されているところであり、体制の整備等に積極的に取り組んでいくことが求められている。その際、事業の規模及び性質、個人データの取扱状況等に応じて、各事業者において適切な取組が実施されることが重要である。

3-4-2 アプリケーションソフトウェアに係るプライバシーポリシー(第14条第2項、第3項関係)

ガイドライン第14条(第2項・第3項)

- 2 電気通信事業者は、アプリケーションソフトウェア(以下「アプリケーション」という。)を提供する場合において、当該アプリケーションによる情報の取得等について明確かつ適切に定めたプライバシーポリシーを公表することが適切である。
- 3 電気通信事業者は、アプリケーションを提供するサイトを運営する場合において、当該サイトにおいてアプリケーションを提供する者に対して、当該アプリケーションによる情報の取得等について明確かつ適切に定めたプライバシーポリシーを公表するよう促すことが適切である。

アプリケーションソフトウェア(以下「アプリケーション」という。)とは、通話やコミュニケーションなどのコミュニケーションツールや写真・ゲームなどの様々な機能を実行するためのソフトウェアをいう。スマートフォンなどのスマートデバイスでは、アプリケーションをインストールすることで、機能を拡張・カスタマイズすることが可能となる。

アプリケーションの中には、様々な情報を取得し、外部に送信するものがあることから、透明性や利用者が関与する機会等を確保することで利用者のプライバシーを保護する観点から、電気通信事業者がアプリケーションを提供する場合においては、当該アプリケーションによる情報の取得等について明確かつ適切に定めたプライバシーポリシーを公表することが適切である(第14条第2項関係)。

また、電気通信事業者がアプリケーションを提供するサイトを運営する場合においては、当該サイトを利用してアプリケーションを提供する者(自己を除く。)に対して、当該アプリケーションによる情報の取得等について明確かつ適切に定めたプライバシーポリシーを公表するよう促すことが適切である(第14条第2項関係)。

アプリケーションのプライバシーポリシーに記載すべき事項としては、次の事項が考えられる。

- ① 情報を取得するアプリケーション提供者等の氏名又は名称
- ② 取得される情報の項目
- ③ 取得方法
- ④ 利用目的の特定・明示
- ⑤ 通知・公表又は同意取得の方法、利用者関与の方法
- ⑥ 外部送信・第三者提供・情報収集モジュールの有無
- ⑦ 問合せ窓口
- ⑧ プライバシーポリシーの変更を行う場合の手続

また、電気通信事業者は、当該プライバシーポリシーの内容が当該アプリケーションの情報取得等について適切に記載したものであることを確保するため、第三者による検証等を利用しその適切性を検証することが望ましい。

その他、アプリケーションのプライバシーポリシーに関する詳細は、スマートフォン プライバシー イニシアティブ(平成24年8月利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会)等によるものとする。

なお、本ガイドラインは、電気通信事業者を対象とするものであるため、電気通信事業者の取組に

について記載しているが、アプリケーションによる情報収集等について明確かつ適切に定めたプライバシーポリシーを公表する等の取組は、アプリケーション提供事業者、情報収集モジュール提供者、アプリケーション提供サイト運営事業者、OS提供事業者等の各関係者においても求められるものである。電気通信事業者における本条で示す取組が、各関係者の取組の促進に資することが期待される。

3-5 個人データの第三者への提供(ガイドライン第15条～第18条関係)

3-5-1 第三者提供の制限の原則(ガイドライン第15条第1項関係)

法第23条(第1項)

- 1 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。
 - (1) 法令に基づく場合
 - (2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
 - (3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
 - (4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

ガイドライン第15条(第1項)

- 1 電気通信事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。
 - (1) 法令に基づく場合
 - (2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
 - (3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
 - (4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

電気通信事業者は、個人データの第三者への提供に当たり、あらかじめ本人の同意(※1)を得ないで提供してはならない(※2)(※3)。同意の取得に当たっては、事業の規模及び性質、個人データの取扱状況(取り扱う個人データの性質及び量を含む。)等に応じ、本人が同意に係る判断を行うために必要と考えられる合理的かつ適切な範囲の内容を明確に示さなければならない。

なお、あらかじめ、個人情報を第三者に提供することを想定している場合には、利用目的において、その旨を特定しなければならない(3-1-1(利用目的の特定)参照)。

【第三者提供とされる事例】(ただし、第15条第6項各号の場合を除く。)

事例 1) 親子兄弟会社、グループ会社の間で個人データを交換する場合

事例 2) フランチャイズ組織の本部と加盟店の間で個人データを交換する場合

事例 3) 電気通信事業者間で、特定の個人データを交換する場合

【第三者提供とされない事例】(ただし、利用目的による制限がある。)

事例) 同一電気通信事業者内で他部門へ個人データを提供する場合

ただし、次の(1)から(4)までに掲げる場合については、第三者への個人データの提供に当たって、本人の同意は不要である。なお、具体的な事例は、3-1-6(利用目的による制限の例外)を参照のこと。

(1) 法令に基づいて個人データを提供する場合(第15条第1項第1号関係)

「法令に基づく場合」について、裁判官の発付する令状により強制処分として捜索・押収等がなされる場合には、令状で特定された範囲内の情報を提供するものである限り、提供を拒むことはできない。

他方、法律上の照会権限を有する者からの照会(刑事訴訟法第197条第2項、少年法第6条の4、弁護士法第23条の2第2項、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律(平成14年法律第26号。以下「特定電子メール法」という。)第29条等)等がなされた場合においては、原則として照会に応じるべきであるが、電気通信事業者には通信の秘密を保護すべき義務もあることから、通信の秘密に属する事項(通信内容にとどまらず、通信当事者の住所・氏名、発受信場所、通信年月日等通信の構成要素及び通信回数等通信の存在の事実の有無を含む。)について提供することは原則として適当ではない。なお、個々の通信とは無関係の加入者の住所・氏名等は、通信の秘密の保護の対象外であるから、基本的に法律上の照会権限を有する者からの照会に応じることは可能である。もともと、個々の通信と無関係かどうかは、照会の仕方によって変わってくる場合があり、照会の過程でその対象が個々の通信に密接に関係することがうかがえるときには、通信の秘密として扱うのが適当である。

いずれの場合においても、本人等の権利利益を不当に侵害することのないよう提供等に応じるのは、令状や照会書等で特定された部分に限定する等提供の趣旨に即して必要最小限の範囲とすべきであり、一般的網羅的な提供は適当ではない。

(2) 人(法人を含む。)の生命、身体又は財産といった具体的な権利利益が侵害されるおそれがあり、これを保護するために個人データの提供が必要であり、かつ、本人の同意を得ることが困難である場合(第15条第1項第2号関係)

(3) 公衆衛生の向上又は心身の発展途上にある児童の健全な育成のために特に必要な場合であり、かつ、本人の同意を得ることが困難である場合(第15条第1項第3号関係)

(4) 国の機関等が法令の定める事務を実施する上で、民間企業等の協力を得る必要がある場合であって、協力する民間企業等が当該国の機関等に個人データを提供することについて、本人の同意を得ることが当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合(法第15条第1項第4号関係)

(※1) 「本人の同意」については、2-12(本人の同意)を参照のこと。

(※2) ブログやその他のSNSに書き込まれた個人データを含む情報については、当該情報を書き込んだ者の明確な意思で不特定多数又は限定された対象に対して公開されている情報であり、その内容を誰が閲覧できるかについて当該情報を書き込んだ者が指定していることから、その公開範囲について、インターネット回線への接続サービスを提供するプロバイダやブログその他のSNSの運営事業者等に裁量の余地はないため、このような場合は、当該事業者が個人データを第三者に提供しているとは解されない。

(※3) 電気通信事業者若しくはその従業者又はこれらであった者が、その業務に関して取り扱

った個人情報データベース等(その全部又は一部を複製し、又は加工したものを含む。)を自己若しくは第三者の不正な利益を図る目的で提供し、又は盗用したときは、法第83条により刑事罰(1年以下の懲役又は50万円以下の罰金)が科され得る。

3-5-2 オプトアウトによる第三者提供(法第15条第2項～第7項、第9項関係)

3-5-2-1 オプトアウトに関する原則(第15条第2項、第4項～第7項、第9項関係)

法第23条(第2項)

2 個人情報取扱事業者は、第三者に提供される個人データ(要配慮個人情報を除く。以下この項において同じ。)について、本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止することとしている場合であって、次に掲げる事項について、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置くとともに、個人情報保護委員会に届け出たときは、前項の規定にかかわらず、当該個人データを第三者に提供することができる。

- (1) 第三者への提供を利用目的とすること。
- (2) 第三者に提供される個人データの項目
- (3) 第三者への提供の方法
- (4) 本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止すること。
- (5) 本人の求めを受け付ける方法

ガイドライン第15条(第2項、第4項、第5項、第6項、第7項、第9項)

2 電気通信事業者は、第三者に提供される個人データ(要配慮個人情報を除く。以下この項において同じ。)について、本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止することとしている場合であって、次に掲げる事項について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置くとともに、法第23条第2項の規定により個人情報保護委員会に届け出たときは、前項の規定にかかわらず、当該個人データを第三者に提供することができる。

- (1) 第三者への提供を利用目的とすること。
- (2) 第三者に提供される個人データの項目
- (3) 第三者への提供の方法
- (4) 本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止すること。
- (5) 本人の求めを受け付ける方法

4 前2項の規定による通知又は容易に知り得る状態に置く措置は、次に掲げるところにより、行うものとする。

- (1) 第三者に提供される個人データによって識別される本人(次号において「本人」という。)が当該提供の停止を求めるのに必要な期間をおくこと。
- (2) 本人が第2項各号に掲げる事項を確実に認識できる適切かつ合理的な方法によること。

5 第2項又は第3項の規定による届出は、次に掲げる方法のいずれかにより行わなければならない。

- (1) 個人情報保護委員会が定めるところにより、電子情報処理組織(個人情報保護委員会の

使用に係る電子計算機と届出を行う者の使用に係る電子計算機とを電気通信回線で接続した電子情報処理組織をいう。)を使用する方法

(2) 個人情報の保護に関する法律施行規則(平成28年個人情報保護委員会規則第3号。以下「規則」という。)別記様式第1による届出書及び当該届出書に記載すべき事項を記録した光ディスク(これに準ずる方法により一定の事項を確実に記録しておくことができる物を含む。以下「光ディスク等」という。)を提出する方法

6 電気通信事業者が、代理人によって第2項又は第3項の規定による届出を行う場合には、規則別記様式第2によるその権限を証する書面を個人情報保護委員会に提出しなければならない。

7 外国(本邦の域外にある国又は地域をいう。以下同じ。)にある電気通信事業者は、第2項又は第3項の規定による届出を行う場合には、国内に住所を有する者であって、当該届出に関する一切の行為につき、当該電気通信事業者を代理する権限を有するものを定めなければならない。この場合において、当該電気通信事業者は、当該届出と同時に当該電気通信事業者が国内に住所を有する者に、当該届出に関する一切の行為につき、当該電気通信事業者を代理する権限を付与したことを証する書面(日本語による翻訳文を含む。)を個人情報保護委員会に提出しなければならない。

9 電気通信事業者は、法第23条第4項の規定による公表がされた後、速やかに、インターネットの利用その他の適切な方法により、第2項に掲げる事項(同項第2号、第3号又は第5号に掲げる事項に変更があったときは、変更後の当該各号に掲げる事項)を公表するものとする。

電気通信事業者は、個人データの第三者への提供に当たり、次の(1)から(5)までに掲げる事項をあらかじめ(※1)本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態(※2)に置くとともに、法第23条第2項の規定により個人情報保護委員会に届け出た場合には(※3)、第15条第1項の規定にかかわらず、あらかじめ本人の同意(※4)を得ることなく、個人データを第三者に提供することができる(※5)(オプトアウトによる第三者提供)。他方、電気通信事業者が加入者の個人データを第三者提供する場合は、契約約款により本人の同意を得て行うことが一般的に可能であり、基本的には本人の同意を得て行うことが望ましい。ただし、契約約款により本人の同意を得て行う場合でも、電話帳に掲載する場合など本人の意思をできるだけ尊重すべきものについては、本人の申出により提供を停止するという扱いにすることが望ましい。

電気通信事業者は、第15条第2項に基づき、必要な事項を個人情報保護委員会に届け出たときは、その内容を自らもインターネットの利用その他の適切な方法により公表(※6)するものとする。

なお、要配慮個人情報は、オプトアウトにより第三者に提供することはできず、第三者に提供するに当たっては、第15条第1項各号又は同条第5項各号に該当する場合以外は、必ずあらかじめ本人の同意を得る必要があるので、注意を要する。

(1) 第三者への提供を利用目的とすること。

(2) 第三者に提供される個人データの項目

事例 1) 氏名、住所、電話番号、年齢

事例 2) 氏名、商品購入履歴

(3) 第三者への提供の方法

事例 1) 書籍(電子書籍を含む。)として出版

- 事例 2) インターネットに掲載
- 事例 3) プリントアウトして交付
- 事例 4) 各種通信手段による配信
- 事例 5) その他外部記録媒体の形式での交付

(4) 本人の求めに応じて第三者への提供を停止すること。

(5) 本人の求めを受け付ける方法(※7)

- 事例 1) 郵送
- 事例 2) メール送信
- 事例 3) ホームページ上の指定フォームへの入力
- 事例 4) 事業所の窓口での受付
- 事例 5) 電話

(※1) オプトアウトによる第三者提供を行う際は、上記の(1)から(5)までに掲げる事項をあらかじめ、第三者に提供される個人データによって識別される本人が当該提供の停止を求めるのに必要な期間が確保されるよう本人に通知し又は本人が容易に知り得る状態に置かなければならない(第15条第4項第1号)ため、本人に通知し又は本人が容易に知り得る状態に置いた時点から、極めて短期間の後に、第三者提供を行ったような場合は、「本人が当該提供の停止を求めるのに必要な期間」をおいていないと判断され得る。

具体的な期間については、業種、ビジネスの態様、通知又は容易に知り得る状態の態様、本人と個人情報取扱事業者との近接性、本人から停止の求めを受け付ける体制、提供される個人データの性質などによっても異なり得るため、個別具体的に判断する必要がある。

また、「本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置く」時期と、「個人情報保護委員会に届け出る」時期は、必ずしも同時である必要はないが、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いた後、速やかに個人情報保護委員会に届け出ることが望ましい。

(※2) 「本人に通知」については、2-11(本人に通知)を参照のこと。

「本人が容易に知り得る状態」とは、事業所の窓口等への書面の掲示・備付けやホームページへの掲載その他の継続的方法により、本人が知ろうとすれば、時間的にも、その手段においても、簡単に知ることができる状態をいい、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、本人が確実に認識できる適切かつ合理的な方法によらなければならない(第15条第4項第2号)。

【本人が容易に知り得る状態に該当する事例】

事例 1) 本人が閲覧することが合理的に予測される電気通信事業者のホームページにおいて、本人が分かりやすい場所(例:ホームページのトップページから1回程度の操作で到達できる場所等)に法に定められた事項を分かりやすく継続的に掲載する場合

事例 2) 本人が来訪することが合理的に予測される事務所の窓口等への掲示、備付け等が継続的に行われている場合

事例 3) 本人に頒布されている定期刊行物への定期的掲載を行っている場合

事例 4) 電子商取引において、商品を紹介するホームページにリンク先を継続的に表示する場合

(※3) 届出の方法は、個人情報保護委員会が定める方法によって行わなければならない(第15条第5項)。なお、代理人によって届出を行う場合は、個人情報保護委員会が定める様式によるその権限を称する書面を提出しなければならない(第15条第6項)。また、外国にある電気通信事業者が、届出を行う場合には、国内に住所を有する者に当該届出に関する一切の行為につき当該電気通信事業者を代理する権限を有するものを定めなければならない、当該代理権を証する書面を個人情報保護委員会に提出しなければならない(第15条第7項)。

(※4) 「本人の同意」については、2-13(本人の同意)を参照のこと。

(※5) 第4条第1項の規定により特定された当初の利用目的に、個人情報の第三者提供に関する事項が含まれていない場合は、第三者提供を行うと目的外利用となるため、オプトアウトによる第三者提供を行うことはできない。

(※6) 基本的には「インターネットの方法」による「公表」が望ましいが、個人情報取扱事業者の特性、本人との近接性などにより、当該方法以外の適切な方法による公表も可能である。「公表」については2-12(公表)を参照のこと。

(※7) 「本人の求めを受け付ける方法」には、本人が求めを行う連絡先(事業者名、窓口名、郵送先住所又は送信先メールアドレス等。当該個人情報取扱事業者が外国に本拠地を置く場合においては国内代理人の氏名、連絡先等。)が含まれる。

(参考)

規則第7条

- 1 法第23条第2項又は第3項の規定による通知又は容易に知り得る状態に置く措置は、次に掲げるところにより、行うものとする。
 - (1) 第三者に提供される個人データによって識別される本人(次号において「本人」という。)が当該提供の停止を求めるのに必要な期間をおくこと。
 - (2) 本人が法第23条第2項各号に掲げる事項を確実に認識できる適切かつ合理的な方法によること。
- 2 法第23条第2項又は第3項の規定による届出は、次に掲げる方法のいずれかにより行わなければならない。
 - (1) 個人情報保護委員会が定めるところにより、電子情報処理組織(個人情報保護委員会の使用に係る電子計算機と届出を行う者の使用に係る電子計算機とを電気通信回線で接続した電子情報処理組織をいう。)を使用する方法
 - (2) 別記様式第1による届出書及び当該届出書に記載すべき事項を記録した光ディスク(これに準ずる方法により一定の事項を確実に記録しておくことができる物を含む。以下「光ディスク等」という。)を提出する方法
- 3 個人情報取扱事業者が、代理人によって法第23条第2項又は第3項の規定による届出を行う場合には、別記様式第2によるその権限を証する書面(電磁的記録を含む。以下同じ。)を個人情報保護委員会に提出しなければならない。

規則第8条

外国にある個人情報取扱事業者は、法第23条第2項又は第3項の規定による届出を行う場合には、国内に住所を有する者であって、当該届出に関する一切の行為につき、当該個人情報取扱事業者を代理する権限を有するものを定めなければならない。この場合において、当該個人情報取扱事業者は、当該届出と同時に、当該個人情報取扱事業者が国内に住所を有する者に、当該届出に関する一切の行為につき、当該個人情報取扱事業者を代理する権限を付与したことを証する書面(日本語による翻訳文を含む。)を個人情報保護委員会に提出しなければならない。

規則第10条

個人情報取扱事業者は、法第23条第4項の規定による公表がされた後、速やかに、インターネットの利用その他の適切な方法により、同条第2項に掲げる事項(同項第2号、第3号又は第5号に掲げる事項に変更があったときは、変更後の当該各号に掲げる事項)を公表するものとする。

－ 認定個人情報保護団体としての考え方及び例示 － (3-5-2-1関係)

法第23条第2項に基づくオプトアウト手続により個人データを第三者提供しようとする場合にあっては、オプトアウト手続を行っていること等を個人情報保護委員会へ届け出ることが必要となる。個人情報保護委員会による届出の受付は、平成29年3月1日より開始されている。

届出に関する詳細は、以下のURL又は「個人情報質問ダイヤル(電話:03-6457-9849 : 受付時間 土日祝日及び年末年始を除く9:30～17:30)により確認されたい。

URL https://www.ppc.go.jp/files/pdf/optout_overview.pdf

3-5-2-2 オプトアウトに関する事項の変更(第15条第3項関係)

法第23条(第3項)

3 個人情報取扱事業者は、前項第2号、第3号又は第5号に掲げる事項を変更する場合は、変更する内容について、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置くとともに、個人情報保護委員会に届け出なければならない。

ガイドライン第15条(第3項)

3 電気通信事業者は、前項第2号、第3号又は第5号に掲げる事項を変更する場合は、変更する内容について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置くとともに、個人情報保護委員会に届け出なければならない。

電気通信事業者は、第15条第2項に基づきオプトアウトにより個人データの第三者提供を行っている場合であって、提供される個人データの項目、提供の方法又は第三者への提供を停止すべきとの本人の求めを受け付ける方法を変更する場合は、変更する内容について、変更にあたってあらかじめ(※1)、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態(※2)に置くとともに、個人情報保護委員会に届け出なければならない(※3)。

なお、電気通信事業者は、第15条第8項に基づき、必要な事項を個人情報保護委員会に届け出たときは、その内容を自らも公表(※4)するものとする。

(※1)「あらかじめ」の具体的な期間については、3-5-2-1(オプトアウトに関する原則)を参照のこと。

(※2)「本人に通知」については、2-11(本人に通知)を参照のこと。

「本人が容易に知り得る状態」については、3-5-2-1(オプトアウトに関する原則)を参照のこと。なお、次のような方法であれば、適切かつ合理的な方法と解される。

- ・変更する内容を、例えば新旧対照表等により、分かりやすく明示した書面により本人に通知すること。
- ・本人が閲覧することが合理的に予測される個人情報取扱事業者のホームページにおいて、本人が分かりやすい場所に変更する内容を、例えば新旧対照表等により、分かりやすく明示すること

(※3)届出の方法等については、3-5-2-1(オプトアウトに関する原則)を参照のこと。

(※4)「公表」については、2-12(公表)を参照のこと。

(参考)

規則第7条、第8条及び第10条

(略)(3-5-2-1)(オプトアウトに関する原則)参照)

3-5-3 第三者提供の制限における通信の秘密に係る個人情報の例外(第15条第7項関係)

ガイドライン第15条(第8項)

- 8 前各項の規定にかかわらず、電気通信事業者は、利用者の同意がある場合その他の違法性阻却事由がある場合を除いては、通信の秘密に係る個人情報を第三者に提供してはならない。

個人情報が通信の秘密に該当する場合、第三者提供が許されるのは、通信当事者の同意がある場合のほか、裁判官の発付した令状に従う場合、緊急避難の要件に該当する場合その他の違法性阻却事由がある場合に限られる。

(※)通信の秘密に係る個人情報の取扱いに関する同意については2-13(本人の同意)を参照のこと。

3-5-4 第三者に該当しない場合(ガイドライン第15条第10項関係)

法第23条(第5項)

- 5 次に掲げる場合において、当該個人データの提供を受ける者は、前各項の規定の適用については、第三者に該当しないものとする。
- (1) 個人情報取扱事業者が利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部を委託することに伴って当該個人データが提供される場合
 - (2) 合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合
 - (3) 特定の者との間で共同して利用される個人データが当該特定の者に提供される場合であって、その旨並びに共同して利用される個人データの項目、共同して利用する者の範囲、利用する者の利用目的及び当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称について、あらかじめ本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているとき。

第15条(第10項)

10 次に掲げる場合において、当該個人データの提供を受ける者は、第1項から第7項まで及び前項の規定の適用については、第三者に該当しないものとする。

- (1) 電気通信事業者が利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部を委託することに伴って当該個人データが提供される場合
- (2) 合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合
- (3) 特定の者との間で共同して利用される個人データが当該特定の者に提供される場合であって、その旨並びに共同して利用される個人データの項目、共同して利用する者の範囲、利用する者の利用目的及び当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているとき。

次の(1)から(3)までの場合については、個人データの提供先は電気通信事業者とは別の主体として形式的には第三者に該当するものの、本人との関係において提供主体である電気通信事業者と一体のものとして取り扱うことに合理性があるため、第三者に該当しないものとする。

このような要件を満たす場合には、電気通信事業者は、第15条第1項から第7項まで及び第9項の規定にかかわらず、あらかじめの本人の同意又は第三者提供におけるオプトアウトを行うことなく、個人データを提供することができる。

なお、通信の秘密に係る個人情報については本項の対象外であり、委託、事業の承継、共同利用に伴う場合であっても、通信当事者の同意又は違法性阻却事由がなければ提供してはならない。ただし、合併・会社分割のような情報の保持主体が実質的に同一である場合についてはこの限りではない。

(1) 委託(第15条第10項第1号関係)

利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データの取扱いに関する業務の全部又は一部を委託することに伴い、当該個人データが提供される場合は、当該提供先は第三者に該当しない。

なお、電気通信事業者には、第12条第3項により、委託先に対する監督責任が課される(3-3-6(委託先の監督)参照)。

- 事例 1) データの打ち込み等、情報処理を委託するために個人データを提供する場合
事例 2) 注文を受けた商品の配送のために、宅配業者に個人データを提供する場合

(2) 事業の承継(第15条第10項第2号関係)

合併、分社化、事業譲渡等により事業が承継されることに伴い、当該事業に係る個人データが提供される場合は、当該提供先は第三者に該当しない。

なお、事業の承継後も、個人データが当該事業の承継により提供される前の利用目的の範囲内で利用しなければならない(3-1-5(事業の承継)参照)

また、事業の承継のための契約を締結するより前の交渉段階で、相手会社から自社の調査を受け、自社の個人データを相手会社へ提供する場合も、本号に該当し、あらかじめ本人の同意を得ることなく又は第三者提供におけるオプトアウト手続を行うことなく、個人データを提供することができるが、当該データの利用目的及び取扱方法、漏えい等が発生した場合の措置、事業承継の交渉が不調となった場合の措置等、相手会社に安全管理措置を遵守させるために必要な契約を締結しなければなら

ない。

事例 1) 合併、分社化により、新会社に個人データを提供する場合

事例 2) 事業譲渡により、譲渡先企業に個人データを提供する場合

(3) 共同利用(第15条第10項第3号関係)

特定の者との間で共同して利用される個人データを当該特定の者に提供する場合(※1)であって、次の①から⑤までの情報(※2)を、提供に当たりあらかじめ本人に通知(※3)し、又は本人が容易に知り得る状態(※4)に置いているときには、当該提供先は、本人から見て、当該個人データを当初提供した事業者と一体のものとして取り扱われることに合理性があると考えられることから、第三者に該当しない(※5)。他方、電気通信事業者が加入者の個人データを共同利用する場合は、契約約款により本人の同意を得て行うことが一般的に可能であり、基本的には本人の同意を得て行うことが望ましい。ただし、契約約款により本人の同意を得て行う場合でも、不払い者等情報の交換の場合のように、本人の権利利益に重大な影響を及ぼす可能性がある情報を交換する場合などには、第15条第10項第3号に掲げる情報をあらかじめ本人に通知又は本人が容易に知り得る状態に置くなどの措置をとり、本人の権利利益を不当に侵害することのないようにすることが適当である。

また、既に特定の事業者が取得している個人データを他の事業者と共同して利用する場合には、既に取得している事業者が第4条第1項の規定により特定した利用目的の範囲で共同して利用しなければならない。

①共同利用をする旨

②共同して利用される個人データの項目

事例 1) 氏名、住所、電話番号、年齢

事例 2) 氏名、商品購入履歴

③共同して利用する者の範囲

「共同利用の趣旨」は、本人から見て、当該個人データを提供する事業者と一体のものとして取り扱われることに合理性がある範囲で、当該個人データを共同して利用することである。

したがって、共同利用者の範囲については、本人がどの事業者まで将来利用されるか判断できる程度に明確にする必要がある。

なお、当該範囲が明確である限りにおいては、必ずしも事業者の名称等を個別に全て列挙する必要はないが、本人がどの事業者まで利用されるか判断できるようにしなければならない。

④利用する者の利用目的

共同して利用する個人データについて、その利用目的を全て、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いていなければならない。

なお、利用目的が個人データの項目によって異なる場合には、当該個人データの項目ごとに利用目的を区別して記載することが望ましい。

⑤当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称

「個人データの管理について責任を有する者」とは、開示等の請求及び苦情を受け付け、その処理に尽力するとともに、個人データの内容等について、開示、訂正、利用停止等の権限を有し、安全管理等個人データの管理について責任を有する者をいう。

なお、ここでいう「責任を有する者」とは、共同して利用する全ての事業者の中で、第一次的に苦情の受付・処理、開示・訂正等を行う権限を有する者をいい、共同利用者のうち一事業者の内部の担当責任者をいうものではない。

また、個人データの管理について責任を有する者は、利用目的の達成に必要な範囲内において、共同利用者間で利用している個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めなければならない(3-3-1(データ内容の正確性の確保等)参照)。

【共同利用に該当する事例】

- 事例 1) グループ企業で総合的なサービスを提供するために取得時の利用目的(第4条第2項の規定に従い変更された利用目的を含む。以下同じ。)の範囲内で情報を共同利用する場合
事例 2) 親子兄弟会社の間で取得時の利用目的の範囲内で個人データを共同利用する場合

(※1) 共同利用の対象となる個人データの提供については、必ずしも全ての共同利用者が双方向で行う必要はなく、一部の共同利用者に対し、一方向で行うこともできる。

(※2) 電気通信事業者が共同利用を実施する場合には、共同利用者における責任等を明確にし円滑に実施する観点から、上記①から⑤までの情報のほか、次の(ア)から(カ)までの事項についても、あらかじめ取り決めておくことが望ましい。

(ア) 共同利用者の要件(グループ会社であること、特定のキャンペーン事業の一員であること等、共同利用による事業遂行上の一定の枠組み)

(イ) 各共同利用者の個人情報保護管理者、問合せ担当者及び連絡先

(ウ) 共同利用する個人データの取扱いに関する事項

・個人データの漏えい等防止に関する事項

・目的外の加工、利用、複写、複製等の禁止

・共同利用終了後のデータの返還、消去、廃棄に関する事項

(エ) 共同利用する個人データの取扱いに関する取決めが遵守されなかった場合の措置

(オ) 共同利用する個人データに関する事件・事故が発生した場合の報告・連絡に関する事項

(カ) 共同利用を終了する際の手続

(※3) 「本人に通知」については、2-11(本人に通知)を参照のこと。

(※4) 「本人が容易に知り得る状態」については、3-5-2(オプトアウトによる第三者提供)を参照のこと。

(※5) 共同利用か委託かは、個人データの取扱いの形態によって判断されるものであって、共同利用者の範囲に委託先事業者が含まれる場合であっても、委託先との関係は、共同利用となるわけではなく、委託元は委託先の監督義務を免れるわけではない。

<共同利用に係る事項の変更(第15条第11項関係)>

法第23条(第6項)

6 個人情報取扱事業者は、前項第3号に規定する利用する者の利用目的又は個人データの管理について責任を有する者の氏名若しくは名称を変更する場合は、変更する内容について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置かなければならない。

ガイドライン第15条(第11項)

11 電気通信事業者は、前項第3号に規定する利用する者の利用目的又は個人データの管理について責任を有する者の氏名若しくは名称を変更する場合は、変更する内容について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置かなければならない。

電気通信事業者は、個人データを共同利用する場合において、「共同利用する者の利用目的」については、社会通念上、本人が通常予期し得る限度と客観的に認められる範囲内(※1)で変更することができ、「個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称」についても変更することができるが、いずれも変更する前に、本人に通知(※2)し、又は本人が容易に知り得る状態(※3)に置かなければならない。

なお、「共同して利用される個人データの項目」及び「共同して利用する者の範囲」について変更することは、原則として認められないが、例えば次のような場合は、引き続き共同利用を行うことができる。

- 事例 1) 共同利用を行う個人データの項目や事業者の変更につき、あらかじめ本人の同意を得た場合
 事例 2) 共同利用を行う事業者の名称に変更があるが、共同して利用される個人データの項目には変更がない場合
 事例 3) 共同利用を行う事業者について事業の承継(※4)が行われた場合(共同利用する個人データの項目等の変更がないことが前提)

(※1)「本人が通常予期し得る限度と客観的に認められる範囲」については、3-1-2(利用目的の変更)を参照のこと。

(※2)「本人に通知」については、2-11(本人に通知)を参照のこと。

(※3)「本人が容易に知り得る状態」については、3-5-2(オプトアウトによる第三者提供)を参照のこと。

(※4)「事業の承継」については、3-1-5(事業の承継)を参照のこと。

3-5-5 外国にある第三者への提供の制限(ガイドライン第16条関係)

法第24条

個人情報取扱事業者は、外国(本邦の域外にある国又は地域をいう。以下同じ。)(個人の権利利益を保護する上で我が国と同等の水準にあると認められる個人情報の保護に関する制度を有している外国として個人情報保護委員会規則で定めるものを除く。以下この条において同じ。)にある第三者(個人データの取扱いについてこの節の規定により個人情報取扱事業者が講ずべきこととされている措置に相当する措置を継続的に講ずるために必要なものとして個人情報保護委員会規則で定める基準に適合する体制を整備している者を除く。以下この条において同じ。)に個人データを提供する場合には、前条第1項各号に掲げる場合を除くほか、あらかじめ外国にある第三者への提供を認める旨の本人の同意を得なければならない。この場合においては、同条の規定は、適用しない。

ガイドライン第16条

1 電気通信事業者は、外国にある第三者(個人データの取扱いについて法第4章第1節の規定

により個人情報取扱事業者が講ずべきこととされている措置に相当する措置を継続的に講ずるために必要なものとして次項に定める基準に適合する体制を整備している者を除く。以下この条において同じ。)に個人データを提供する場合には、前条第1項各号に掲げる場合を除くほか、あらかじめ外国にある第三者への提供を認める旨の本人の同意を得なければならない。この場合においては、同条(同条第8項を除く。)の規定は、適用しない。

2 個人データの取扱いについて法第4章第1節の規定により個人情報取扱事業者が講ずべきこととされている措置に相当する措置を継続的に講ずるために必要な措置として定める基準は、次の各号のいずれかに該当することとする。

- (1) 電気通信事業者と個人データの提供を受ける者との間で、当該提供を受ける者における当該個人データの取扱いについて、適切かつ合理的な方法により、法第4章第1節の規定の趣旨に沿った措置の実施が確保されていること。
- (2) 個人データの提供を受ける者が、個人情報の取扱いに係る国際的な枠組みに基づく認定を受けていること。

外国にある第三者への提供の制限については、個人情報保護委員会が定める「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(外国にある第三者への提供編)」(平成28年個人情報保護委員会告示第7号)に準ずることとする。

「個人情報保護に関する法律についてのガイドライン(外国～第三者)」より

《同ガイドライン「3-2-10 外国にある第三者への提供の制限(法第24条の趣旨に沿った措置)」から引用》

【事例1】日本にある個人情報取扱事業者が、外国にある事業者に顧客データの入力業務を委託する場合

委託契約により外国にある事業者からの個人データの第三者提供を禁止する。外国にある事業者から更に外国にある第三者に個人データの取扱いを再委託する場合には、法第22条の委託先の監督義務(3-2-8)のほか、法第4章第1節の規定の趣旨に沿った措置の実施を確保する。

【事例2】日本にある個人情報取扱事業者が、外国にある親会社に従業員情報を提供する場合

内規等により外国にある親会社からの個人データの第三者提供を禁止する。外国にある親会社から更に他の国にある子会社等に個人データを移転する場合にも、内規等により法第4章第1節の規定の趣旨に沿った措置の実施を確保する。

「外国にある第三者」から、別の「外国にある第三者」(提供元である外国にある第三者と同一の国内にある第三者を含む。)に提供する際には、「2. 総論」の整理に沿って、対応をしなければならない。

(参考)

規則第11条

法第24条の個人情報保護委員会規則で定める基準は、次の各号のいずれかに該当することとする。

- (1) 個人情報取扱事業者と個人データの提供を受ける者との間で、当該提供を受ける者における当該個人データの取扱いについて、適切かつ合理的な方法により、法第4章第1節の規定の

趣旨に沿った措置の実施が確保されていること。

- (2) 個人データの提供を受ける者が、個人情報の取扱いに係る国際的な枠組みに基づく認定を受けていること。

3-5-6 第三者提供に係る記録の作成等(ガイドライン第17条関係)

法第25条

- 1 個人情報取扱事業者は、個人データを第三者(第2条第5項各号に掲げる者を除く。以下この条及び次条において同じ。)に提供したときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該個人データを提供した年月日、当該第三者の氏名又は名称その他の個人情報保護委員会規則で定める事項に関する記録を作成しなければならない。ただし、当該個人データの提供が第23条第1項各号又は第5項各号のいずれか(前条の規定による個人データの提供にあつては、第23条第1項各号のいずれか)に該当する場合は、この限りでない。
- 2 個人情報取扱事業者は、前項の記録を、当該記録を作成した日から個人情報保護委員会規則で定める期間保存しなければならない。

第17条

- 1 電気通信事業者は、個人データを第三者(法第2条第5項各号に掲げる者を除く。以下この条及び次条において同じ。)に提供したときは、文書、電磁的記録又はマイクロフィルムを用いて作成する方法により、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、それぞれ当該各号に定める事項に関する記録を作成しなければならない。ただし、当該個人データの提供が第15条第1項各号又は第10項各号のいずれか(前条の規定による個人データの提供にあつては、第15条第1項各号のいずれか)に該当する場合は、この限りでない。
 - (1) 第15条第2項の規定により個人データを第三者に提供した場合 次のイからニまでに掲げる事項
 - イ 当該個人データを提供した年月日
 - ロ 当該第三者の氏名又は名称その他の当該第三者を特定するに足りる事項(不特定かつ多数の者に対して提供したときは、その旨)
 - ハ 当該個人データによって識別される本人の氏名その他の当該本人を特定するに足りる事項
 - ニ 当該個人データの項目
 - (2) 第15条第1項又は前条の規定により個人データを第三者に提供した場合 次のイ及びロに掲げる事項
 - イ 第15条第1項又は前条の本人の同意を得ている旨
 - ロ 前号ロからニまでに掲げる事項
- 2 前項各号に定める事項のうち、既に前項、次項及び第4項に規定する方法により作成した前項の記録(当該記録を保存している場合におけるものに限る。)に記録されている事項と内容が同一であるものについては、前項の当該事項の記録を省略することができる。
- 3 第1項の記録は、個人データを第三者に提供した都度、速やかに作成しなければならない。ただし、当該第三者に対し個人データを継続的に若しくは反復して提供(第15条第2項の

規定による提供を除く。以下この項において同じ。)したとき、又は当該第三者に対し個人データを継続的に若しくは反復して提供することが確実であると見込まれるときの記録は、一括して作成することができる。

- 4 前項の規定にかかわらず、第15条第1項又は前条の規定により、本人に対する物品又は役務の提供に関連して当該本人に係る個人データを第三者に提供した場合において、当該提供に関して作成された契約書その他の書面に第1項各号に定める事項が記載されているときは、当該書面をもって第1項の当該事項に関する記録に代えることができる。
- 5 電気通信事業者は、第1項の記録を、当該記録を作成した日から次の各号に掲げる場合の区分に応じて、それぞれ当該各号に定める期間保存しなければならない。
 - (1) 前項に規定する方法により記録を作成した場合 最後に当該記録に係る個人データの提供を行った日から起算して1年を経過する日までの間
 - (2) 第3項ただし書に規定する方法により記録を作成した場合 最後に当該記録に係る個人データの提供を行った日から起算して3年を経過する日までの間
 - (3) 前2号以外の場合 3年

第三者提供に係る記録の作成等については、個人情報保護委員会が定める「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(第三者提供時の確認・記録義務編)」(平成28年個人情報保護委員会告示第8号)に準ずることとする。

なお、形式的には第三者提供の外形を有する場合であっても、確認・記録義務の趣旨に鑑みて、実質的に確認・記録義務を課す必要性に乏しい第三者提供については、同義務の対象たる第三者提供には該当しない。例えば、電気通信事業者が発信者電話番号通知サービスにおいて本人の選択するところにより発信者電話番号の通知をする場合や、電気通信事業者があらかじめ特定されたCGM(Consumer Generated Media)事業者等に対して、加入者が申込みをした利用者登録サービスの一環として加入者が登録した利用者に係る情報に基づき、当該利用者の年齢判定情報(特定の年齢に達しているか否か)を通知する場合などには、当該電気通信事業者は「本人に代わって」個人データを提供していると考えられ、この場合の第三者提供については、提供者・受領者のいずれに対しても確認・記録義務は適用されない。

「個人情報保護に関する法律についてのガイドライン(第三者記録義務)」より

《同ガイドライン「4-1-2-1 原則(規則第12条第2項、第16条第2項関係)」から引用》

個人情報取扱事業者は、原則として、個人データの授受の都度、速やかに、記録を作成しなければならない。なお、個人データを授受する前に記録を作成することもできる。

本人別に記録を単体で作成する方法のほか、対象となる複数の本人の記録を一体として作成することもできる。

オプトアウトによる第三者提供については、「4-1-2-2 一括して記録を作成する方法」、「4-1-2-3 契約書等の代替手段による方法」は適用されないため、常に上述の原則に従い 記録を作成しなければならない。

《同ガイドライン「4-1-2-2 一括して記録を作成する方法(規則第12条第2項、第16条第2項関係)」から引用》

一定の期間内に特定の事業者との間で継続的に又は反復して個人データを授受する場合は、個々の授受に係る記録を作成する代わりに、一括して記録を作成することができる。

なお、オプトアウトによる第三者提供については対象外である。

本人別に記録を単体で作成する方法のほか、対象となる複数の本人の記録を一体として作成することもできる。

なお、複数の本人の記録を一体として記録を作成する場合において、継続的に又は反復して個人データを授受する対象期間内に、データ群を構成する本人が途中で変動するときも、一括して記録を作成することもできる。

【一括して記録を作成する方法に該当する事例】

事例1) 最初の授受の際に一旦記録を作成した上で、継続的に又は反復して個人データを授受する対象期間内に、随時、追加の記録事項を作成する方法

事例2) 継続的に又は反復して個人データを授受提供する対象期間内に、月ごとに記録を作成する方法

事例3) 継続的に又は反復して個人データを授受提供する対象期間の終了後、速やかに記録を作成する方法

「確実であると見込まれるとき」の例としては、継続的に又は反復して個人データを授受することを内容とする基本契約を締結することで、以後、継続的に又は反復して個人データを提供することが確実であると見込まれる場合などが該当する。この場合は、当該基本契約に係る契約書をもって記録とすることができる。

「一括して記録を作成する方法」は、例外としての記録作成方法であることに鑑みて、その対象期間、対象範囲等を明確にすることが望ましい。

《同ガイドライン「4-1-2-3 契約書等の代替手段による方法(規則第12条第3項、第16条第3項関係)」から引用》

個人情報取扱事業者が、本人に対する物品又は役務の提供に係る契約を締結し、かかる契約の履行に伴って、契約の締結の相手方を本人とする個人データを当該個人情報取扱事業者から第三者に提供する場合は、当該提供の際に作成した契約書その他の書面をもって個人データの流通を追跡することが可能であることから、当該契約書その他の書面をもって記録とすることができる。

なお、オプトアウトによる第三者提供については対象外である。

本人別に記録を単体で作成する方法のほか、対象となる複数の本人の記録を一体として作成することもできる。

仮に、規則第12条第3項又は規則第16条第3項の要件を充たさない書面、又はオプトアウトによる第三者提供の際に作成された書面等も、記録事項が記載されていれば記録として認められるが、保存期間の違いに留意する必要がある(「4-3 保存期間」参照)。

(1) 「本人に対する物品又は役務の提供」

提供者若しくは受領者又は提供者及び受領者の双方が「本人に対する物品又は役務の提供」の主体となる場合を含む。

【提供者及び受領者の双方が主体となる事例】

事例) グループ企業が親会社と子会社が共同で役務を提供する際に、親会社・子会社間で情報連携を行うことについての承諾する旨の同意書

また、「本人に対する物品又は役務の提供」には、契約を根拠とする場合のほか、法令を根拠とす

る場合を含む。

【法令を根拠とした本人に対する物品又は役務の提供に該当する事例】

事例) 自動車の運行による事故の被害者から、自動車損害賠償保障法(昭和30年法律第97号)を根拠として、加害者の自動車保有者と自動車損害賠償責任保険契約(いわゆる自賠責保険)を締結している保険会社に対して直接請求権(被害者請求権)が発生し、当該請求権の履行として当該保険会社が被害者が診療を受ける病院に診療費を支払う際に、病院との間で被害者の個人データ(診断書など)を授受する場合

(2) 「当該提供に関して作成された(契約書その他の書面)」

複数の書面を合わせて一つの記録とすることは妨げられない。

個人データを第三者提供する際に作成された契約書その他の書面のほか、当該個人データの内容を構成する契約書その他の書面も、「当該提供に関して作成された」ものに該当する。

例えば、「個人データの内容を構成する契約書その他の書面」により「本人の氏名その他の当該本人を特定するに足りる事項」及び「当該個人データの項目」の記録を作成した場合には、それ以外の事項については別の「契約書その他の書面」により記録を作成することとなる。

【個人データの内容を構成する契約書その他の書面の事例】

事例) 事業者が本人を債務者とする金銭債権を第三者に債権譲渡する際の金銭債権に係る契約書

(3) 「契約書その他の書面」

本人と提供者との間で作成した契約書のみならず、提供者と受領者との間で作成した契約書も、含まれる。

「契約書」の他にも、「その他の書面」には、個人情報取扱事業者の内部で作成された帳票、記録簿等も含まれる。

また、「契約書その他の書面」は電磁的記録を含むため(規則第7条第3項参照)、システム上の記録等も「契約書その他の書面」に該当する。

「個人情報保護に関する法律についてのガイドライン(第三者記録義務)」より

《同ガイドライン「4-1-3 代行により記録を作成する方法」から引用》

提供者・受領者のいずれも記録の作成方法・保存期間は同一であることに鑑みて、提供者(又は受領者)は受領者(又は提供者)の記録義務の全部又は一部を代替して行うことができる(提供者と受領者の記録事項の相違については留意する必要がある)。なお、この場合であっても、提供者及び受領者は自己の義務が免責されるわけではないことから、実質的に自らが記録作成義務を果たしているものと同等の体制を構築しなければならない。

また、委託先の個人情報取扱事業者が委託契約の目的の範囲内で第三者との間で個人データの授受を行った場合において、一義的には委託先の個人情報取扱事業者が記録を作成する義務があるが、委託元の個人情報取扱事業者が記録の作成を代行することができる。

(参考)

規則第12条

1 法第25条第1項の規定による同項の記録を作成する方法は、文書、電磁的記録又はマイク

ロフィルムを用いて作成する方法とする。

- 2 法第25条第1項の記録は、個人データを第三者(同項に規定する第三者をいう。以下この条、次条及び第15条から第17条までにおいて同じ。)に提供した都度、速やかに作成しなければならない。ただし、当該第三者に対し個人データを継続的に若しくは反復して提供(法第23条第2項の規定による提供を除く。以下この項において同じ。)したとき、又は当該第三者に対し個人データを継続的に若しくは反復して提供することが確実であると見込まれるときの記録は、一括して作成することができる。
- 3 前項の規定にかかわらず、法第23条第1項又は法第24条の規定により、本人に対する物品又は役務の提供に関連して当該本人に係る個人データを第三者に提供した場合において、当該提供に関して作成された契約書その他の書面に次条第1項各号に定める事項が記載されているときは、当該書面をもって法第25条第1項の当該事項に関する記録に代えることができる。

規則第13条

- 1 法第25条第1項の個人情報保護委員会規則で定める事項は、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、それぞれ当該各号に定める事項とする。
 - (1) 法第23条第2項の規定により個人データを第三者に提供した場合 次のイからニまでに掲げる事項
 - イ) 当該個人データを提供した年月日
 - ロ) 当該第三者の氏名又は名称その他の当該第三者を特定するに足りる事項(不特定かつ多数の者に対して提供したときは、その旨)
 - ハ) 当該個人データによって識別される本人の氏名その他の当該本人を特定するに足りる事項
 - ニ) 当該個人データの項目
 - (2) 法第23条第1項又は法第24条の規定により個人データを第三者に提供した場合 次のイ及びロに掲げる事項
 - イ) 法第23条第1項又は法第24条の本人の同意を得ている旨
 - ロ) 前号ロからニまでに掲げる事項
- 2 前項各号に定める事項のうち、既に前条に規定する方法により作成した法第25条第1項の記録(当該記録を保存している場合におけるものに限る。)に記録されている事項と内容が同一であるものについては、法第25条第1項の当該事項の記録を省略することができる。

規則第14条

法第25条第2項の個人情報保護委員会規則で定める期間は、次の各号に掲げる場合の区分に応じて、それぞれ当該各号に定める期間とする。

- (1) 第12条第3項に規定する方法により記録を作成した場合 最後に当該記録に係る個人データの提供を行った日から起算して1年を経過する日までの間
- (2) 第12条第2項ただし書に規定する方法により記録を作成した場合 最後に当該記録に係る個人データの提供を行った日から起算して3年を経過する日までの間
- (3) 前3号以外の場合 3年

3-5-7 第三者提供を受ける際の確認等(ガイドライン第18条関係)

【第三者提供を受ける際の確認(法第26条第1項・第2項関係)】

法第26条(第1項・第2項)

- 1 個人情報取扱事業者は、第三者から個人データの提供を受けるに際しては、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、次に掲げる事項の確認を行わなければならない。ただし、当該個人データの提供が第23条第1項各号又は第5項各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。
 - (1) 当該第三者の氏名又は名称及び住所並びに法人にあっては、その代表者(法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるもの)にあっては、その代表者又は管理人)の氏名
 - (2) 当該第三者による当該個人データの取得の経緯
- 2 前項の第三者は、個人情報取扱事業者が同項の規定による確認を行う場合において、当該個人情報取扱事業者に対して、当該確認に係る事項を偽ってはならない。

【第三者提供を受ける際の記録の作成等(法第26条第3項・第4項関係)】

法第26条(第3項・第4項)

- 3 個人情報取扱事業者は、第1項の規定による確認を行ったときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該個人データの提供を受けた年月日、当該確認に係る事項その他の個人情報保護委員会規則で定める事項に関する記録を作成しなければならない。
- 4 個人情報取扱事業者は、前項の記録を、当該記録を作成した日から個人情報保護委員会規則で定める期間保存しなければならない。

【第三者提供を受ける際の確認(第18条第1項、第2項関係)】

第18条(第1項、第2項)

- 1 電気通信事業者は、第三者から個人データの提供を受けるに際しては、次の各号に掲げる事項に応じ、それぞれ当該各号に定める方法による確認を行わなければならない。ただし、当該個人データの提供が第15条第1項各号又は第10項各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。
 - (1) 当該第三者の氏名又は名称及び住所並びに法人にあっては、その代表者(法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるもの)にあっては、その代表者又は管理人)の氏名(第3号に掲げる事項に該当するものを除く。) 当該個人データを提供する当該第三者から申告を受ける方法その他の適切な方法
 - (2) 当該第三者による当該個人データの取得の経緯(次号に掲げる事項に該当するものを除く。) 当該個人データを提供する当該第三者から当該第三者による当該個人データの取得の経緯を示す契約書その他の書面の提示を受ける方法その他の適切な方法
 - (3) 当該第三者から他の個人データの提供を受けるに際して既に前2号に規定する方法による確認(当該確認について第3項、第5項及び第6項に規定する方法による記録の作成及び保存をしている場合におけるものに限る。)を行っている事項 当該事項の内容と当該提供に係る前2号に掲げる事項の内容が同一であることの確認を行う方法
- 2 前項の第三者は、電気通信事業者が同項の規定による確認を行う場合において、当該電気通信事業者に対して、当該確認に係る事項を偽ってはならない。

【第三者提供を受ける際の記録の作成等(第18条第3項～第7項関係)】

第18条(第3項～第7項)

- 3 電気通信事業者は、第1項の規定による確認を行ったときは、文書、電磁的記録又はマイクروفイルムを用いて作成する方法により、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、それぞれ当該各号に定める事項に関する記録を作成しなければならない。
- (1) 個人情報取扱事業者から法第23条第2項の規定による個人データの提供を受けた場合 次のイからホまでに掲げる事項
 - イ 個人データの提供を受けた年月日
 - ロ 第1項各号に掲げる事項
 - ハ 当該個人データによって識別される本人の氏名その他の当該本人を特定するに足りる事項
 - ニ 当該個人データの項目
 - ホ 法第23条第4項の規定により公表されている旨
 - (2) 個人情報取扱事業者から法第23条第1項又は法第24条の規定による個人データの提供を受けた場合 次のイ及びロに掲げる事項
 - イ 法第23条第1項各号列記以外の部分又は法第24条の本人の同意を得ている旨
 - ロ 前号ロからニまでに掲げる事項
 - (3) 第三者(個人情報取扱事業者に該当する者を除く。)から個人データの提供を受けた場合 第1号ロからニまでに掲げる事項
- 4 前項各号に定める事項のうち、既に前項、次項及び第6項に規定する方法により作成した前項の記録(当該記録を保存している場合におけるものに限る。)に記録された事項と内容が同一であるものについては、同項の当該事項の記録を省略することができる。
- 5 第3項の記録は、第三者から個人データの提供を受けた都度、速やかに作成しなければならない。ただし、当該第三者から継続的に若しくは反復して個人データの提供(第15条第2項の規定による提供を除く。以下この条において同じ。)を受けたとき、又は当該第三者から継続的に若しくは反復して個人データの提供を受けることが確実であると見込まれるときの記録は、一括して作成することができる。
- 6 前項の規定にかかわらず、本人に対する物品又は役務の提供に関連して第三者から当該本人に係る個人データの提供を受けた場合において、当該提供に関して作成された契約書その他の書面に第3項各号に定める事項が記載されているときは、当該書面をもって同項の当該事項に関する記録に代えることができる。
- 7 電気通信事業者は、第3項の記録を、当該記録を作成した日から次の各号に掲げる場合の区分に応じ、それぞれ当該各号に定める期間保存しなければならない。
- (1) 前項に規定する方法により記録を作成した場合 最後に当該記録に係る個人データの提供を受けた日から起算して1年を経過する日までの間
 - (2) 第5項ただし書に規定する方法により記録を作成した場合 最後に当該記録に係る個人データの提供を受けた日から起算して3年を経過する日までの間
 - (3) 前2号以外の場合 3年

第三者提供を受ける際の確認等については、個人情報保護委員会の定める「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(第三者提供時の確認・記録義務編)」に準ずることとする。

「個人情報保護に関する法律についてのガイドライン(第三者記録義務)」より

「同ガイドライン「3-1-1 第三者の氏名及び住所並びに法人にあっては、その代表者の氏名(法第26条第1項第1号、規則第15条第1項関係)」から引用」

【第三者から申告を受ける方法に該当する事例】

- 事例1) 口頭で申告を受ける方法
- 事例2) 所定の申込書等に記載をさせた上で、当該申込書等の提出を受け入れる方法
- 事例3) 本人確認書類の写しの送付を受け入れる方法

【その他の適切な方法に該当する事例】

- 事例1) 登記されている事項を確認する方法(受領者が自ら登記事項証明書・登記情報提供サービスで当該第三者の名称・住所・代表者の氏名を確認する方法)
- 事例2) 法人番号(行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号)第2条第15項に規定する法人番号をいう。)の提示を受けて、当該法人の名称、住所を確認する方法
- 事例3) 当該第三者が自社のホームページなどで名称、住所、代表者の氏名を公開している場合において、その内容を確認する方法
- 事例4) 信頼性における民間のデータ業者のデータベースを確認する方法
- 事例5) 上場会社等の有価証券報告書等を確認する方法

「個人情報保護に関する法律についてのガイドライン(第三者記録義務)」より

「同ガイドライン「3-1-2 第三者による個人データの取得の経緯(法第26条第1項第2号、規則第15条第2項関係)」から引用」

個人情報取扱事業者は、第三者から個人データの提供を受ける際は、当該第三者による当該個人データの「取得の経緯」を確認しなければならない。

「取得の経緯」を確認する趣旨としては、提供を受けようとする個人データが適法に入手されたものではないと疑われる場合に、当該個人データの利用・流通を未然に防止する点にある。

仮に、適法に入手されたものではないと疑われるにもかかわらず、あえて個人データの提供を受けた場合には、法第17条第1項の規定違反と判断される可能性がある。

「取得の経緯」の具体的な内容は、個人データの内容、第三者提供の態様などにより異なり得るが、基本的には、取得先の別(顧客としての本人、従業員としての本人、他の個人情報取扱事業者、家族・友人等の私人、いわゆる公開情報等)、取得行為の態様(本人から直接取得したか、有償で取得したか、いわゆる公開情報から取得したか、紹介により取得したか、私人として取得したものか等)などを確認しなければならない。

なお、あくまで、個人データを提供した「第三者」による取得の経緯を確認すれば足り、そこから遡って当該「第三者」より前に取得した者の取得の経緯を確認する義務はない。

【適切な方法に該当する事例】

- 事例1) 提供者が別の者から個人データを買取っている場合には売買契約書などを確認する方法
- 事例2) 提供者が本人から書面等で当該個人データを直接取得している場合に当該書面等を確認

する方法

- 事例3) 提供者による取得の経緯が明示的又は黙示的に示されている、提供者と受領者間の契約書面を確認する方法
- 事例4) 提供者が本人の同意を得ていることを誓約する書面を受け入れる方法
- 事例5) 提供者のホームページで公表されている利用目的、規約等の中に、取得の経緯が記載されている場合において、その記載内容を確認する方法
- 事例6) 本人による同意書面を確認する方法

「個人情報保護に関する法律についてのガイドライン(第三者記録義務)」より

＜同ガイドライン「3-1-3 法の遵守状況」から引用＞

受領者は、個人情報取扱事業者から個人データの提供を受ける際には、当該個人情報取扱事業者の法の遵守状況(例えば、利用目的、開示手続、問合せ・苦情の受付窓口の公表など)についても確認することが望ましい。特に、個人情報取扱事業者からオプトアウトによる第三者提供により個人データの提供を受ける際には、受領者は、当該個人情報取扱事業者の届出事項が個人情報保護委員会により公表されている旨を記録しなければならないことに留意する必要がある(同ガイドライン「4-2-2 受領者の記録事項」参照)。

提供者である個人情報取扱事業者の法の遵守状況を確認した結果、提供される個人データが適法に入手されたものではないと疑われるにもかかわらず、当該個人データの提供を受けた場合には、法第17条第1項の規定違反と判断されるおそれがある。

「個人情報保護に関する法律についてのガイドライン(第三者記録義務)」より

＜同ガイドライン「3-2 既に確認を行った第三者に対する確認方法(規則第15条関係)」から引用＞

複数回にわたって同一「本人」の個人データの授受をする場合において、同一の内容である事項を重複して確認する合理性はないため、既に規則第15条に規定する方法(「3-1-1 第三者の氏名及び住所並びに法人にあっては、その代表者の氏名」「3-1-2 当該第三者による当該個人データの取得の経緯」)により確認を行い、「4 記録義務」に規定する方法により作成し、かつ、その時点において保存している記録に記録された事項と内容が同一であるものについては、当該事項の確認を省略することができる。

個人情報の保護に関する法律及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の一部を改正する法律(平成27年法律第65号。以下「改正法」という。)の施行日の前に上記に規定する方法に相当する方法で作成した記録についても同様とする。

例えば、個人情報取扱事業者が、同じ提供者から、既に確認・記録義務を履行した、特定の事業活動であることを認識しながら、個人データの提供を受ける場合は、提供者の名称、当該個人データの取得の経緯について「同一であることの確認」が行われているものである。

(参考)

規則第15条

- 1 法第26条第1項の規定による同項第1号に掲げる事項の確認を行う方法は、個人データを提供する第三者から申告を受ける方法その他の適切な方法とする。
- 2 法第26条第1項の規定による同項第2号に掲げる事項の確認を行う方法は、個人データを提供する第三者から当該第三者による当該個人データの取得の経緯を示す契約書その他の書面の提示を受ける方法その他の適切な方法とする。
- 3 前2項の規定にかかわらず、第三者から他の個人データの提供を受けるに際して既に前2

項で規定する方法による確認(当該確認について次条に規定する方法による記録の作成及び保存をしている場合におけるものに限る。)を行っている事項の確認を行う方法は、当該事項の内容と当該提供に係る法第26条第1項各号に掲げる事項の内容が同一であることの確認を行う方法とする。

規則第16条

- 1 法第26条第3項の規定による同項の記録を作成する方法は、文書、電磁的記録又はマイクロフィルムを用いて作成する方法とする。
- 2 法第26条第3項の記録は、第三者から個人データの提供を受けた都度、速やかに作成しなければならない。ただし、当該第三者から継続的に若しくは反復して個人データの提供(法第23条第2項の規定による提供を除く。以下この条において同じ。)を受けたとき、又は当該第三者から継続的に若しくは反復して個人データの提供を受けることが確実であると見込まれるときの記録は、一括して作成することができる。
- 3 前項の規定にかかわらず、本人に対する物品又は役務の提供に関連して第三者から当該本人に係る個人データの提供を受けた場合において、当該提供に関して作成された契約書その他の書面に次条第1項各号に定める事項が記載されているときは、当該書面をもって法第26条第3項の当該事項に関する記録に代えることができる。

規則第17条

- 1 法第26条第3項の個人情報保護委員会規則で定める事項は、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、それぞれ当該各号に定める事項とする。
 - (1) 個人情報取扱事業者から法第23条第2項の規定による個人データの提供を受けた場合
次のイからホまでに掲げる事項
 - イ 個人データの提供を受けた年月日
 - ロ 法第26条第1項各号に掲げる事項
 - ハ 当該個人データによって識別される本人の氏名その他の当該本人を特定するに足りる事項
 - ニ 当該個人データの項目
 - ホ 法第23条第4項の規定により公表されている旨
 - (2) 個人情報取扱事業者から法第23条第1項又は法第24条の規定による個人データの提供を受けた場合 次のイ及びロに掲げる事項
 - イ 法第23条第1項又は法第24条の本人の同意を得ている旨
 - ロ 前号ロからニまでに掲げる事項
 - (3) 第三者(個人情報取扱事業者に該当する者を除く。)から個人データの提供を受けた場合 第1号ロからニまでに掲げる事項
- 2 前項各号に定める事項のうち、既に前条に規定する方法により作成した法26条第3項の記録(当該記録を保存している場合におけるものに限る。)に記録された事項と内容が同一であるものについては、法26条第3項の当該事項の記録を省略することができる。

規則第18条

法第26条第4項の個人情報保護委員会規則で定める期間は、次の各号に掲げる場合の区

分に応じて、それぞれ当該各号に定める期間とする。

- (1) 第16条第3項に規定する方法により記録を作成した場合 最後に当該記録に係る個人データの提供を受けた日から起算して1年を経過する日までの間
- (2) 第16条第2項ただし書に規定する方法により記録を作成した場合 最後に当該記録に係る個人データの提供を受けた日から起算して3年を経過する日までの間
- (3) 前2号以外の場合 3年

3-6 保有個人データに関する事項の公表等、保有個人データの開示・訂正等・利用停止等(ガイドライン第19条～第26条関係)

3-6-1 保有個人データに関する事項の公表等(ガイドライン第19条関係)

(1) 保有個人データに関する事項の本人への周知(ガイドライン第19条第1項関係)

法第27条(第1項～第3項)

- 1 個人情報取扱事業者は、保有個人データに関し、次に掲げる事項について、本人の知り得る状態(本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。)に置かななければならない。
 - (1) 当該個人情報取扱事業者の氏名又は名称
 - (2) 全ての保有個人データの利用目的(第18条第4項第1号から第3号までに該当する場合を除く。)
 - (3) 次項の規定による求め又は次条第1項、第29条第1項若しくは第30条第1項若しくは第33条第2項の規定による請求に応じる手続(第33条第2項の規定により手数料の額を定めたときは、その手数料の額を含む。)
 - (4) 前3号に掲げるもののほか、保有個人データの適正な取扱いの確保に関し必要な事項として政令で定めるもの
- 2 個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの利用目的の通知を求められたときは、本人に対し、遅滞なく、これを通知しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。
 - (1) 前項の規定により当該本人が識別される保有個人データの利用目的が明らかな場合
 - (2) 第18条第4項第1号から第3号までに該当する場合
- 3 個人情報取扱事業者は、前項の規定に基づき求められた保有個人データの利用目的を通知しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

ガイドライン第19条(第1項)

- 1 電気通信事業者は、保有個人データに関し、次に掲げる事項について、本人の知り得る状態(本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。)に置かななければならない。
 - (1) 当該電気通信事業者の氏名又は名称
 - (2) 全ての保有個人データの利用目的(第8条第4項第1号から第3号までに該当する場合を除く。)
 - (3) 次項の規定による求め又は次条第1項、第21条第1項若しくは第22条第1項若しくは第25条第2項の規定による請求に応じる手続(第25条第2項の規定により手数料の額を定めたときは、その手数料の額を含む。)
 - (4) 当該電気通信事業者が行う保有個人データの取扱いに関する苦情の申出先

(5) 当該電気通信事業者が認定個人情報保護団体の電気通信事業者である場合にあっては、当該認定個人情報保護団体の名称及び苦情の解決の申出先

電気通信事業者は、保有個人データについて、次の①から④までの情報を本人の知り得る状態(本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。)(※1)に置かなければならない。

- ① 電気通信事業者の氏名又は名称
- ② 全ての保有個人データの利用目的(※2)(ただし、一定の場合(※3)を除く。)
- ③ 保有個人データの利用目的の通知の求め又は開示等の請求(※4)に応じる手続及び保有個人データの利用目的の通知の求め又は開示の請求に係る手数料の額(定めた場合に限る。)(※5)
- ④ 保有個人データの取扱いに関する苦情の申出先

(例) 苦情を受け付ける担当窓口名・係名、郵送用住所、受付電話番号その他の苦情申出先(電気通信事業者が認定個人情報保護団体の電気通信事業者である場合は、その団体の名称及び苦情解決の申出先を含む。)

(※1)「本人の知り得る状態(本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。)」とは、ホームページへの掲載、パンフレットの配布、本人の求めに応じて遅滞なく回答を行うこと等、本人が知ろうとすれば、知ることができる状態に置くことをいい、常にその時点での正確な内容を本人の知り得る状態に置かなければならない。必ずしもホームページへの掲載、又は事務所等の窓口等へ掲示すること等が継続的に行われることまでを必要とするものではないが、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、内容が本人に認識される合理的かつ適切な方法によらなければならない。

なお、普段から問合せ対応が多い電気通信事業者等において、ホームページへ継続的に掲載する方法は、「本人が容易に知り得る状態」(3-5-2(オプトアウトによる第三者提供)参照)及び「本人の知り得る状態(本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。)」の両者の趣旨に合致する方法である。

【本人の知り得る状態に該当する事例】

事例 1) 問合せ窓口を設け、問合せがあれば、口頭又は文書で回答できるよう体制を構築しておく場合

事例 2) 店舗にパンフレットを備え置く場合

事例 3) 電子商取引において、商品を紹介するホームページに問合せ先のメールアドレスを表示する場合

(※2) 利用目的に第三者提供が含まれる場合は、その旨も明らかにしなければならない。

(※3) 「一定の場合」とは、第8条第4項第1号から第3号までに掲げる次の場合をいう

(3-2-7(利用目的の通知等をしなくてよい場合)参照)。

ア) 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

イ) 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該電気通信事業者の権利又は利益が侵害されるおそれがある場合

ウ) 国の機関等が法令の定める事務を実施する上で、民間企業等の協力を得る必要がある場合であり、協力する民間企業等が国の機関等から受け取った個人情報の利用目的を

本人に通知し、又は公表することにより、当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合

(※4)「開示等の請求」とは、保有個人データの開示(3-6-2(保有個人データの開示)参照)、保有個人データの内容の訂正、追加若しくは削除(3-6-3(保有個人データの訂正等)参照)、保有個人データの利用の停止若しくは消去又は保有個人データの第三者への提供の停止(3-6-4(保有個人データの利用停止等)参照)の請求をいう。

(※5)手数料の額を定める場合は、実費を勘案して合理的であると認められる範囲内において、定めなければならない(3-6-7(手数料)参照)。

(参考)

政令第8条

法第27条第1項第4号の政令で定めるものは、次に掲げるものとする。

- (1) 当該個人情報取扱事業者が行う保有個人データの取扱いに関する苦情の申出先
- (2) 当該個人情報取扱事業者が認定個人情報保護団体の対象事業者である場合にあっては、当該認定個人情報保護団体の名称及び苦情の解決の申出先

法第47条

1 個人情報取扱事業者等の個人情報等の適正な取扱いの確保を目的として次に掲げる業務を行おうとする法人(法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。次条第3号ロにおいて同じ。)は、個人情報保護委員会の認定を受けることができる。

- (1) 業務の対象となる個人情報取扱事業者等(以下「対象事業者」という。)の個人情報等の取扱いに関する第52条の規定による苦情の処理
- (2) 個人情報等の適正な取扱いの確保に寄与する事項についての対象事業者に対する情報の提供
- (3) 前2号に掲げるもののほか、対象事業者の個人情報等の適正な取扱いの確保に関し必要な業務

2 前項の認定を受けようとする者は、政令で定めるところにより、個人情報保護委員会に申請しなければならない。

3 個人情報保護委員会は、第1項の認定をしたときは、その旨を公示しなければならない。

法第52条

1 認定個人情報保護団体は、本人その他の関係者から対象事業者の個人情報等の取扱いに関する苦情について解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、その苦情に係る事情を調査するとともに、当該対象事業者に対し、その苦情の内容を通知してその迅速な解決を求めなければならない。

2 認定個人情報保護団体は、前項の申出に係る苦情の解決について必要があると認めるときは、当該対象事業者に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

3 対象事業者は、認定個人情報保護団体から前項の規定による求めがあったときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。

(2) 保有個人データの利用目的の通知(法第19条第2項、第3項関係)

法第27条(第2項・第3項)

- 2 個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの利用目的の通知を求められたときは、本人に対し、遅滞なく、これを通知しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。
- (1) 前項の規定により当該本人が識別される保有個人データの利用目的が明らかな場合
 - (2) 第18条第4項第1号から第3号までに該当する場合
- 3 個人情報取扱事業者は、前項の規定に基づき求められた保有個人データの利用目的を通知しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

ガイドライン第19条(第2項、第3項)

- 2 電気通信事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの利用目的の通知を求められたときは、本人に対し、遅滞なく、これを通知しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。
- (1) 前項の規定により当該本人が識別される保有個人データの利用目的が明らかな場合
 - (2) 第8条第4項第1号から第3号までに該当する場合
- 3 電気通信事業者は、前項の規定に基づき求められた保有個人データの利用目的を通知しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

電気通信事業者は、次の①から④までの場合を除いて、本人から、当該本人が識別される保有個人データの利用目的の通知を求められたときは、遅滞なく、本人に通知(※)しなければならない。なお、通知しない旨を決定したときは、遅滞なく、その旨を本人に通知しなければならない。

- ①上記(1)(第19条第1項)の措置により、本人が識別される保有個人データの利用目的が明らかである場合
 - ②利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合(第8条第4項第1号)(3-2-7(利用目的の通知等をしなくてよい場合)参照)
 - ③利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該電気通信事業者の権利又は利益が侵害されるおそれがある場合(第18条第4項第2号)(3-2-7(利用目的の通知等をしなくてよい場合)参照)
 - ④国の機関等が法令の定める事務を実施する上で、民間企業等の協力を得る必要がある場合であり、協力する民間企業等が国の機関等から受け取った保有個人データの利用目的を本人に通知し、又は公表することにより、本人の同意を得ることが当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合(第8条第4項第3号)(3-2-7(利用目的の通知等をしなくてよい場合)参照)
- (※)「本人に通知」については、2-11(本人に通知)参照。

3-6-2 保有個人データの開示(ガイドライン第20条関係)

法第28条(第1項～第4項)

- 1 本人は、個人情報取扱事業者に対し、当該本人が識別される保有個人データの開示を請求することができる。

- 2 個人情報取扱事業者は、前項の規定による請求を受けたときは、本人に対し、政令で定める方法により、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければならない。ただし、開示することにより次の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。
 - (1) 本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
 - (2) 当該個人情報取扱事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
 - (3) 他の法令に違反することとなる場合
- 3 個人情報取扱事業者は、第1項の規定による請求に係る保有個人データの全部又は一部について開示しない旨の決定をしたとき又は当該保有個人データが存在しないときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。
- 4 他の法令の規定により、本人に対し第2項本文に規定する方法に相当する方法により当該本人が識別される保有個人データの全部又は一部を開示することとされている場合には、当該全部又は一部の保有個人データについては、第1項及び第2項の規定は、適用しない。

ガイドライン第20条

- 1 本人は、電気通信事業者に対し、当該本人が識別される保有個人データの開示を請求することができる。
- 2 電気通信事業者は、前項の規定による請求を受けたときは、本人に対し、書面の交付による方法（開示の請求を行った者が同意した方法があるときは、当該方法）により、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければならない。ただし、開示することにより次の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。
 - (1) 本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
 - (2) 当該電気通信事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
 - (3) 法令（法、個人情報の保護に関する法律施行令（平成15年政令第507号）及び規則を除く。第4項及び次条第2項において同じ。）に違反することとなる場合
- 3 電気通信事業者は、第1項の規定による請求に係る保有個人データの全部又は一部について開示しない旨の決定をしたとき又は当該保有個人データが存在しないときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。
- 4 法令の規定により、本人に対し第2項本文に規定する方法に相当する方法により当該本人が識別される保有個人データの全部又は一部を開示することとされている場合には、当該全部又は一部の保有個人データについては、第1項及び第2項の規定は、適用しない。

電気通信事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの開示（存在しないときにはその旨を知らせることを含む。）の請求を受けたときは、本人に対し、書面の交付による方法（開示の請求を行った者が同意した方法があるときはその方法（※1））により、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければならない（※2）。

ただし、開示することにより次の(1)から(3)までのいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができるが、これにより開示しない旨の決定をしたとき又は請求に係る保有個人データが存在しないときは、遅滞なく、その旨を本人に通知（※3）しなければならない。

- (1) 本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

保有個人データを本人に開示することにより、本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合は、当該保有個人データの全部又は一部を開示しないことができる。

(2) 電気通信事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合

保有個人データを本人に開示することにより、電気通信事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合は、当該保有個人データの全部又は一部を開示しないことができる。

事例 1) 同一の本人から複雑な対応を要する同一内容について繰り返し開示の請求があり、事実上問合せ窓口が占有されることによって他の問合せ対応業務が立ち行かなくなる等、業務上著しい支障を及ぼすおそれがある場合

事例 2) 電気通信事業者において独自に付加した信用評価等の開示を求められる等、業務上著しい支障を及ぼすおそれがある場合

(3) 法令(法、個人情報の保護に関する法律施行令(平成15年政令第507号)及び規則を除く。第4項及び第21条第2項において同じ。)に違反することとなる場合

保有個人データを本人に開示することにより、法令(個人情報保護法令を除く)に違反することとなる場合は、当該保有個人データの全部又は一部を開示しないことができる。

事例) 刑法(明治40年法律第45号)第134条(秘密漏示罪)や電気通信事業法第4条(通信の秘密の保護)に違反することとなる場合

また、法令(個人情報保護法令を除く)の規定により、第20条第2項に定める方法に相当する方法(書面の交付による方法(開示の請求を行った者が同意した方法があるときは、当該方法)により当該本人が識別される保有個人データを開示することとされている場合には、第20条第1項及び第2項の規定は適用されず、当該法令の規定が適用されることとなる。

なお、本人が、裁判上の訴えにより、当該本人が識別される保有個人データの開示を請求する場合と本条との関係については、3-6-8(裁判上の訴えの事前請求)を参照のこと。

(※1)「開示の請求を行った者が同意した方法があるときはその方法」とは、開示の方法としては、請求を行った者が同意している場合には電子メール、電話等様々な方法が可能であり、書面の交付による方法は同意がなくても可能という意味である。

また、開示の請求を行った者から開示の方法について特に指定がなく、電気通信事業者が提示した方法に対して異議を述べなかった場合(電話での開示の請求があり、必要な本人確認等の後、そのまま電話で問合せに回答する場合を含む。)は、当該方法について同意があったものとして取り扱うことができる。開示の請求があった者からの同意の取り方として、電気通信事業者が開示方法を提示して、その者が希望する複数の方法の中から当該事業者が選択することも考えられる。

(※2) 消費者等、本人の権利利益保護の観点からは、事業活動の特性、規模及び実態を考慮して、個人情報の取得元又は取得方法(取得源の種類等)を、可能な限り具体的に明記し、本人からの求めに一層対応していくことが望ましい。

(※3)「本人に通知」については、2-11(本人に通知)を参照のこと。

(参考)

政令第9条

法第28条第2項の政令で定める方法は、書面の交付による方法(開示の請求を行った者が同意した方法があるときは、当該方法)とする。

3-6-3 保有個人データの訂正等(ガイドライン第21条関係)

法第29条

- 1 本人は、個人情報取扱事業者に対し、当該本人が識別される保有個人データの内容が事実でないときは、当該保有個人データの内容の訂正、追加又は削除(以下この条において「訂正等」という。)を請求することができる。
- 2 個人情報取扱事業者は、前項の規定による請求を受けた場合には、その内容の訂正等に関して他の法令の規定により特別の手續が定められている場合を除き、利用目的の達成に必要な範囲内において、遅滞なく必要な調査を行い、その結果に基づき、当該保有個人データの内容の訂正等を行わなければならない。
- 3 個人情報取扱事業者は、第1項の規定による請求に係る保有個人データの内容の全部若しくは一部について訂正等を行ったとき、又は訂正等を行わない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨(訂正等を行ったときは、その内容を含む。)を通知しなければならない。

ガイドライン第21条

- 1 本人は、電気通信事業者に対し、当該本人が識別される保有個人データの内容が事実でないときは、当該保有個人データの内容の訂正、追加又は削除(以下この条において「訂正等」という。)を請求することができる。
- 2 電気通信事業者は、前項の規定による請求を受けた場合には、その内容の訂正等に関して法令の規定により特別の手續が定められている場合を除き、利用目的の達成に必要な範囲内において、遅滞なく必要な調査を行い、その結果に基づき、当該保有個人データの内容の訂正等を行わなければならない。
- 3 電気通信事業者は、第1項の規定による請求に係る保有個人データの内容の全部若しくは一部について訂正等を行ったとき、又は訂正等を行わない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨(訂正等を行ったときは、その内容を含む。)を通知しなければならない。

電気通信事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データに誤りがあり、事実でないという理由によって、内容の訂正、追加又は削除(※1)(以下「訂正等」という。)の請求を受けた場合は、利用目的の達成に必要な範囲で遅滞なく必要な調査を行い、その結果に基づき、原則として(※2)、訂正等を行わなければならない。

なお、電気通信事業者は、第21条第2項の規定に基づき請求に係る保有個人データの内容の全部若しくは一部について訂正等を行ったとき、又は訂正等を行わない旨の決定をしたときは、遅滞なく、その旨(訂正等を行ったときは、その内容を含む。)を本人に通知(※3)しなければならない。

また、保有個人データの内容の訂正等に関して法令(個人情報保護法令を除く)の規定により特別の手續が定められている場合には、法第21条第1項及び第2項の規定は適用されず、当該法令の規

定が適用されることとなる。

なお、本人が、裁判上の訴えにより、当該本人が識別される保有個人データの訂正等を請求する場合と本条との関係については、3-6-8(裁判上の訴えの事前請求)を参照のこと。

【訂正を行う必要がない事例】

事例) 訂正等の対象が事実でなく評価に関する情報である場合

(※1)「削除」とは、不要な情報を除くことをいう。

(※2)利用目的からみて訂正等が必要ではない場合、保有個人データが誤りである旨の指摘が正しくない場合には、訂正等を行う必要はない。ただし、その場合には、遅滞なく、訂正等を行わない旨を本人に通知しなければならない。

(※3)「本人に通知」については、2-11(本人に通知)を参照のこと。

3-6-4 保有個人データの利用停止等(ガイドライン第22条関係)

法第30条

- 1 本人は、個人情報取扱事業者に対し、当該本人が識別される保有個人データが第16条の規定に違反して取り扱われているとき又は第17条の規定に違反して取得されたものであるときは、当該保有個人データの利用の停止又は消去(以下この条において「利用停止等」という。)を請求することができる。
- 2 個人情報取扱事業者は、前項の規定による請求を受けた場合であって、その請求に理由があることが判明したときは、違反を是正するために必要な限度で、遅滞なく、当該保有個人データの利用停止等を行わなければならない。ただし、当該保有個人データの利用停止等に多額の費用を要する場合その他の利用停止等を行うことが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。
- 3 本人は、個人情報取扱事業者に対し、当該本人が識別される保有個人データが第23条第1項又は第24条の規定に違反して第三者に提供されているときは、当該保有個人データの第三者への提供の停止を請求することができる。
- 4 個人情報取扱事業者は、前項の規定による請求を受けた場合であって、その請求に理由があることが判明したときは、遅滞なく、当該保有個人データの第三者への提供を停止しなければならない。ただし、当該保有個人データの第三者への提供の停止に多額の費用を要する場合その他の第三者への提供を停止することが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。
- 5 個人情報取扱事業者は、第1項の規定による請求に係る保有個人データの全部若しくは一部について利用停止等を行ったとき若しくは利用停止等を行わない旨の決定をしたとき、又は第3項の規定による請求に係る保有個人データの全部若しくは一部について第三者への提供を停止したとき若しくは第三者への提供を停止しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

ガイドライン第22条

- 1 本人は、電気通信事業者に対し、当該本人が識別される保有個人データが第5条の規定に違反して取り扱われているとき又は第7条の規定に違反して取得されたものであるときは、当該保有個人データの利用の停止又は消去(以下この条において「利用停止等」という。)を請求することができる。

- 2 電気通信事業者は、前項の規定による請求を受けた場合であって、その請求に理由があることが判明したときは、違反を是正するために必要な限度で、遅滞なく、当該保有個人データの利用停止等を行わなければならない。ただし、当該保有個人データの利用停止等に多額の費用を要する場合その他の利用停止等を行うことが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。
- 3 本人は、電気通信事業者に対し、当該本人が識別される保有個人データが第15条第1項又は第16条の規定に違反して第三者に提供されているときは、当該保有個人データの第三者への提供の停止を請求することができる。
- 4 電気通信事業者は、前項の規定による請求を受けた場合であって、その請求に理由があることが判明したときは、遅滞なく、当該保有個人データの第三者への提供を停止しなければならない。ただし、当該保有個人データの第三者への提供の停止に多額の費用を要する場合その他の第三者への提供を停止することが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。
- 5 電気通信事業者は、第1項の規定による請求に係る保有個人データの全部若しくは一部について利用停止等を行ったとき若しくは利用停止等を行わない旨の決定をしたとき、又は第3項の規定による請求に係る保有個人データの全部若しくは一部について第三者への提供を停止したとき若しくは第三者への提供を停止しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

電気通信事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが、第5条の規定に違反して本人の同意なく目的外利用がされている、又は第7条の規定に違反して偽りその他不正の手段により個人情報が取得され若しくは本人の同意なく要配慮個人情報が取得されたものであるという理由によって、当該保有個人データの利用の停止又は消去(※1)(以下「利用停止等」という。)の請求を受けた場合であって、その請求に理由があることが判明したときは、原則として(※2)、遅滞なく、利用停止等を行わなければならない。

また、電気通信事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが、第15条第1項又は第16条の規定に違反して本人の同意なく第三者に提供されているという理由によって、当該保有個人データの第三者提供の停止の請求を受けた場合であって、その請求に理由があることが判明したときは、原則として(※3)、遅滞なく、第三者提供を停止しなければならない。

なお、電気通信事業者は、上記により、利用停止等を行ったとき若しくは利用停止等を行わない旨の決定をしたとき、又は、第三者提供の停止を行ったとき若しくは第三者提供を停止しない旨の決定をしたときは、遅滞なく、その旨を本人に通知(※4)しなければならない。

また、本人が、裁判上の訴えにより、当該本人が識別される保有個人データの利用停止等又は第三者提供の停止を請求する場合と本条との関係については、3-6-8(裁判上の訴えの事前請求)を参照のこと。

なお、消費者等、本人の権利利益保護の観点からは、事業活動の特性、規模及び実態を考慮して、保有個人データ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等、自主的に利用停止に応じる等、本人からの求めにより一層対応していくことが望ましい。

(※1)「消去」とは、保有個人データを保有個人データとして使えなくすることであり、当該データを削除することのほか、当該データから特定の個人を識別できないようにすること等を含む(3-3-1(データ内容の正確性の確保等)参照)。

(※2) 例えば、保有個人データの全部消去を求められた場合であっても、利用停止によって手続違反を是正できる場合であれば、そのような措置を講ずることにより、義務を果たしたことになり、必ずしも、求められた措置をそのまま実施する必要はない。

なお、手続違反である旨の指摘が正しくない場合は、利用停止等を行う必要はない。

(※3) なお、手続違反である旨の指摘が正しくない場合は、第三者提供を停止する必要はない。

(※4) 「本人に通知」については、2-11(本人に通知)を参照のこと。

3-6-5 理由の説明(ガイドライン第23条関係)

法第31条

個人情報取扱事業者は、第27条第3項、第28条第3項、第29条第3項又は前条第5項の規定により、本人から求められ、又は請求された措置の全部又は一部について、その措置をとらない旨を通知する場合又はその措置と異なる措置をとる旨を通知する場合は、本人に対し、その理由を説明するよう努めなければならない。

ガイドライン第23条

電気通信事業者は、第19条第3項、第20条第3項、第21条第3項又は前条第5項の規定により、本人から求められ、又は請求された措置の全部又は一部について、その措置をとらない旨を通知する場合又はその措置と異なる措置をとる旨を通知する場合は、本人に対し、その理由を説明するよう努めなければならない。

電気通信事業者は、保有個人データの利用目的の通知の求め、又は保有個人データの開示、訂正等、利用停止等若しくは第三者提供の停止に関する請求(以下「開示等の請求等」という。)に係る措置の全部又は一部について、その措置をとらない旨又はその措置と異なる措置をとる旨を本人に通知(※)する場合は、併せて、本人に対して、その理由を説明するよう努めなければならない。

(※)「本人に通知」については、2-11(本人に通知)を参照のこと。

3-6-6 開示等の請求等に応じる手続(ガイドライン第24条関係)

法第32条

- 1 個人情報取扱事業者は、第27条第2項の規定による求め又は第28条第1項、第29条第1項若しくは第30条第1項若しくは第3項の規定による請求(以下この条及び第53条第1項において「開示等の請求等」という。)に関し、政令で定めるところにより、その求め又は請求を受け付ける方法を定めることができる。この場合において、本人は、当該方法に従って、開示等の請求等を行わなければならない。
- 2 個人情報取扱事業者は、本人に対し、開示等の請求等に関し、その対象となる保有個人データを特定するに足りる事項の提示を求めることができる。この場合において、個人情報取扱事業者は、本人が容易かつ的確に開示等の請求等を行うことができるよう、当該保有個人データの特定に資する情報の提供その他本人の利便を考慮した適切な措置をとらなければならない。
- 3 開示等の請求等は、政令で定めるところにより、代理人によってすることができる。
- 4 個人情報取扱事業者は、前3項の規定に基づき開示等の請求等に応じる手続を定めるに

当たっては、本人に過重な負担を課するものとならないよう配慮しなければならない。

ガイドライン第24条

- 1 電気通信事業者は、第19条第2項の規定による求め又は第20条第1項、第21条第1項若しくは第22条第1項若しくは第3項の規定による請求(以下この条において「開示等の請求等」という。)に関し、その求め又は請求を受け付ける方法として次の各号に掲げるものを定めることができる。この場合において、本人は、当該方法に従って、開示等の請求等を行わなければならない。
 - (1) 開示等の請求等の申出先
 - (2) 開示等の請求等に際して提出すべき書面の様式その他の開示等の請求等の方式
 - (3) 開示等の請求等をする者が本人又は第3項に規定する代理人であることの確認の方法
 - (4) 次条第1項の手数料の徴収方法
- 2 電気通信事業者は、本人に対し、開示等の請求等に関し、その対象となる保有個人データを特定するに足りる事項の提示を求めることができる。この場合において、電気通信事業者は、本人が容易かつ的確に開示等の請求等を行うことができるよう、当該保有個人データの特定に資する情報の提供その他本人の利便を考慮した適切な措置をとらなければならない。
- 3 開示等の請求等は、次に掲げる代理人によってすることができる。ただし、第20条第1項の規定による開示の請求については、本人の通信の秘密を侵害する場合等第20条第2項各号のいずれかに該当する場合はこの限りでない。
 - (1) 未成年者又は成年被後見人の法定代理人
 - (2) 開示等の請求等をするにつき本人が委任した代理人
- 4 電気通信事業者は、前3項の規定に基づき開示等の請求等に応じる手続を定めるに当たっては、本人に過重な負担を課するものとならないよう配慮しなければならない。

電気通信事業者は、開示等の請求等(※1)において、これを受け付ける方法として次の(1)から(4)までの事項を定めることができる(※2)。

なお、開示等の請求等を受け付ける方法を定めた場合には、本人の知り得る状態(本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。)(※3)に置いておかななければならない(3-6-1(保有個人データに関する事項の公表等)参照)。

なお、電気通信事業者が、開示等の請求等を受け付ける方法を合理的な範囲で定めたときは、本人は、当該方法に従って開示等の請求等を行わなければならない、当該方法に従わなかった場合は、電気通信事業者は当該開示等の請求等を拒否することができる(※4)。

開示等の請求等に関しては、本人が遠隔地にいる場合や傷病の場合等において、本人の便宜の観点から、代理人による求めを認める必要があるため、第3項各号に掲げる代理人によって開示等の求めをすることができる。なお、代理人に利用明細を開示する等によって本人の通信の秘密を侵害することとなる場合や代理人による開示の求めを認めることが本人と利益相反となるおそれがある場合等第20条第2項各号のいずれかに該当する場合には、代理人による求めは認められない。

また、電気通信事業者は、円滑に開示等の手続が行えるよう、本人に対し、開示等の請求等の対象となる当該本人が識別される保有個人データの特定に必要な事項(住所、ID、パスワード、会員番号等)の提示を求めることができる。例えば、電気通信事業者が事業部門や営業所ごとに保有個人データを保有している場合や、取得年月日別に保有個人データを保有している場合等において、電気通信事業者は、開示等の求めについて、具体的にどの区分の保有個人データを対象とするものなのかについて、特定を求めることができる。なお、その際には、本人が容易かつ的確に開示等の請求等

をすることができるよう、当該保有個人データの特定に資する情報を提供するなど、本人の利便性を考慮しなければならない。

(1) 開示等の請求等の申出先

(例) 担当窓口名・係名、郵送先住所、受付電話番号、受付FAX番号、メールアドレス等

(2) 開示等の請求等に際して提出すべき書面の様式、その他の開示等の請求等の受付方法

(例) 郵送、FAX、電子メールで受け付ける等

(3) 開示等の請求等をする者が本人又はその代理人(①未成年者又は成年被後見人の法定代理人、②開示等の請求等をするにつき本人が委任した代理人)であることの確認の方法(※5)

(4) 保有個人データの利用目的の通知又は保有個人データの開示をする際に徴収する手数料の徴収方法

(※1) 「開示等の請求等」とは、保有個人データの利用目的の通知の求め(3-6-1(保有個人データに関する事項の公表等)参照)、又は保有個人データの開示(3-6-2(保有個人データの開示)参照)、訂正等(3-6-3(保有個人データの訂正等)参照)、利用停止等若しくは第三者提供の停止(3-6-4(保有個人データの利用停止等)参照)の請求をいう。

(※2) 開示等の請求等に応じる手続を定めるに当たっては、当該手続が、事業の性質、保有個人データの取扱状況、開示等の請求等の受付方法等に応じて適切なものになるよう配慮するとともに、必要以上に煩雑な書類を書かせたり、請求等を受け付ける窓口を他の業務を行う拠点とは別にいたずらに不便な場所に限定したりする等、本人に過重な負担を課するものとならないよう配慮しなければならない。

(※3) 「本人の知り得る状態(本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。)」については、3-6-1(保有個人データに関する事項の公表等)参照。

(※4) 開示等の請求等を受け付ける方法を定めない場合には、自由な申請を認めることとなるので注意が必要である。

(※5) 確認の方法は、事業の性質、保有個人データの取扱状況、開示等の請求等の受付方法等に応じて、適切なものでなければならず、本人確認のために事業者が保有している個人データに比して必要以上に多くの情報を求めないようにするなど、本人に過重な負担を課するものとならないよう配慮しなくてはならない。

事例 1) 本人の場合: 運転免許証、健康保険の被保険者証、個人番号カード(マイナンバーカード)表面、旅券(パスポート)、在留カード、特別永住者証明、年金手帳、印鑑証明書と実印

事例 2) 代理人の場合: 本人及び代理人について、運転免許証、健康保険の被保険者証、個人番号カード(マイナンバーカード)表面、旅券(パスポート)、在留カード、特別永住者証明、年金手帳等。このほか、代理人については、代理を示す旨の委任状(親権者が未成年者の法定代理人であることを示す場合は、本人及び代理人が共に記載され、その続柄が示された戸籍謄抄本、住民票の写し)

政令第10条

法第32条第1項の規定により個人情報取扱事業者が開示等の請求等を受け付ける方法として定めることができる事項は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 開示等の請求等の申出先
- (2) 開示等の請求等に際して提出すべき書面(電磁的記録を含む。第14条第1項及び第21条第3項において同じ。)の様式その他の開示等の請求等の方式
- (3) 開示等の請求等をする者が本人又は次条に規定する代理人であることの確認の方法
- (4) 法第33条第1項の手数料の徴収方法

政令第11条

法第32条第3項の規定により開示等の請求等を行うことができる代理人は、次に掲げる代理人とする。

- (1) 未成年者又は成年被後見人の法定代理人
- (2) 開示等の請求等を行うことにつき本人が委任した代理人

3-6-7 手数料(ガイドライン第25条関係)

法第33条

- 1 個人情報取扱事業者は、第27条第2項の規定による利用目的の通知を求められたとき又は第28条第1項の規定による開示の請求を受けたときは、当該措置の実施に関し、手数料を徴収することができる。
- 2 個人情報取扱事業者は、前項の規定により手数料を徴収する場合は、実費を勘案して合理的であると認められる範囲内において、その手数料の額を定めなければならない。

ガイドライン第25条

- 1 電気通信事業者は、第19条第2項の規定による利用目的の通知を求められたとき又は第20条第1項の規定による開示の請求を受けたときは、当該措置の実施に関し、手数料を徴収することができる。
- 2 電気通信事業者は、前項の規定により手数料を徴収する場合は、実費を勘案して合理的であると認められる範囲内において、その手数料の額を定めなければならない。

電気通信事業者は、保有個人データの利用目的の通知(第19条第2項)を求められ、又は保有個人データの開示の請求(第20条第1項)を受けたときは、当該措置の実施に関し、手数料の額を定め、これを徴収することができる。

なお、当該手数料の額を定めた場合には、本人の知り得る状態(本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。)(※)に置いておかななければならない(法第19条第1項第3号)

また、手数料を徴収する場合は、実費を勘案して合理的であると認められる範囲内において、その手数料の額を定めなければならない。

(※)「本人の知り得る状態(本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。)」については、3-6-1(保有個人データに関する事項の公表等)参照。

3-6-8 裁判上の訴えの事前請求(ガイドライン第26条関係)

法第34条

- 1 本人は、第28条第1項、第29条第1項又は第30条第1項若しくは第3項の規定による請求に係る訴えを提起しようとするときは、その訴えの被告となるべき者に対し、あらかじめ、当該請求を行い、かつ、その到達した日から2週間を経過した後でなければ、その訴えを提起することがで

きない。ただし、当該訴えの被告となるべき者がその請求を拒んだときは、この限りでない。

- 2 前項の請求は、その請求が通常到達すべきであった時に、到達したものとみなす。
- 3 前2項の規定は、第28条第1項、第29条第1項又は第30条第1項若しくは第3項の規定による請求に係る仮処分命令の申立てについて準用する。

ガイドライン第26条

- 1 本人は、第20条第1項、第21条第1項又は第22条第1項若しくは第3項の規定による請求に係る訴えを提起しようとするときは、その訴えの被告となるべき者に対し、あらかじめ、当該請求を行い、かつ、その到達した日から2週間を経過した後でなければ、その訴えを提起することができない。ただし、当該訴えの被告となるべき者がその請求を拒んだときは、この限りでない。
- 2 前項の請求は、その請求が通常到達すべきであった時に、到達したものとみなす。
- 3 前2項の規定は、第20条第1項、第21条第1項又は第22条第1項若しくは第3項の規定による請求に係る仮処分命令の申立てについて準用する。

自己が識別される保有個人データの開示(※1)、訂正等(※2)又は利用停止等(※3)若しくは第三者提供の停止(※4)の電気通信事業者に対する請求について裁判上の訴えを提起しようとするときは、あらかじめ裁判外において当該請求を電気通信事業者に対して行い、かつ、当該請求が当該電気通信事業者に到達した日から2週間を経過した後でなければ、当該訴えを提起することができない(※5)(※6)。

ただし、電気通信事業者が当該裁判外の請求を拒んだとき(※7)は、2週間を経過する前に、当該請求に係る裁判上の訴えを提起することができる。

(※1)保有個人データの開示については、3-6-2(保有個人データの開示)参照。

(※2)保有個人データの訂正等とは、保有個人データの訂正、追加又は削除のことをいう(3-6-3(保有個人データの訂正等)参照)。

(※3)保有個人データの利用停止等とは、保有個人データの利用の停止又は消去のことをいう(3-6-4(保有個人データの利用停止等)参照)。

(※4)保有個人データの第三者提供の停止については、3-6-4(保有個人データの利用停止等)を参照のこと。

(※5)例えば、本人から電気通信事業者に対する保有個人データの開示請求が4月1日に到達した場合には、本人が当該請求に係る裁判上の訴えを提起することができるのは、当該到達日から2週間が経過した日(4月16日)以降となる。

(※6)自己が識別される保有個人データの開示、訂正等又は利用停止等若しくは第三者提供の停止について仮処分命令を申し立てるときも、同様に、あらかじめ電気通信事業者に対し、これらの請求を行い、かつ、当該請求が当該電気通信事業者に到達した日から2週間を経過した後でなければ、当該仮処分命令を申し立てることができない。

(※7)「当該裁判外の請求を拒んだとき」とは、第20条第3項、第21条第3項、及び第22条第5項に掲げる場合のほか、個人情報取扱事業者が当該請求を行った者に対して特に理由を説明することなく単に当該請求を拒む旨を通知した場合等も含まれる。

一 認定個人情報保護団体としての考え方及び例示 — (3-6 関係:一点鎖線内)

「**〈開示等の請求等求めに応じる手続の留意点〉**」

電気通信事業者が、本人からの保有個人データの開示などの請求に応じる手続についての留意点を以下にまとめる。

1. 本人が請求できる開示等の種類

本人が、保有個人データに関して、電気通信事業者に請求することができる開示等の措置は次のとおりである。

- A 利用目的通知の求め: 本人が識別される保有個人データの利用目的の通知の求め
- B 開示の請求: 本人が識別される保有個人データの開示の請求
- C 訂正の請求: 本人に関する保有個人データの内容の訂正の請求
- D 追加の請求: 本人に関する保有個人データの内容の追加の請求
- E 削除の請求: 本人に関する保有個人データの内容の削除の請求
- F 利用の停止の請求/利用の停止・消去の請求: 本人に関する保有個人データの利用の停止又は消去の請求
- G 第三者提供停止の請求: 本人に関する保有個人データの第三者提供の停止の請求

2. 手続に関する規定

開示の請求等の手続に関し、法及びガイドラインに定められている事項は、次のとおりである。

1) 手続を公表等すること

電気通信事業者は、次の請求に応じる手続等を、本人の知り得る状態(本人の請求に応じて遅滞なく回答する場合を含む。)に置く必要がある。

- 第1のAからGのすべての請求に応じる手続
- A利用目的通知の求め、又は、B開示の請求に関する手数料の額を定めたときは、その手数料の額

2) 受付手続を電気通信事業者が定められること

電気通信事業者は、AからGのいずれの請求についても、その請求を受け付ける方法として、次の各号に掲げるものを定めることができる。また、本人は、この定められた方法に従う必要がある。

- 一 請求の申出先
- 二 請求に際して提出すべき書面(電磁記録を含む。)の様式その他の請求の方式
- 三 請求をする者が本人、(未成年者又は成年被後見人の)法定代理人又は(本人が委任した)代理人であることの確認の方法
- 四 手数料の徴収方法(手数料については、A利用目的通知の求め及びB開示の請求に限られる。)

電気通信事業者は、必ずしも請求に応じる手続を定める必要はなく、申請書の様式や受付窓口を特定しなくてもさしつかえはない。しかし、定めがない場合には、本人からの自由な申請を認めることになる。

そのため、本人との間の無用の混乱を避け、手続を円滑に処理するためにも、あらかじめ手続を定めておくことが望まれる。

3) 請求の対象となる保有個人データの特定を請求すること

電気通信事業者は、本人に対し、AからGのいずれの請求についても、その請求に関し、その対象となる保有個人データを特定するに足りる事項の提示を請求することができる。

この場合において、電気通信事業者は、本人が容易かつ的確に開示等の請求を行うことができるよう、当該保有個人データの特定に資する情報の提供その他本人の利便を考慮した適切な措置をとる必要がある。

4) 代理人による請求が可能であること

AからGのいずれの請求についても、次に掲げる代理人によって行うことができる。

- 一 未成年者又は成年被後見人の法定代理人
- 二 開示等の請求をすることにつき本人が委任した代理人

ただし、開示の請求については、本人の具体的な委任によらない未成年者の法定代理人等を開示することにより、本人の通信の秘密を侵害する場合や生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合には、代理人による開示の請求は認められないことに注意が必要である。AからGの請求を本人から委任を受けた代理人が行う場合、委任状の提出を求めることを定めることも可能である。

5) 過重な負担を課さない配慮が必要

電気通信事業者は、AからGの求めに応じる手続を定めるに当たっては、本人に過重な負担を課するものとならないよう配慮する必要がある。

6) 手数料

電気通信事業者はA利用目的通知の求め及びB開示の請求について、手数料を徴収することができる。

手数料を徴収する場合には、実費を勘案して合理的であると認められる範囲内において、その手数料の額を定める必要がある。

また、手数料を定める場合には、その徴収方法をあらかじめ定めておくことが望まれる。なお、手数料の徴収方法としては、次のような方法が考えられる。

- 現金、郵便切手、定額小為替証書等による納入
- 払込取扱票による振込み
- 電気通信事業者から別途送付する請求書による振込み
- 電気通信事業者からの通信料金請求に併せた請求
- その他

手数料が払われなかったときや不足しているときの対応についても考慮しておくことが望まれる。

3. 請求への対応と受付手続

請求を受け付ける手続について、定めるべき項目は、次のとおりである。請求の項目毎に受付手続が異なる場合があるので、注意が必要である。

3-1. 利用目的通知の求め

本人から、利用目的の通知を求められた電気通信事業者は、利用目的の通知を求め

る個人情報特定されていない場合や特定が不完全な場合を除き、本人に遅滞なく通知する必要があり、利用目的を通知しない旨の決定をしたときは、本人に対し遅滞なく、その旨を通知する必要がある。(法第27条第1項～第3項、ガイドライン19条第1項)

利用目的を通知しない旨の決定をした場合は、本人に対しその理由を説明するよう努める必要があるが(法第31条、ガイドライン第23条)、利用目的の通知を求める保有個人データが特定されていない場合や特定が不完全な場合には、通知ができないことを、理由を付けて通知すれば足りるものと考えられる。

《受付手続の例》

- 1) 受付窓口の特定: 受付窓口は、1箇所でも複数箇所でも構わない。
- 2) 受付手段: 窓口での手交、郵送等の手段を定める。
- 3) 求めの様式: 利用目的通知の求めは書面によるとの手続を定める場合には、その申請書の様式を定めることが望まれる。
- 4) 本人の確認方法と確認のための書類の種類を定める。
- 5) 代理人の確認方法とその確認のための書類の種類を定める。
- 6) 手数料の有無及び手数料を設定する場合にはその金額を定める。
- 7) 手数料の徴収方法を定める。
- 8) 求めに対する回答の方法を定める。必ずしも、書面により回答する必要はないが、書面による申請を求める場合には、回答も書面で行うことが望まれる。
- 9) 利用目的通知の求めの受付方法を本人の知り得る状態に置く方法を定める。
- 10) その他の注意点: 利用目的通知については、本人から求めがあっても、保有個人データの利用目的が明らかな場合等には、電気通信事業者はこれを通知する必要はない。

一方、利用目的通知の求めには、手数料を設定することが可能であり、求めに対する通知をしない場合でも、この手数料を返還する必要はない。そのため、既に公表等されている利用目的に照会があった場合、有料の利用目的通知申請に誘導することなく、利用目的を本人に知らしめる工夫等を行うことが望まれる。

3-2. 開示の請求

保有個人データの開示の請求があった場合、本人に対し書面の交付による方法(別の同意がある場合は当該方法)により、遅滞なく当該保有個人データを開示する必要がある(法第28条(第1項～4項)、政令第9条、ガイドライン第20条、第21条)

ただし、開示することにより次の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部について開示しないことができる。

- 一 本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
- 二 当該電気通信事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
- 三 他の法令に違反することとなる場合

また、保有個人データの全部又は一部について開示しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知する必要がある。

なお、本人から求められた措置の全部又は一部について、その措置をとらない旨を通知する場合又はその措置と異なる措置をとる旨を通知する場合は、本人に対しその理由を説明するよう努める必要がある。(法第31条、ガイドライン第23条)

《受付手続の例》

- 1) 受付窓口の特定: 受付窓口は、1箇所でも複数箇所でも構わない。
- 2) 受付手段: 窓口での手交、郵送等の手段を定める。
- 3) 求めの様式: 保有個人データの開示の求めは書面によるとの手続を定める場合には、その開示の求めの様式を定めることが望まれる。
- 4) 本人の確認方法と確認のための書類の種類を定める。
- 5) 代理人の確認方法とその確認のための書類の種類を定める。
- 6) 手数料の有無及び手数料を設定する場合にはその金額を定める。
- 7) 手数料の徴収方法を定める。
- 8) 開示の求めに対する回答は、原則として文書で行う必要がある。文書以外による回答を認める場合には、その方法及び本人からの文書以外の回答についての同意の取得方法を定めておくことが望まれる。開示の求めの受付方法を本人の知り得る状態に置く方法を定める。
- 9) その他の注意点: 他人の通信の秘密を侵害するおそれがある事項等については、開示できないことをあらかじめ本人に注意しておくことが望まれる。

3-3. 訂正の請求/ 追加の請求 / 削除の請求

訂正、追加又は削除の請求(以下、「訂正等の請求」という。)に対しては、遅滞なく調査を行い、その請求に係る保有個人データの内容が事実でないときは、遅滞なく訂正等を行う必要がある。(法第29条第2項、ガイドライン第21条第3項)

また、訂正等を行ったとき又は訂正等を行わない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知する必要がある。(法第29条第3項、ガイドライン第2条第4項)

さらに、本人から求められた措置の全部又は一部について、その措置をとらない旨を通知する場合又はその措置と異なる措置をとる旨を通知する場合は、本人に対しその理由を説明するよう努める必要がある。(法第31条、ガイドライン第23条)

《受付手続の例》

- 1) 受付窓口の特定
受付窓口は、1箇所でも複数箇所でもかまわない。
- 2) 受付手段
窓口での手交、郵送等の手段を定める。
- 3) 求めの様式
保有個人データの訂正等の求めには書面によるとの手続を定める場合には、訂正等の請求の様式を定めることが望まれる。
- 4) 本人の確認方法と確認のための書類の種類を定める。
- 5) 代理人の確認方法とその確認のための書類の種類を定める。
- 6) 求めに対する回答の方法を定める。
必ずしも、書面により回答する必要はないが、書面による申請を請求する場合には、回答も書面で行うことが望まれる。
- 7) 訂正等の請求の受付方法を本人の知り得る状態に置く方法を定める。
- 8) その他の注意点

契約者の氏名や住所等の変更の手続については、本人にとって簡易な方法を別に定め、これを周知することが望まれる。

保有個人データの訂正、追加、削除又は利用の停止若しくは第三者への提供停止の求めに対しては、申請書類等の提出を求めることなく、事実関係の調査を行い、法に基づいた措置を行うこととし、次のようにホームページにこの取扱いを公表している電気通信事業者もある。このような取扱いも適切な取扱いと考えられる。

(公表例)

「当社は、保有個人データの本人から、自己に関する保有個人データの訂正等(訂正、追加若しくは削除又は利用の停止若しくは第三者への提供の停止)の請求があった場合には遅滞なく調査を行います。この場合において、当該請求に係る保有個人データの内容が事実でない場合その他当該保有個人データの取扱いが適正でないと認められる場合は、遅滞なく訂正等を行います。(訂正等のお申出は、当社お客様窓口<電話、電子メール、窓口>までお願いいたします。)

なお、当社は訂正等の請求があった場合においても、法令等の規定に基づき、当該請求に係る保有個人データの全部又は一部について、訂正等を行わないことがあります。」

3-4. 利用停止・消去の請求

利用停止(又は消去)の請求に対しては、遅滞なく調査を行い、その請求に係る保有個人データが、利用目的による制限(法第16条第1項、ガイドライン第5条第1項)に違反して目的外に利用している場合、不適正な手段により取得された場合及びガイドライン第10条に違反して保存期間経過後も消去しない場合には、原則として、遅滞なく利用停止(又は消去)を行う必要がある。(法第30条第1項、ガイドライン第22条)

ガイドラインに違反した取扱いを行っている場合には、ガイドラインに違反している取扱いを是正すれば足り、必ずしも当該保有個人データのすべての取扱いを止める必要はない。(例えば、ガイドライン第4条の規定に違反して目的外に利用している場合は目的外利用を停止すればよく、利用目的の範囲内の利用まで停止する必要はない。)

利用停止を行った場合又は利用停止を行わない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨の通知を行う必要がある。(法第30条第5項、ガイドライン第22条第5項)

また、本人から求められた措置の全部又は一部について、その措置をとらない旨を通知する場合又はその措置と異なる措置をとる旨を通知する場合は、本人に対しその理由を説明するよう努める必要がある。(法第31条、ガイドライン第23条)

《受付手続の例》

1) 受付窓口の特定

受付窓口は、1箇所でも複数箇所でもかまわない。

2) 受付手段

窓口への提出、郵送等の手段を定める。

3) 求めの様式

保有個人データの利用停止等(利用停止、消去)の請求は書面によるとの手続を定める場合には、利用停止等の請求の様式を定めることが望まれる。

4) 本人の確認方法と確認のための書類の種類を定める。

- 5) 代理人の確認方法とその確認のための書類の種類を定める。
- 6) 回答の方法を定める。
必ずしも文書により回答する必要はないが、書面による申請を求める場合には、回答も書面で行うことが望まれる。
- 7) 利用停止等の求めの受付方法を本人の知り得る状態に置く方法を定める。
- 8) その他の注意点
電気通信事業者は、保有個人データについて本人から請求があった場合には、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が求められている。
ダイレクトメールや電話、電子メール等による営業活動への利用停止等に簡易に応じる方法を定めている場合には、これをプライバシーポリシー等で公表することが望まれる。

《利用停止の公表の例》

お客様がダイレクトメール等による宣伝物の送付や電話・電子メールでのサービスのご案内を希望されない場合、当社に対しその停止を申出ることができます。ただし、電気通信サービスに関する各種サービス等のご注文の確認に係るメールや電話連絡等業務運営上必要なご案内等の送付を除きます。停止のお申出は、下記連絡先までご連絡下さい。

電話〇〇〇〇
E-mail × × ×
窓口 住所△△△

3-5. 第三者提供停止の請求

法第23条第1項(ガイドライン第15条第1項)の規定に違反して、本人の同意なく第三者に提供されているとの理由により、第三者への提供の停止を求められ、その請求に理由があることが判明したときは、電気通信事業者は、遅滞なく、第三者への提供を停止する必要がある。

なお、「第三者への提供の停止」とは、新たな提供を停止することを意味し、既に第三者に提供された保有個人データを回収することは含まれていない。

第三者への提供を停止したとき又は停止しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。(法第31条第、ガイドライン第23条)

また、本人から求められた措置の全部又は一部について、その措置をとらない旨を通知する場合又はその措置と異なる措置をとる旨を通知する場合は、本人に対しその理由を説明するよう努める必要がある。(法第31条、ガイドライン第23条)

《受付手続の例》

第三者提供停止の求めは、同意なく第三者に保有個人データが提供されていることを理由としたものであり、これは利用者が違法状態の是正を求めているものと考えて取り扱う必要がある。

そのため、A「利用目的通知の求め」からF「利用と停止の請求、他」の求めなどの場合とは異なる受付手続が望ましいと考えられる。すなわち、開示の請求などでは、初めに本人確認等の形式チェックを行い、その後に調査や審査を行うという基本的な手順となるが、第三者提供停止の請求については、次のように、事実関係の確認を優先することが望ましいと考えられる。

1) 受付方法

受付窓口や受付手段については、可能な限り、利用者が容易に求めることができるようにすることが望まれる。

2) 調査と措置

同意なく第三者に保有個人データが提供されているかどうかの調査や、その結果求めに理由があると判明したときの提供停止の措置については、保有個人データの流出事故対応に準じた取扱いにより速やかな対応を図ることが望まれる。

3) 本人確認等の手順

調査の結果、本人からの求めであるか等の形式チェックを行うことが必要な場合には、F【利用停止の求め】と同様の手順により対応してさしつかえない。

4) 第三者提供停止の求めの受付方法を本人の知り得る状態に置く方法を定める。また、次の点についてホームページ等に掲載することが望まれる。

- i) 法令で認められている場合を除き、本人の同意なく第三者に保有個人データを提供することはないこと。
- ii) 第三者提供停止が求められた場合には、速やかに調査を行うこと。
- iii) 場合により電気通信事業者が定める様式や確認書類の提出を求めることがあること。

保有個人データの第三者提供の停止の求め等に対しては、申請書類等の提出を求めることなく、事実関係の調査を行い、法に基づいた措置を行うこととし、次のようにホームページにこの取扱いを公表している電気通信事業者もある。
このような取扱いも適切な取扱いと考えられる。

3-7 個人情報の取扱いに関する苦情処理(ガイドライン第27条関係)

法第35条

- 1 個人情報取扱事業者は、個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない。
- 2 個人情報取扱事業者は、前項の目的を達成するために必要な体制の整備に努めなければならない。

ガイドライン第27条

- 1 電気通信事業者は、個人情報の取扱いに関する苦情を適切かつ迅速に処理しなければならない。
- 2 電気通信事業者は、前項の目的を達成するために必要な体制を整備しなければならない。

電気通信事業者は、個人情報の利用、提供、開示又は訂正等に関する苦情その他の個人情報の取扱いに関する苦情を適切かつ迅速に処理しなければならない。

また、苦情の適切かつ迅速な処理を行うに当たり、苦情処理窓口の設置や苦情処理の手順を定め

る等必要な体制を整備しなければならない(※1)。「適切かつ迅速な処理」の具体的な内容を全ての電気通信事業者等について一律に定めることは困難であり、個別具体的に判断する必要があるが、少なくとも、以下の場合には、適切かつ迅速に措置を行っているとはいえないと考えられる。

- ① 苦情に対する対応窓口を設けていない場合
- ② 苦情に対する対応窓口が設けられていても、その連絡先や受付時間等を一般に明らかにしていない場合
- ③ 苦情に対する対応窓口の連絡先や受付時間等が一般に明らかにされていても、実際にはその対応窓口がほとんど利用できないような場合(例えば、電話窓口に頻繁に電話しても繋がらない場合やメール相談窓口でメールで繰り返し相談しても連絡がない場合)

一方、無理な要求にまで応じなければならないものではない。

なお、電気通信事業者は、保有個人データの取扱いに関する苦情の申出先(電気通信事業者が認定個人情報保護団体の対象事業者である場合は、その団体の名称及び苦情解決の申出先を含む。)について、本人の知り得る状態(本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。)(※2)に置かなければならない(3-6-1(保有個人データに関する事項の公表等)参照)。

また、電気通信事業法第27条は、同法第26条第1項各号に掲げる電気通信役務及び当該役務に係る業務の方法に関する消費者等からの苦情・問合せを適切かつ迅速に処理しなければならない旨を定めている。

(※1) 消費者等本人との信頼関係を構築し事業活動に対する社会の信頼を確保するためには、「個人情報保護を推進する上での考え方や方針(いわゆる、プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等)」を策定し、それをホームページへの掲載又は店舗の見やすい場所への掲示等により公表し、あらかじめ、対外的に分かりやすく説明することや、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も重要である。

(※2) 「本人の知り得る状態(本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。)」については、3-6-1(保有個人データに関する事項の公表等)を参照のこと。

－ 認定個人情報保護団体としての考え方及び例示 － (3-7 関係)

「必要な体制を整備する」とは、個人情報の取扱いに関する苦情についての専任の受付対応窓口を設けることを求めるものではないが、利用者にとって個人情報の取扱いについての苦情の申出先を明らかにすることは必要である。

苦情の受付手段としては、電話、電子メール、書面の郵送などが考えられるが、各対象事業者が提供するサービスの内容、利用者層、利用者数などに応じて、適切かつ迅速に処理できる方法を採用する必要がある。また、電話により苦情を受け付けることとする場合には、平日は、できるだけ長時間受け付ける体制にしておくことが望まれる。

これらの情報は自社ホームページ、パンフレットなど適宜の方法により分かりやすく表示しておくべきである。

対象事業者は、利用者から苦情の申出があった場合には、概ね次のような対応をすることが望ましい。

- ① 可能な範囲で本人の確認を行う。
- ② その苦情の内容を正しく理解する。
- ③ 調査など事実関係の把握に時間が必要と判断した場合には、妥当と思われる調査の方法及び回答に要する期間を提示し、処理の在り方について利用者の了解を得る。

- ④ 利用者に調査の結果や当該電気通信事業者としての見解を速やかに回答する。
- ⑤ 事実関係を調査した結果、当該対象事業者の個人情報の取扱いに問題があったことが判明した場合には、当該問題点を是正し、その旨を利用者にもお知らせする。

苦情の内容が具体的でない場合や、事実無根であることが明らかである場合などには、申出者からの要求を拒むこともできる。この場合、対象事業者において対応できない理由を申出者に分かりやすく説明することが必要である。

なお、苦情処理に当たっては「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」(下記)の第5章「苦情等の処理(法27条)関係」も参照されたい。

《参考》総務省ホームページで公開されている(総務省総合通信基盤局 平成28年3月(平成29年(2017年)1月最終改訂)

http://www.soumu.go.jp/main_content/000462656.pdf

対象事業者は、認定個人情報保護団体として「電気通信個人情報保護推進センター」を苦情の申出先として公表等する必要がある。

<記載例>

認定個人情報保護団体の名称

「(一財)日本データ通信協会」

申出先の名称等

「電気通信個人情報保護推進センター」

電話：03-5907-3803

なお、申出先の名称等は次のリンクを張ることにより簡略化することも可能である。

「電気通信個人情報保護推進センター」URL <https://www.dekyo.or.jp/kojinjyoho/>

電気通信個人情報保護推進センターは、電気通信事業者を含む対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情について解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、その苦情に係る事情を調査するとともに、当該対象事業者に対し、その苦情の内容を通知して迅速な解決を求める。また、認定個人情報保護団体はその苦情の解決について必要があると認めるときは、当該対象事業者に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることがある。対象事業者は電気通信個人情報保護推進センターから上述の求めがあったときは、正当な理由がないのに、これを拒むことはできない。

【好ましい事例】

例1 夜間に個人情報漏えいに関する苦情の電話があったが、事務問合せ窓口での回答では納得してもらえなかったため、翌朝改めて、苦情受付窓口から電話を差し上げることを約束し、了承された。クレーム内容によっては、関係各部門(法務担当、弁護士など)への確認をしたうえで、迅速に対応を行う。

例2 「貴社が提供するコンテンツに会員登録をした後、急に迷惑メールがくるようになった。貴社から個人情報が漏えいしたのではないかと、調べて報告してほしい。」との電子メールが届いた。事実関係を調査した結果、個人情報漏えい的事实はなかったため、申出者にその旨を説明するとともに、不必要に迷惑メールが届いて困るのであれば、メールアドレスを変更することを案内した。

【好ましくない事例】

- 例1 夜間に「貴社から自分の個人情報が漏えいしたのではないか」との苦情が入り、「夜なので分かる者がいない。後日連絡する。」と回答したにもかかわらず放置した。
- 例2 苦情をたらい回しにする。
- 例3 同一の苦情に対する回答の内容に一貫性がない。

3-8 匿名加工情報取扱事業者等の義務(ガイドライン第28条～第31条関係)

【匿名加工情報の適正な加工(法第36条第1項関係)】

法第36条(第1項)

- 1 個人情報取扱事業者は、匿名加工情報(匿名加工情報データベース等を構成するものに限る。以下同じ。)を作成するときは、特定の個人を識別すること及びその作成に用いる個人情報を復元することができないようにするために必要なものとして個人情報保護委員会規則で定める基準に従い、当該個人情報を加工しなければならない。

規則第19条

法第36条第1項の個人情報保護委員会規則で定める基準は、次のとおりとする。

- (1) 個人情報に含まれる特定の個人を識別することができる記述等の全部又は一部を削除すること(当該全部又は一部の記述等を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。)
- (2) 個人情報に含まれる個人識別符号の全部を削除すること(当該個人識別符号を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。)
- (3) 個人情報と当該個人情報に措置を講じて得られる情報とを連結する符号(現に個人情報取扱事業者において取り扱う情報を相互に連結する符号に限る。)を削除すること(当該符号を復元することのできる規則性を有しない方法により当該個人情報と当該個人情報に措置を講じて得られる情報を連結することができない符号に置き換えることを含む。)
- (4) 特異な記述等を削除すること(当該特異な記述等を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。)
- (5) 前各号に掲げる措置のほか、個人情報に含まれる記述等と当該個人情報を含む個人情報データベース等を構成する他の個人情報に含まれる記述等との差異その他の当該個人情報データベース等の性質を勘案し、その結果を踏まえて適切な措置を講ずること。

【加工方法等情報の安全管理措置等(法第36条第2項関係)】

法第36条(第2項)

- 2 個人情報取扱事業者は、匿名加工情報を作成したときは、その作成に用いた個人情報から削除した記述等及び個人識別符号並びに前項の規定により行った加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために必要なものとして個人情報保護委員会規則で定める基準に従い、これらの情報の安全管理のための措置を講じなければならない。

規則第20条

法第36条第2項の個人情報保護委員会規則で定める基準は、次のとおりとする。

- (1) 加工方法等情報(匿名加工情報の作成に用いた個人情報から削除した記述等及び個人識別符号並びに法第36条第1項の規定により行った加工の方法に関する情報(その情報を用いて当該個人情報を復元することができるものに限る。)をいう。以下この条において同じ。)を取り扱う者の権限及び責任を明確に定めること。
- (2) 加工方法等情報の取扱いに関する規程類を整備し、当該規程類に従って加工方法等情報を適切に取り扱うとともに、その取扱いの状況について評価を行い、その結果に基づき改善を図るために必要な措置を講ずること。
- (3) 加工方法等情報を取り扱う正当な権限を有しない者による加工方法等情報の取扱いを防止するために必要かつ適切な措置を講ずること。

【匿名加工情報の安全管理措置等(法第36条第6項関係)】

法第36条(第6項)

- 6 個人情報取扱事業者は、匿名加工情報を作成したときは、当該匿名加工情報の安全管理のために必要かつ適切な措置、当該匿名加工情報の作成その他の取扱いに関する苦情の処理その他の当該匿名加工情報の適正な取扱いを確保するために必要な措置を自ら講じ、かつ、当該措置の内容を公表するよう努めなければならない。

法第39条

匿名加工情報取扱事業者は、匿名加工情報の安全管理のために必要かつ適切な措置、匿名加工情報の取扱いに関する苦情の処理その他の匿名加工情報の適正な取扱いを確保するために必要な措置を自ら講じ、かつ、当該措置の内容を公表するよう努めなければならない。

【匿名加工情報の作成時の公表(法第36条第3項関係)】

法第36条(第3項)

- 3 個人情報取扱事業者は、匿名加工情報を作成したときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目を公表しなければならない。

規則第21条

- 1 法第36条第3項の規定による公表は、匿名加工情報を作成した後、遅滞なく、インターネットの利用その他の適切な方法により行うものとする。
- 2 個人情報取扱事業者が他の個人情報取扱事業者の委託を受けて匿名加工情報を作成した場合は、当該他の個人情報取扱事業者が当該匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目を前項に規定する方法により公表するものとする。この場合においては、当該公表をもって当該個人情報取扱事業者が当該項目を公表したものとみなす。

【匿名加工情報の第三者提供(法第36条第4項、第37条関係)】

法第36条(第4項)

- 4 個人情報取扱事業者は、匿名加工情報を作成して当該匿名加工情報を第三者に提供する

ときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、あらかじめ、第三者に提供される匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目及びその提供の方法について公表するとともに、当該第三者に対して、当該提供に係る情報が匿名加工情報である旨を明示しなければならない。

法第37条

匿名加工情報取扱事業者は、匿名加工情報(自ら個人情報を加工して作成したものを除く。以下この節において同じ。)を第三者に提供するときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、あらかじめ、第三者に提供される匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目及びその提供の方法について公表するとともに、当該第三者に対して、当該提供に係る情報が匿名加工情報である旨を明示しなければならない。

規則第22条

- 1 法第36条第4項の規定による公表は、インターネットの利用その他の適切な方法により行うものとする。
- 2 法第36条第4項の規定による明示は、電子メールを送信する方法又は書面を交付する方法その他の適切な方法により行うものとする。

規則第23条

- 1 前条第1項の規定は、法第37条の規定による公表について準用する。
- 2 前条第2項の規定は、法第37条の規定による明示について準用する。

【識別行為の禁止(法第36条第5項、第38条関係)】

法第36条(第5項)

- 5 個人情報取扱事業者は、匿名加工情報を作成して自ら当該匿名加工情報を取り扱うに当たっては、当該匿名加工情報の作成に用いられた個人情報に係る本人を識別するために、当該匿名加工情報を他の情報と照合してはならない。

法第38条

匿名加工情報取扱事業者は、匿名加工情報を取り扱うに当たっては、当該匿名加工情報の作成に用いられた個人情報に係る本人を識別するために、当該個人情報から削除された記述等若しくは個人識別符号若しくは第36条第1項の規定により行われた加工の方法に関する情報を取得し、又は当該匿名加工情報を他の情報と照合してはならない。

【匿名加工情報の作成等(ガイドライン第28条第1項関係)】

ガイドライン第28条(第1項)

- 1 電気通信事業者は、匿名加工情報(匿名加工情報データベース等を構成するものに限る。以下同じ。)を作成するときは、特定の個人を識別すること及びその作成に用いる個人情報を復元することができないようにするために必要なものとして次に定める基準に従い、当該個人情報を加工しなければならない。

- (1) 個人情報に含まれる特定の個人を識別することができる記述等の全部又は一部を削除すること(当該全部又は一部の記述等を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。)
- (2) 個人情報に含まれる個人識別符号の全部を削除すること(当該個人識別符号を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。)
- (3) 個人情報と当該個人情報に措置を講じて得られる情報とを連結する符号(現に個人情報取扱事業者において取り扱う情報を相互に連結する符号に限る。)を削除すること(当該符号を復元することのできる規則性を有しない方法により当該個人情報と当該個人情報に措置を講じて得られる情報を連結することができない符号に置き換えることを含む。)
- (4) 特異な記述等を削除すること(当該特異な記述等を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。)
- (5) 前各号に掲げる措置のほか、個人情報に含まれる記述等と当該個人情報を含む個人情報データベース等を構成する他の個人情報に含まれる記述等との差異その他の当該個人情報データベース等の性質を勘案し、その結果を踏まえて適切な措置を講ずること。

【匿名加工情報の安全管理措置等(第28条第2項関係)】

<加工方法等情報の安全管理措置>

ガイドライン第28条(第2項)

- 2 電気通信事業者は、匿名加工情報を作成したときは、その作成に用いた個人情報から削除した記述等及び個人識別符号並びに前項の規定により行った加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために必要なものとして次に定める基準に従い、これらの情報の安全管理のための措置を講じなければならない。
- (1) 加工方法等情報(匿名加工情報の作成に用いた個人情報から削除した記述等及び個人識別符号並びに前項の規定により行った加工の方法に関する情報(その情報を用いて当該個人情報を復元することができるものに限る。))をいう。以下この条において同じ。)を取り扱う者の権限及び責任を明確に定めること。
 - (2) 加工方法等情報の取扱いに関する規程類を整備し、当該規程類に従って加工方法等情報を適切に取り扱うとともに、その取扱いの状況について評価を行い、その結果に基づき改善を図るために必要な措置を講ずること。
 - (3) 加工方法等情報を取り扱う正当な権限を有しない者による加工方法等情報の取扱いを防止するために必要かつ適切な措置を講ずること。

<匿名加工情報の安全管理措置等>

ガイドライン第28条(第7項)

- 7 電気通信事業者は、匿名加工情報を作成したときは、当該匿名加工情報の安全管理のために必要かつ適切な措置、当該匿名加工情報の作成その他の取扱いに関する苦情の処理その他の当該匿名加工情報の適正な取扱いを確保するために必要な措置を自ら講じ、かつ、当該措置の内容を公表するよう努めなければならない。

ガイドライン第31条

匿名加工情報取扱事業者である電気通信事業者は、匿名加工情報の安全管理のために必

要かつ適切な措置、匿名加工情報の取扱いに関する苦情の処理その他の匿名加工情報の適正な取扱いを確保するために必要な措置を自ら講じ、かつ、当該措置の内容を公表するよう努めなければならない。

【匿名加工情報の作成時の公表(法第36条第3項～第4項)

ガイドライン第28条(第3項～第4項)

- 3 電気通信事業者は、匿名加工情報を作成したときは、遅滞なく、インターネットの利用その他の適切な方法により、当該匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目を公表しなければならない。
- 4 電気通信事業者が他の個人情報取扱事業者の委託を受けて匿名加工情報を作成した場合は、当該他の個人情報取扱事業者が当該匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目を前項に規定する方法により公表するものとする。この場合においては、当該公表をもって当該電気通信事業者が当該項目を公表したものとみなす。

【匿名加工情報の第三者提供(第28条第5項、第29条関係)

ガイドライン第28条(第5項)

- 5 電気通信事業者は、匿名加工情報を作成して当該匿名加工情報を第三者に提供するときは、インターネットの利用その他の適切な方法により、あらかじめ、第三者に提供される匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目及びその提供の方法について公表するとともに、当該第三者に対して、当該提供に係る情報が匿名加工情報である旨を、電子メールを送信する方法又は書面を交付する方法その他の適切な方法により明示しなければならない。

ガイドライン第29条

匿名加工情報取扱事業者である電気通信事業者は、匿名加工情報(自ら個人情報を加工して作成したものを除く。以下この章において同じ。)を第三者に提供するときは、インターネットの利用その他の適切な方法により、あらかじめ、第三者に提供される匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目及びその提供の方法について公表するとともに、当該第三者に対して、当該提供に係る情報が匿名加工情報である旨を電子メールを送信する方法又は書面を交付する方法その他の適切な方法により明示しなければならない。

【識別行為の禁止(第28条第6項、第30条関係)

ガイドライン第28条(第6項)

- 6 電気通信事業者は、匿名加工情報を作成して自ら当該匿名加工情報を取り扱うに当たっては、当該匿名加工情報の作成に用いられた個人情報に係る本人を識別するために、当該匿名加工情報を他の情報と照合してはならない。

ガイドライン第30条

匿名加工情報取扱事業者である電気通信事業者は、匿名加工情報を取り扱うに当たっては、当該匿名加工情報の作成に用いられた個人情報に係る本人を識別するために、当該個人情報から削除された記述等若しくは個人識別符号若しくは第28条第1項、行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第58号)第44条の10第1項(同条第2項において準用する場合を含む。)若しくは独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律(平成15

年法律第59号)第44条の10第1項(同条第2項において準用する場合を含む。)の規定により行われた加工の方法に関する情報を取得し、又は当該匿名加工情報を他の情報と照合してはならない。

匿名加工情報取扱事業者等の義務については、個人情報保護委員会の定める「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(匿名加工情報編)」に準拠することとする。

なお、電気通信事業者が取り扱う位置情報については、基地局に係る位置情報、GPS位置情報、Wi-Fi位置情報などがあるが、これらは通信の秘密に該当する個人情報を含む場合があるほか、プライバシーの観点から保護が必要とされるものであり、更に今後の技術進展によって一層高いプライバシー性を有することが想定される。そのため、位置情報を匿名加工する場合においては、適正な加工手法及び管理運用体制が求められる。具体的な加工方法等については、取扱いの実態等に応じて定められることが望ましいことから6-4(位置情報)に定めるほか、認定個人情報保護団体が作成する個人情報保護指針等の自主的なルールに委ねられる。

3-8-1 匿名加工情報の取扱いに係る義務の考え方

「個人情報保護に関する法律についてのガイドライン(匿名)」より

《同ガイドライン「3-1匿名加工情報の取扱いに係る義務の考え方から引用》

【匿名加工情報を作成する個人情報取扱事業者が遵守する義務等】

- (1) 匿名加工情報を作成するときは、適正な加工を行わなければならない。(法第36条第1項)
- (2) 匿名加工情報を作成したときは、加工方法等の情報の安全措置を講じなければならない。(法第36条第2項)
- (3) 匿名加工情報を作成したときは、当該情報に含まれる情報の項目を公表しなければならない。(法第36条第3項)
- (4) 匿名加工情報を第三者提供するときは、提供する情報の項目及び提供方法について公表するとともに、提供先に当該情報が匿名加工情報である旨を明示しなければならない。(法第36条第4項)
- (5) 匿名加工情報を自ら利用するときは、元の個人情報に係る本人を識別する目的で他の情報と照合することを行ってはならない。(法第36条第5項)
- (6) 匿名加工情報を自ら利用するときは、匿名加工情報の適正な取扱いを確保するため、安全管理措置、苦情の処理などの措置を自主的に講じて、その内容を公表するよう努めなければならない。(法第36条第6項)

【匿名加工情報データベース等を事業の用に供している匿名加工情報取扱事業者が遵守する義務等(※)】

- (1) 匿名加工情報を第三者提供するときは、提供する情報の項目及び提供方法について公表するとともに、提供先に当該情報が匿名加工情報である旨を明示しなければならない。(法第37条)
- (2) 匿名加工情報を利用するときは、元の個人情報にかかる本人を識別する目的で、加工方法等の情報を取得し、又は他の情報と照合することを行ってはならない。(法第38条)
- (3) 匿名加工情報の適正な取扱いを確保するため、安全管理措置、苦情の処理などの措置を自主

的に講じて、その内容を公表するよう努めなければならない。(法第39条)

(※)匿名加工情報データベース等を事業の用に供する者は匿名加工情報取扱事業者に該当する。ただし、個人情報取扱事業者が自ら個人情報を加工して作成した匿名加工情報については、法第37条から第39条(ガイドライン第29条から第31条)までの適用対象から除外されており、法第36条第4項から第6項(ガイドライン第28条第5項から第7項)までの規定が適用される。

－ 認定個人情報保護団体としての考え方及び例示 － (3-8-1 関係)

匿名加工情報の取扱いに関し、「ガイドライン」で明らかにされている法の要請を、電気通信事業者が匿名加工情報を作成する場合と、匿名加工情報を取り扱う場合とに分けて整理したのが図表7である。

| 電気通信事業者が匿名加工情報を作成する場合に課せられる義務 | 電気通信事業者が匿名加工情報を取り扱う場合に課せられる義務 |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. 適正な加工(法第36条第1項) 2. 安全管理措置(法第36条第2項) 3. 含まれる情報項目の公表(法第36条第3項) 4. 第三者提供時の公表(法第36条第4項) 5. 照合の禁止(法第36条第5項) 6. 自ら利用する場合の公表(法第36条第6項)(努力義務) | <ol style="list-style-type: none"> 1. 第三者提供時の公表(法第37条) 2. 照合の禁止(法第38条) 3. 安全管理措置(法第39条)(努力義務) |

図表7

なお、電気通信事業者が匿名加工情報の作成等を行う情報の例として、位置情報が想定される。電気通信事業者が取り扱う位置情報については、通信の秘密に該当する位置情報と通信の秘密に該当しない位置情報がある。

通信の秘密に該当する位置情報については、あらかじめ利用者の同意を得ている場合または違法性阻却事由がある場合を除いて、他人への提供その他の利用をすることができない。そのため、通信の秘密に該当する位置情報を匿名化して利用する場合は、通信の秘密の保護の観点から、当該位置情報と個別の通信とを紐付けることができないよう十分な匿名化を行い、かつ匿名化して利用することについてあらかじめ利用者の同意を得ることが求められる(※)。

他方、通信の秘密に該当しない位置情報であっても、そのプライバシー保護の必要性の高さ及び通信との密接な関係性に鑑み、強く保護することが適当である(本指針6-4-2 位置情報の利用(第35条第2項関係)を参照)。通信の秘密に該当しない位置情報の匿名加工情報の作成等においては、通信の秘密に該当する位置情報における十分な匿名化の水準は求められていないが、契約者情報又は高精度の位置情報を用いた匿名加工情報において、十分な匿名化に準じた水準で行うことは、プライバシー保護の観点からは有効であり、望ましい。

また、電気通信事業者が通信の秘密に該当しない位置情報の匿名加工情報を作成する場合においては、本人からの申し出に応じて、匿名加工情報への当該位置情報の利用を停止できるようにすることが望ましい。その際、当該申し出は、本人が、ウェブサイトや電話等により容易に行うことができるように努めなければならない。

(※)通信の秘密に該当する位置情報の匿名化の手法については、電気通信事業法の観点から、別途、電気通信事業者の自主的なガイドライン(「電気通信事業における「十分な匿名化」に関するガイドライン」(事務局:(一財)日本データ通信協会)が定められた。

3-8-2 匿名加工情報の適正な加工(ガイドライン第28条第1項関係)

【匿名加工情報の作成等(法第36条第1項関係)】

法第36条(第1項)

- 1 個人情報取扱事業者は、匿名加工情報(匿名加工情報データベース等を構成するものに限る。以下同じ。)を作成するときは、特定の個人を識別すること及びその作成に用いる個人情報を復元することができないようにするために必要なものとして個人情報保護委員会規則で定める基準に従い、当該個人情報を加工しなければならない。

規則第19条

法第36条第1項の個人情報保護委員会規則で定める基準は、次のとおりとする。

- (1) 個人情報に含まれる特定の個人を識別することができる記述等の全部又は一部を削除すること(当該全部又は一部の記述等を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。)
- (2) 個人情報に含まれる個人識別符号の全部を削除すること(当該個人識別符号を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。)
- (3) 個人情報と当該個人情報に措置を講じて得られる情報とを連結する符号(現に個人情報取扱事業者において取り扱う情報を相互に連結する符号に限る。)を削除すること(当該符号を復元することのできる規則性を有しない方法により当該個人情報と当該個人情報に措置を講じて得られる情報を連結することができない符号に置き換えることを含む。)
- (4) 特異な記述等を削除すること(当該特異な記述等を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。)
- (5) 前各号に掲げる措置のほか、個人情報に含まれる記述等と当該個人情報を含む個人情報データベース等を構成する他の個人情報に含まれる記述等との差異その他の当該個人情報データベース等の性質を勘案し、その結果を踏まえて適切な措置を講ずること。

【匿名加工情報の作成等(ガイドライン第28条第1項関係)】

ガイドライン第28条(第1項)

- 1 電気通信事業者は、匿名加工情報(匿名加工情報データベース等を構成するものに限る。以下同じ。)を作成するときは、特定の個人を識別すること及びその作成に用いる個人情報を復元することができないようにするために必要なものとして次に定める基準に従い、当該個人情報を加工しなければならない。
 - (1) 個人情報に含まれる特定の個人を識別することができる記述等の全部又は一部を削除すること(当該全部又は一部の記述等を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。)
 - (2) 個人情報に含まれる個人識別符号の全部を削除すること(当該個人識別符号を復元す

ることのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。)

- (3) 個人情報と当該個人情報に措置を講じて得られる情報とを連結する符号(現に個人情報取扱事業者において取り扱う情報を相互に連結する符号に限る。を削除すること(当該符号を復元することのできる規則性を有しない方法により当該個人情報と当該個人情報に措置を講じて得られる情報を連結することができない符号に置き換えることを含む。))
- (4) 特異な記述等を削除すること(当該特異な記述等を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。))
- (5) 前各号に掲げる措置のほか、個人情報に含まれる記述等と当該個人情報を含む個人情報データベース等を構成する他の個人情報に含まれる記述等との差異その他の当該個人情報データベース等の性質を勘案し、その結果を踏まえて適切な措置を講ずること。

「個人情報保護に関する法律についてのガイドライン(匿名)」より

≪同ガイドライン「3-2匿名加工情報の適正な加工(法第36条第1項関係)から引用≫

個人情報取扱事業者は、匿名加工情報(匿名加工情報データベース等を構成するものに限る(※1)。以下同じ。)を作成するとき(※2)は、特定の個人を識別できないように、かつ、その作成に用いる個人情報を復元できないようにするために、規則第19条各号に定める基準に従って、当該個人情報を加工しなければならない。なお、「個人情報保護委員会規則で定める基準に従い、当該個人情報を加工」するためには、加工する情報の性質に応じて、規則第19条各号に定める加工基準を満たす必要がある。

(※1)匿名加工情報の取扱いに係る義務(法第36条～第39条)は、匿名加工情報データベース等を構成する匿名加工情報に課されるものであり、いわゆる散在情報となる、匿名加工情報データベース等を構成しない匿名加工情報の取扱いに係る義務は課されていない。

(※2)「作成するとき」は、匿名加工情報として取り扱うために、当該匿名加工情報を作成するときのことを指す。したがって、例えば、安全管理措置の一環として氏名等の一部の個人情報を削除(又は他の記述等に置き換え)した上で引き続き個人情報として取り扱う場合、あるいは統計情報を作成するために個人情報を加工する場合等については、匿名加工情報を「作成するとき」には該当しない。

3-8-2-1 特定の個人を識別することができる記述等の削除

ガイドライン第28条(第1項第1号)

- (1) 個人情報に含まれる特定の個人を識別することができる記述等の全部又は一部を削除すること(当該全部又は一部の記述等を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。))

「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(匿名加工情報編)」より

≪同ガイドライン「3-2匿名加工情報の適正な加工(規則第19条第1号関係)から引用≫

個人情報取扱事業者が取り扱う個人情報には、一般に、氏名、住所、生年月日、性別の他、様々な個人に対する記述等が含まれている。これらの記述等は、氏名のようにその情報単体で特定の個人を識別することができるもののほか、住所、生年月日など、これらの記述等が合わさることによって特定の個人を識別することができるものもある。このような特定の個人を識別できる記述等から全部又はその一部を削除するあるいは他の記述等に置き換えることによって、特定の個人を識別できないよう加工しなければならない。

なお、他の記述等に置き換える場合は、元の記述等を復元できる規則性を有しない方法でなければならない(※)。例えば、生年月日の情報を生年に置き換える場合のように、元の記述等をより抽象的な記述に置き換えることも考えられる。

【想定される加工の事例】

事例1) 氏名、住所、生年月日が含まれる個人情報を加工する場合に次の1から3までの措置を講ずる。

- 1) 氏名を削除する
- 2) 住所を削除する。または、〇〇県△△市に置き換える。
- 3) 生年月日を削除する。又は、日を削除し、生年月に置き換える。

事例2) 会員ID、氏名、住所、電話番号が含まれる個人情報を加工する場合に次の1、2の措置を講ずる。

- 1) 会員ID、氏名、電話番号を削除する。
- 2) 住所を削除する。又は、〇〇県△△市に置き換える。

(※) 仮IDを付す場合には、元の記述を復元することのできる規則性を有しない方法でなければならない。

例えば、針にハッシュ関数等を用いて氏名・住所・連絡先・クレジットカード番号のように個人に固有の記述等から仮IDを生成しようとする際、元の記述に同じ関数を単純に用いると元となる記述等を復元することができる規則性を有することとなる可能性がある場合には、元の記述(例えば、氏名+連絡先)に乱数等の他の記述を加えた上でハッシュ関数等を用いるなどの手法を検討することが考えられる。なお、同じ乱数等の他の記述等を通じて復元することができる規則性を有することとならないように、提供事業者ごとに組み合わせる記述等を変更し、定期的に変更するなどの措置を講ずることが望ましい。

3-8-2-2 個人識別符号の削除(ガイドライン第28条第1項第2号)

規則第19条(第2項)

個人情報に含まれる個人識別符号の全部を削除すること(当該個人識別符号を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。)

ガイドライン第28条(第1項第2号)

個人情報に含まれる個人識別符号の全部を削除すること(当該個人識別符号を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。)

加工対象となる個人情報が、個人識別符号を含む情報であるときは、当該個人識別符号単体で特定の個人を識別できるため、当該個人識別符号の全部を削除又は他の記述等へ置き換えて、特定の個人を識別できないようにしなければならない。

なお、他の記述等に置き換える場合は、元の記述等を復元できる規則性を有しない方法による必要がある。

「個人情報保護に関する法律についてのガイドライン(匿名)」より

◀ 同ガイドライン「3-2匿名加工情報の適正な加工(規則第19条第2号関係)から引用 ▶

加工対象となる個人情報が、個人識別符号を含む情報であるときは、当該個人識別符号単体で特定の個人を識別できるため、当該個人識別符号の全部を削除又は他の記述等へ置き換えて、特定の個人を識別できないようにしなければならない。

なお、他の記述等に置き換える場合は、元の記述等を復元できる規則性を有しない方法による必要がある。

(参考)個人識別符号の概要

個人識別符号とは、その情報単体から特定の個人を識別することができるものとして個人情報の保護に関する法律施行令(平成15年政令第507号。以下「政令」という。)で定めるものをいい、次のいずれかに該当するものである。(個人識別符号の定義の詳細については、通則ガイドライン2-2(個人識別符号)参照)

- (1) 特定の個人の身体の一部の特徴を電子計算機の用に供するために変換した符号
 - ・生体情報(DNA、顔、虹彩、声紋、歩行の態様、手指の静脈、指紋・掌紋)をデジタルデータに変換したもののうち、特定の個人を識別するに足りるものとして規則で定める基準に適合するもの【政令第1条第1号、規則第2条】
- (2) 対象者ごとに異なるものとなるように役務の利用、商品の購入又は書類に付される符号
 - ・旅券番号、基礎年金番号、免許証番号、住民票コード、マイナンバー、各種保険証の番号等の公的機関が割り振る番号【政令第1条第2号～第8号、規則第3条、第4条】

3-8-2-3 情報を相互に連結する符号の削除(ガイドライン第28条第1項第3号)

規則第19条(第3号)

個人情報と当該個人情報に措置を講じて得られる情報とを連結する符号(現に個人情報取扱事業者において取り扱う情報を相互に連結する符号に限る。)を削除すること(当該符号を復元することのできる規則性を有しない方法により当該個人情報と当該個人情報に措置を講じて得られる情報を連結することができない符号に置き換えることを含む。)

ガイドライン第28条(第1項第3号)

個人情報と当該個人情報に措置を講じて得られる情報とを連結する符号(現に個人情報取扱事業者において取り扱う情報を相互に連結する符号に限る。)を削除すること(当該符号を復元することのできる規則性を有しない方法により当該個人情報と当該個人情報に措置を講じて得られる情報を連結することができない符号に置き換えることを含む。)

個人情報取扱事業者が個人情報を取り扱う上で、例えば、安全管理に観点から取得した個人情報を分散管理等しようとするために、当該個人情報を分割あるいは全部又は一部を複製等した上で、当該個人情報に措置を講じて得られる情報を個人情報と相互に連結するための符号としてID等を付していることがある。このようなIDは、個人情報と当該個人情報に措置を講じて得られる情報を連結するために用いられるものであり、特定の個人の識別又は元の個人情報の復元につながり得ることから、加工対象となる個人情報から削除又は他の符号への置き換えを行わなければならない。

個人情報と当該個人情報に措置を講じて得られる情報を連結する符号のうち、「現に個人情報取扱事業者において取り扱う情報(※1)を相互に連結する符号」がここで加工対象となる。具体的には、ここで対象となる符号は、匿名加工情報を作成しようとする時点において、実際に取扱い情報を相互に連結するように利用されているものが該当する。例えば、分散仮のためのIDとして実際に使われているものであれば、管理用に附番されたIDあるいは電話番号等もこれに該当する。

なお、他の符号に置き換える場合は、元の符号を復元できる規則性を有しないものでなければならない。

【想定される加工の事例】

事例1) サービス会員の情報について、氏名等の基本的な情報と購買履歴を分散管理し、それらに管理用IDを付すことにより連結している場合、その管理用IDを削除する。

事例2) 委託先へ個人情報1号部を提供する際に利用するために、管理用IDを付すことにより元の個人情報と提供用に作成した情報を連結している場合、当該管理用IDを仮IDに置き換える。

(※1) 「現に個人情報取扱事業者において取り扱う情報」とは、匿名加工情報を作成する時点において取り扱われている情報のことを指し、これから作成する匿名加工情報は含まれない。

(※2) 仮IDを付す際の注意点については、3-8-2-1(特定の個人を識別することができる記述等の削除)の(※)を参照のこと。

3-8-2-4 特異な記述等の削除(ガイドライン第28条第1項第4号)

規則第19条(第4号)

特異な記述等を削除すること(当該特異な記述等を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。)

ガイドライン第28条(第1項第4号)

特異な記述等を削除すること(当該特異な記述等を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。)

「個人情報保護に関する法律についてのガイドライン(匿名)」より

《同ガイドライン「3-2匿名加工情報の適正な加工(規則第19条第4号関係)から引用》

一般的にみて、珍しい事実に関する記述等又は他の個人と著しい差異が認められる記述等については、特定の個人の識別又は元の個人情報の復元につながるおそれがあるものである。そのため、匿名加工情報を作成するに当たっては、特異な記述等について削除又は他の記述等への置き換えを行わなければならない。

ここでいう「特異な記述等」とは、特異であるがために特定の個人を識別できる記述等に至り得るものを指すものであり、他の個人と異なるものであっても特定の個人の識別にはつながり得ないものは該当しない。実際にどのような記述等が特異であるかどうかは、情報の性質等を勘案して、個別の事例ごとに客観的に判断する必要がある。

他の記述等に置き換える場合は、元の記述等を復元できる規則性を有しない方法による必要がある。例えば、特異な記述等をより一般的な記述等に置き換える方法もあり得る。

なお、規則第19条第4号の対象には、一般的なあらゆる場面において特異であると社会通念上認められる記述等が該当する。他方、加工対象となる個人情報に含まれる記述等と当該個人情報を含む個人情報データベース等を構成する他の個人情報に含まれる記述等とで著しい差異がある場合など個人情報データベース等の性質によるものは同第5号において必要な措置が求められることとなる。

【想定される加工の事例】

事例1) 症例数の極めて少ない病歴を削除する。

事例2) 年齢が「116歳」という情報を「90歳以上」に置き換える。

3-8-2-5 個人情報データベース等の性質を踏まえたその他の措置

規則第19条(第5号)

前各号に掲げる措置のほか、個人情報に含まれる記述等と当該個人情報を含む個人情報データベース等を構成する他の個人情報に含まれる記述等との差異その他の当該個人情報データベース等の性質を勘案し、その結果を踏まえて適切な措置を講ずること。

ガイドライン第28条(第1項第5号)

前各号に掲げる措置のほか、個人情報に含まれる記述等と当該個人情報を含む個人情報データベース等を構成する他の個人情報に含まれる記述等との差異その他の当該個人情報データベース等の性質を勘案し、その結果を踏まえて適切な措置を講ずること。

「個人情報保護に関する法律についてのガイドライン(匿名)」より

《同ガイドライン「3-2匿名加工情報の適正な加工(規則第19条第5号関係)から引用》

匿名加工情報を作成する際には、規則第19条第1号から第4号までの措置を講ずることで、特定の個人を識別できず、かつ当該個人情報に復元できないものとする必要がある。

しかしながら、加工対象となる個人情報に含まれる記述等と当該個人情報を含む個人情報データベース等を構成する他の個人情報に含まれる記述等とで著しい差異がある場合など、加工の元となる個人情報データベース等の性質によっては、規則第19条第1号から第4号までの加工を施した情報であっても、一般的にみて、特定の個人を識別することが可能である状態あるいは元の個人情報を復元できる状態のままであるといえる場合もあり得る。そのような場合に対応するため、上記の措置のほかに必要となる措置がないかどうか勘案し、必要に応じて、別表1(匿名加工情報の加工に係る手法令)の手法などにより、適切な措置を講じなければならない。

なお、加工対象となる個人情報データベース等の性質によって加工の対象及び加工の程度は変わり得るため、どの情報をどの程度加工する必要があるかは、加工対象となる個人情報データベース等の性質も勘案して個別具体的に判断する必要がある。

特に、購買履歴、位置に関する情報などを含む個人情報データベース等において反復して行われる行動に関する情報が含まれる場合には、これが蓄積されることにより、個人の行動習慣が分かるような場合があり得る。そのような情報のうち、その情報単体では特定の個人が識別できないとは言えないものであっても、蓄積されたこと等によって特定の個人の識別又は元の個人情報の復元につながるおそれがある場合については、適正な加工を行わなければならない。

【想定される加工の事例】

事例1) 移動履歴を含む個人情報データベース等を加工の対象とする場合において、自宅や職場などの所在が推定できる位置情報(経度・緯度情報)が含まれており、特定の個人の識別又は元の個人情報の復元につながるおそれがある場合に、推定につながり得る所定範囲の位置情報を削除する(項目削除/レコード削除/セル削除)

事例2) ある小売店の購買履歴を含む個人情報データベース等を加工の対象とする場合において、当該小売店で購入者が極めて限定されている商品の購買履歴が含まれており、特定の個人の識別又は元の個人情報の復元につながるおそれがある場合に、具体的な商品情報(品番・色)を一般的な商品カテゴリに置き換える。(一般化)

事例3) 小学校の身体検査の情報を含む個人情報データベース等を加工の対象とする場合において、ある児童の身長が170cmという他の児童と比べて差異が大きい情報があり、特定の個人の識別又は元の個人情報の復元につながるおそれがある場合に、身長が150cm以上

の情報について「150cm以上」という情報に置き換える。(トップコーディング)

【図表8】匿名加工情報の加工に係る手法例(※)

| 手法名 | 解説 |
|------------------|--|
| 項目削除／レコード削除／セル削除 | 加工対象となる個人情報データベース等に含まれる個人情報の記述等を削除するもの。 例えば、年齢のデータを全ての個人情報から削除すること(項目削除)、特定の個人の情報を全て削除すること(レコード削除)、又は特定の個人の年齢のデータを削除すること(セル削除)。 |
| 一般化 | 加工対象となる情報に含まれる記述等について、上位概念若しくは数値に置き換えること又は数値を四捨五入などして丸めることとするもの。 例えば、購買履歴のデータで「きゅうり」を「野菜」に置き換えること。 |
| トップ(ボトム)コーディング | 加工対象となる個人情報データベース等に含まれる数値に対して、特に大きい又は小さい数値をまとめることとするもの。 例えば、年齢に関するデータで、80歳以上の数値データを「80歳以上」というデータにまとめること。 |
| マイクロアグリゲーション | 加工対象となる個人情報データベース等を構成する個人情報をグループ化した後、グループの代表的な記述等に置き換えることとするもの。 |
| データ交換(スワップ) | 加工対象となる個人情報データベース等を構成する個人情報相互に含まれる記述等を(確率的に)入れ替えることとするもの。 |
| ノイズ(誤差)付加 | 一定の分布に従った乱数的な数値を付加することにより、他の任意の数値へと置き換えることとするもの。 |
| 擬似データ生成 | 人工的な合成データを作成し、これを加工対象となる個人情報データベース等に含ませることとするもの。 |

図表 8

(※)匿名加工情報の作成に当たっての一般的な加工手法を例示したものであり、その他の手法を用いて適切に加工することを妨げるものではない。

－ 認定個人情報保護団体としての考え方及び例示 － (3-8-2-5 関係：一点鎖線内)

電気通信事業者が取り扱う位置情報は、そのプライバシー保護の必要性の高さ及び通信との密接な関係性に鑑み、強く保護することが適当である(本指針6-4-2 位置情報の利用(第35条第2項関係)を参照)。そのため、通信の秘密に該当しない位置情報を用いた匿名加工情報を作成する際においては、個人情報保護法施行規則第19条第5号に関して、位置情報特有の性質に対処するため、次の1)～9)に掲げる評価指標による特定の個人が識別されるリスクを定性的に評価し、総合的に判断して、同リスクが十分に低減するよう努めなければならない。なお、必ずしも1)～9)の全ての評価要素を満たす加工を求めるものではない。

1)付帯情報

- ・付帯情報によっては、個人を特定する可能性が高まることに配慮して選定・加工することが望ましい。

(対処の例)

- 性別であっても、対象とする集団に男女の大きな偏りのあることが想定される場合は、付帯情報として用いない又は配慮して加工する。

2) 場所の特性

- ・ 対象とする位置情報に、自宅、通勤・通学地が含まれる場合は、配慮して加工することが望ましい。
- ・ 対象とする位置情報に、要配慮個人情報に関わる場所が含まれている場合は、配慮して加工することが望ましい。

(対処の例)

- 明らかに自宅、通勤・通学先がわかる場合は、これらを除くことが望ましい。
- 特定の疾患を対象とする病院に滞留していることが明らかなレコードを、加工対象から除外する。

3) 集団の規模

- ・ 特定の学校・職場や稀少な趣味嗜好等を持つ集団を対象とした場合、集団の規模によっては、特定の個人を識別する可能性が高まるため、集団の規模に配慮して加工することが望ましい。

(対処の例)

- 特定の趣味嗜好の集団を取り扱う場合、十分な対象者数が得られることを確認する。

4) 取得時期の特性

- ・ 特定のイベントや事件のあった日、時期と一致する可能性がある場合、他の情報を参照することによって、特定の個人を識別する可能性が高まるため、取得時期の特性に配慮して加工することが望ましい。

(対処の例)

- 大規模集客施設において、特定の宗教のイベントが開催されていることが明らかな場合は、当該期間及び当該施設に該当するレコードを、加工対象から除外する。

5) 位置の精度

- ・ 高い位置精度の情報は、特定の個人を識別する可能性が高いため、適切に精度を低減することが望ましい。人口密度の低いエリアを対象とする場合は、特に配慮することが望ましい。

(対処の例)

- 位置精度数メートルの緯度・経度情報を、適切な大きさのメッシュ単位の位置情報に変換する。

6) 移動履歴の期間・範囲

- ・ 移動履歴の期間は長くなったり、特定の時間帯を対象としたりする場合は、次の a)～c)に係るリスクが高くなるため、これらに配慮して加工することが望ましい。

a) パターン性

- 定期的に通っている場所、滞留している場所が分かることにより、自宅、通勤・通学地などが推測されて、特定の個人の識別性が高まる。

b) 場所の特性

- 「2)場所の特性」を参照。

c) 識別性

- 履歴の一意性が高まる。その一意性をもって、直ちに個人を特定することができないとしても、一定の配慮をすることが望ましい。

(対処の例)

- a)～c)を踏まえ、移動履歴の期間を短くして提供する。同一の事業者を提供する場合は、履歴の期間が重ならないように提供する等の配慮をし、各期間の履歴が結びつかないようにする。

7)時間の精度・間隔

- ・ 時間の精度が高まったり、データを取得する際の時間間隔が短くなったりすると、特定の個人を識別する可能性が高まる。また、詳細な時刻情報は位置情報とセットになることで、異なるデータセット間における共通の識別子として機能し得る。このため、適切に時間の精度を低減したり、間隔を開けたりすることが望ましい。

(対処の例)

- 秒単位で取得された時間の精度を、15分単位にまるめる。

8)対象者数

- ・ 加工対象とするデータセットに含まれる対象者数が少ないと、特定の個人を識別する可能性が高まることに配慮して加工することが望ましい。
- ・ 同一の個人が複数台の携帯端末を所持している場合のあることを想定して、携帯端末台数よりも対象者数が小さくなる可能性のあることに留意することが望ましい。

(対処の例)

- データを対象者数でカウントして、適切な規模の対象者数を確保する。

9)データ提供までの期間

- ・ データを取得してから、匿名加工情報として提供するまでの期間が短い場合は、他の情報を参照することによって、特定の個人を識別する可能性が高まることに配慮して加工することが望ましい。

(対処の例)

- 位置情報を取得してから匿名加工情報として提供するまでの期間を、三ヶ月以上確保する。

3-8-3 匿名加工情報等の安全管理措置等(ガイドライン第28条第2項、同条第7項、第31条関係)

3-8-3-1 加工方法等情報の安全管理措置(ガイドライン第28条第2項)

法第36条(第2項)

- 2 個人情報取扱事業者は、匿名加工情報を作成したときは、その作成に用いた個人情報から削除した記述等及び個人識別符号並びに前項の規定により行った加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために必要なものとして個人情報保護委員会規則で定める基準に従い、これらの情報の安全管理のための措置を講じなければならない。

規則第20条

法第36条第2項の個人情報保護委員会規則で定める基準は、次のとおりとする。

- (1) 加工方法等情報(匿名加工情報の作成に用いた個人情報から削除した記述等及び個

人識別符号並びに法第36条第1項の規定により行った加工の方法に関する情報(その情報を用いて当該個人情報を復元することができるものに限る。)をいう。以下この条において同じ。)を取り扱う者の権限及び責任を明確に定めること。

- (2) 加工方法等情報の取扱いに関する規程類を整備し、当該規程類に従って加工方法等情報を適切に取り扱うとともに、その取扱いの状況について評価を行い、その結果に基づき改善を図るために必要な措置を講ずること。
- (3) 加工方法等情報を取り扱う正当な権限を有しない者による加工方法等情報の取扱いを防止するために必要かつ適切な措置を講ずること。

ガイドライン第28条(第2項)

2 電気通信事業者は、匿名加工情報を作成したときは、その作成に用いた個人情報から削除した記述等及び個人識別符号並びに前項の規定により行った加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために必要なものとして次に定める基準に従い、これらの情報の安全管理のための措置を講じなければならない。

- (1) 加工方法等情報(匿名加工情報の作成に用いた個人情報から削除した記述等及び個人識別符号並びに第28条第1項の規定により行った加工の方法に関する情報(その情報を用いて当該個人情報を復元することができるものに限る。)をいう。以下この条において同じ。)を取り扱う者の権限及び責任を明確に定めること。
- (2) 加工方法等情報の取扱いに関する規程類を整備し、当該規程類に従って加工方法等情報を適切に取り扱うとともに、その取扱いの状況について評価を行い、その結果に基づき改善を図るために必要な措置を講ずること。
- (3) 加工方法等情報を取り扱う正当な権限を有しない者による加工方法等情報の取扱いを防止するために必要かつ適切な措置を講ずること。

「個人情報保護に関する法律についてのガイドライン(匿名)」より

《同ガイドライン「3-3-1加工方法等情報の安全管理措置(法第36条第2項関係)から引用》

個人情報取扱事業者は、匿名加工情報を作成したときは、加工方法等情報(その作成に用いた個人情報から削除した記述等及び個人識別符号並びに加工の方法に関する情報(その情報を用いて当該個人情報を復元することができるものに限る。(※))をいう。以下この条において同じ。)の漏えいを防止するために、規則で定める基準に従い、必要な措置を講じなければならない。

当該措置の内容は、対象となる加工方法等情報が漏えいした場合における復元リスクの大きさを考慮し、当該加工方法等情報の量、性質等に応じた内容としなければならないが、具体的に講じなければならない項目及び具体例については、図表10(加工方法等情報の安全管理で求められる措置の具体例)を参照のこと。

(※)その情報を用いて当該個人情報を復元できることができるもの」には、例えば、氏名等を仮IDに置き換えた場合における置き換えアルゴリズムに用いられる乱数等のパラメータ又は氏名と仮IDの対応表等のような加工の方法に関する情報が該当し、「年齢のデータを10歳刻みのデータに置き換えた」というような復元につながらない情報は該当しない。

【図表9】加工方法等情報の安全管理で求められる措置の具体例

| 講じなければならない措置 | 具体例 |
|--|--|
| ① 加工方法等情報を取り扱う者の権限及び責任の明確化 (規則第20条第1号) | ・加工方法等情報の安全管理措置を講ずるための組織体の整備 |
| ② 加工方法等情報の取扱いに関する規程類の整備及び当該規程類に従った加工方法等情報の適切な取扱い並びに加工方法等情報の取扱い状況の評価及びその結果に基づき改善を図るために必要な措置の実施 (規則第20条第2項) | ・加工方法等情報の取扱いに係る規程等の整備とこれに従った運用 ・従業員の教育 ・加工方法等情報の取扱い状況を確認する手段の整備 ・加工情報等情報の取扱い状況の把握、安全管理措置の評価、見直し及び改善 |
| ③ 加工方法等情報を取り扱う正当な権限を有しない者による加工方法等情報の取扱いを防止するために必要かつ適切な措置 (規則第20条第3号) | ・加工情報を取り扱う権限を有しない者による閲覧等の防止 ・機器、電子媒体等の盗難等の防止 ・電子媒体等を持ち運ぶ場合の漏えい等の防止 ・加工方法等情報へのアクセス制御 ・加工方法等情報へのアクセス者の識別と認証 ・外部からの不正アクセスの防止 ・情報システムの使用に伴う加工方法等情報の漏えい等の防止 |

図表 9

3-8-3-2 匿名加工情報の安全管理措置等(ガイドライン第28条第7項、第31条関係)

法第36条(第6項)

6 個人情報取扱事業者は、匿名加工情報を作成したときは、当該匿名加工情報の安全管理のために必要かつ適切な措置、当該匿名加工情報の作成その他の取扱いに関する苦情の処理その他の当該匿名加工情報の適正な取扱いを確保するために必要な措置を自ら講じ、かつ、当該措置の内容を公表するよう努めなければならない。

法第39条

匿名加工情報取扱事業者は、匿名加工情報の安全管理のために必要かつ適切な措置、匿名加工情報の取扱いに関する苦情の処理その他の匿名加工情報の適正な取扱いを確保するために必要な措置を自ら講じ、かつ、当該措置の内容を公表するよう努めなければならない。

ガイドライン第28条(第7項)

7 電気通信事業者は、匿名加工情報を作成したときは、当該匿名加工情報の安全管理のために必要かつ適切な措置、当該匿名加工情報の作成その他の取扱いに関する苦情の処理その他の当該匿名加工情報の適正な取扱いを確保するために必要な措置を自ら講じ、かつ、当該措置の内容を公表するよう努めなければならない。

ガイドライン第31条

匿名加工情報取扱事業者である電気通信事業者は、匿名加工情報の安全管理のために必要かつ適切な措置、匿名加工情報の取扱いに関する苦情の処理その他の匿名加工情報の適正な取扱いを確保するために必要な措置を自ら講じ、かつ、当該措置の内容を公表するよう努めなければならない。

「個人情報保護に関する法律についてのガイドライン(匿名)」より

≪同ガイドライン「3-3-2匿名加工情報の安全管理措置等(法36条第6項、第39条関係)から引用≫

個人情報取扱事業者又は匿名加工情報取扱事業者は、匿名加工情報の安全管理措置、苦情処理等の匿名加工情報の適正な取扱いを確保するために必要な措置を自ら講じ、かつ、当該措置の内容を公表するよう努めなければならない。

当該安全管理等の措置については、個人情報と同様の取扱いを求めるものではないが、例えば、法第20条から第22条までに定める個人データの安全管理、従業者の監督及び委託先の監督並びに法第35条に定める個人情報の取扱いに関する苦情の処理で求められる措置の例(※)を参考にすることも考えられる。具体的には、事業の性質、匿名加工情報の取扱状況、取り扱う匿名加工情報の性質、量等に応じて、合理的かつ適切な措置を講ずることが望ましい。

なお、匿名加工情報には識別行為の禁止義務が課されていることから、匿名加工情報を取り扱うに当たっては、それを取り扱う者が不適正な取扱いをすることがないように、匿名加工情報に該当することを明確に認識できるようにしておくことが重要である。そのため、作成した匿名加工情報について、匿名加工情報を取り扱う者にとってその情報が匿名加工情報である旨が一見して明らかな状態にしておくことが望ましい。

(※) 詳細は、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(通則編)」-3-3-2(安全管理措置)、3-3-3(従業者の監督)、3-3-4(委託先の監督)、3-6(個人情報の取扱いに関する苦情処理について)、を参照のこと。

3-8-4 匿名加工情報の作成時の公表(ガイドライン第28条第3項～第4項関係)

法第36条(第3項)

3 個人情報取扱事業者は、匿名加工情報を作成したときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目を公表しなければならない。

規則第21条

- 1 法第36条第3項の規定による公表は、匿名加工情報を作成した後、遅滞なく、インターネットの利用その他の適切な方法により行うものとする。
- 2 個人情報取扱事業者が他の個人情報取扱事業者の委託を受けて匿名加工情報を作成した場合は、当該他の個人情報取扱事業者が当該匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目を前項に規定する方法により公表するものとする。この場合においては、当該公表をもって当該個人情報取扱事業者が当該項目を公表したものとみなす。

ガイドライン第28条(第3項～第4項)

3 電気通信事業者は、匿名加工情報を作成したときは、遅滞なく、インターネットの利用その

他の適切な方法により、当該匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目を公表しなければならない。

- 4 電気通信事業者が他の個人情報取扱事業者の委託を受けて匿名加工情報を作成した場合は、当該他の個人情報取扱事業者が当該匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目を前項に規定する方法により公表するものとする。この場合においては、当該公表をもって当該電気通信事業者が当該項目を公表したものとみなす。

「個人情報保護に関する法律についてのガイドライン(匿名)」より

≪同ガイドライン「3-8-4匿名加工情報の作成時の公表(法第36条第3項関係)から引用≫

個人情報取扱事業者は、匿名加工情報を作成したとき(※1)は、匿名加工情報の作成後遅滞なく(※2)、インターネット等を利用し、当該匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目を公表(※3)しなければならない。

また、個人に関する情報の項目が同じである匿名加工情報を同じ手法により反復・継続的に作成する場合には、最初の匿名加工情報を作成して個人に関する項目を公表する際に、作成期間又は継続的な作成を予定している旨を明記するなど継続的に作成されることとなる旨を明らかにしておくことにより、その後作成される匿名加工情報に係る公表については先の公表により行われたものと解される。

なお、他の個人情報取扱事業者との委託契約により個人データの提供を受けて匿名加工情報を作成する場合など委託により匿名加工情報を作成する場合は、委託元において当該匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目を公表するものとする。

【個人に関する情報の項目の事例】

事例)「氏名・性別・生年月日・購買履歴」のうち、氏名を削除した上で、生年月日の一般化、購買履歴から特異値等を削除する等加工して、「性別・生年・購買履歴」に関する匿名加工情報として作成した場合の公表項目は、「性別」、「生年」、「購買履歴」である。

(※1)ここで「匿名加工情報を作成したとき」とは、匿名加工情報として取り扱うために、個人情報を加工する作業が完了した場合のことを意味する。すなわち、あくまで個人情報の安全管理措置の一環として一部の情報を削除しあるいは分割して保存・管理する等の加工をする場合又は個人情報から統計情報を作成するために個人情報を加工する場合等を含むものではない。

また、匿名加工情報を作成するために個人情報の加工をする作業を行っている途上であるものの作成作業が完了していない場合には、加工が不十分であること等から匿名加工情報として取り扱うことが適切ではない可能性もあるため「匿名加工情報を作成したとき」とは位置付けられない。

(※2)ここでの「遅滞なく」とは、正当かつ合理的な期間であれば公表が匿名加工情報を作成した直後でなくても認められることを意味する。ただし、少なくとも匿名加工情報の利用又は第三者提供をする前に匿名加工情報を作成したことを一般に十分に知らせるに足る期間を確保するものでなければならない。許容される具体的な期間は、業種及びビジネスの態様によっても異なり得るため、個別具体的に判断する必要がある。

(※3)「公表」とは、広く一般に自己の意思を知らせること(不特定多数の人々が知ることができるように発表すること)をいう。詳細は、通則ガイドライン「2-11(公表)」を参照のこと。

3-8-5 匿名加工情報の第三者提供(ガイドライン第28条第5項、第29条関係)

法第36条(第4項)

- 4 個人情報取扱事業者は、匿名加工情報を作成して当該匿名加工情報を第三者に提供する

ときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、あらかじめ、第三者に提供される匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目及びその提供の方法について公表するとともに、当該第三者に対して、当該提供に係る情報が匿名加工情報である旨を明示しなければならない。

法第37条

匿名加工情報取扱事業者は、匿名加工情報(自ら個人情報を加工して作成したものを除く。以下この節において同じ。)を第三者に提供するときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、あらかじめ、第三者に提供される匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目及びその提供の方法について公表するとともに、当該第三者に対して、当該提供に係る情報が匿名加工情報である旨を明示しなければならない。

規則第22条

- 1 法第36条第4項の規定による公表は、インターネットの利用その他の適切な方法により行うものとする。
- 2 法第36条第4項の規定による明示は、電子メールを送信する方法又は書面を交付する方法その他の適切な方法により行うものとする。

規則第23条

- 1 前条第1項の規定は、法第37条の規定による公表について準用する。
- 2 前条第2項の規定は、法第37条の規定による明示について準用する。

ガイドライン第28条(第5項)

- 5 電気通信事業者は、匿名加工情報を作成して当該匿名加工情報を第三者に提供するときは、インターネットの利用その他の適切な方法により、あらかじめ、第三者に提供される匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目及びその提供の方法について公表するとともに、当該第三者に対して、当該提供に係る情報が匿名加工情報である旨を、電子メールを送信する方法又は書面を交付する方法その他の適切な方法により明示しなければならない。

ガイドライン第29条

匿名加工情報取扱事業者である電気通信事業者は、匿名加工情報(自ら個人情報を加工して作成したものを除く。以下この章において同じ。)を第三者に提供するときは、インターネットの利用その他の適切な方法により、あらかじめ、第三者に提供される匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目及びその提供の方法について公表するとともに、当該第三者に対して、当該提供に係る情報が匿名加工情報である旨を電子メールを送信する方法又は書面を交付する方法その他の適切な方法により明示しなければならない。

「個人情報保護に関する法律についてのガイドライン(匿名)」より

≪同ガイドライン「3-5匿名加工情報の第三者提供(法第36条第4項、第37条関係)から引用≫

個人情報取扱事業者又は匿名加工情報取扱事業者は、匿名加工情報を第三者に提供(※1)するときは、提供に当たりあらかじめ(※2)、インターネット等を利用し、次の(1)及び(2)に掲げる事項を公表(※3)するとともに、当該第三者に対して、当該提供に係る情報が匿名加工情報である旨を電子

メール又は書面等により明示(※4)しなければならない。

また、個人に関する情報の項目及び加工方法が同じである匿名加工情報を反復・継続的に第三者へ同じ方法により提供する場合には、最初に匿名加工情報を第三者提供するときに個人に関する項目を公表する際に、提供期間又は継続的な提供を予定している旨を明記するなど継続的に提供されることとなる旨を明らかにしておくことにより、その後に第三者に提供される匿名加工情報に係る公表については先の公表により行われたものと解される。

なお、匿名加工情報をインターネット等で公開する行為についても不特定多数への第三者提供に当たるため、上記義務を履行する必要がある。

(1) 第三者提供する匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目の事例

事例)「氏名・性別・生年月日・購買履歴」のうち、氏名を削除した上で、生年月日の一般化、購買履歴から特異値等を削除する等加工して、「性別・生年・購買履歴」に関する匿名加工情報として作成して第三者提供する場合の公表項目は、「性別」、「生年」、「購買履歴」である。

(2) 匿名加工情報の提供の方法

事例1) ハードコピーを郵送

事例2) 第三者が匿名加工情報を利用できるようにサーバにアップロード

- (※1)「提供」とは、匿名加工情報を第三者が利用可能な状態に置くことをいう。匿名加工情報が物理的に提供されていない場合であっても、ネットワーク等を利用することにより、第三者が匿名加工情報を利用できる状態にあれば(利用する権限が与えられていれば)、「提供」に当たる。
- (※2)「あらかじめ」の期間については、匿名加工情報を第三者に提供することを一般に十分に知らせるに足る期間を確保するものでなければならない。具体的な期間については、業種及びビジネスの様態によっても異なり得るため、個別具体的に判断する必要がある。
- (※3)「公表」とは、広く一般に自己の意思を知らせること(不特定多数の人々が知るができるように発表すること)をいう。詳細は、通則ガイドライン「2-11(公表)」を参照のこと。
- (※4)「明示」とは、第三者に対し、提供する情報が匿名加工情報であることを明確に示すことをいう。明示の方法については、規則第22条第2条で定められているとおり、事業の性質、匿名加工情報の取扱状況等に応じ、電子メールを送信する方法又は書面を交付する方法など適切な方法により、その内容が当該第三者に認識されるものである必要がある。

3-8-6 識別行為の禁止(ガイドライン第28条第6項、第30条関係)

法第36条(第5項)

5 個人情報取扱事業者は、匿名加工情報を作成して自ら当該匿名加工情報を取り扱うに当たっては、当該匿名加工情報の作成に用いられた個人情報に係る本人を識別するために、当該匿名加工情報を他の情報と照合してはならない。

法第38条

匿名加工情報取扱事業者は、匿名加工情報を取り扱うに当たっては、当該匿名加工情報の作成に用いられた個人情報に係る本人を識別するために、当該個人情報から削除された記述等若しくは個人識別符号若しくは第36条第1項の規定により行われた加工の方法に関する情報を取得し、又は当該匿名加工情報を他の情報と照合してはならない。

ガイドライン第28条(第6項)

- 6 電気通信事業者は、匿名加工情報を作成して自ら当該匿名加工情報を取り扱うに当たっては、当該匿名加工情報の作成に用いられた個人情報に係る本人を識別するために、当該匿名加工情報を他の情報と照合してはならない。

ガイドライン第30条

匿名加工情報取扱事業者である電気通信事業者は、匿名加工情報を取り扱うに当たっては、当該匿名加工情報の作成に用いられた個人情報に係る本人を識別するために、当該個人情報から削除された記述等若しくは個人識別符号若しくは第28条第1項、行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第58号)第44条の10第1項(同条第2項において準用する場合を含む。)若しくは独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第59号)第44条の10第1項(同条第2項において準用する場合を含む。)の規定により行われた加工の方法に関する情報を取得し、又は当該匿名加工情報を他の情報と照合してはならない。

「個人情報保護に関する法律についてのガイドライン(匿名)」より

《同ガイドライン「3-8-6識別行為の禁止」(法第36条第5項、第38条関係)から引用》

匿名加工情報を取り扱う場合には、当該匿名加工情報の作成の元となった個人情報の本人を識別する目的で、それぞれ次の行為を行ってはならない。

- (1)個人情報取扱事業者が自ら作成した匿名加工情報を取り扱う場合
 - ・自らが作成した匿名加工情報を、本人を識別するために他の情報と照合すること。
- (2)匿名加工情報取扱事業者が他者の作成した匿名加工情報を取り扱う場合
 - ・受領した匿名加工情報の加工方法等情報を取得すること。
 - ・受領した匿名加工情報を、本人を識別するために他の情報と照合すること。

【識別行為に当たらない取扱いの事例】

事例1) 複数の匿名加工情報を組み合わせて統計情報を作成すること。

事例2) 匿名加工情報を個人と関係のない情報(例:気象情報、交通情報、金融商品等の取引高)とともに傾向を統計的に分析すること。

【識別行為に当たる取扱いの事例】

事例1) 保有する個人情報と匿名加工情報について、共通する記述等を選別してこれらを照合すること。

事例2) 自ら作成した匿名加工情報を、当該匿名加工情報の作成の元となった個人情報と照合すること。

- (※1)匿名加工情報については、当該匿名加工情報の作成の元となった個人情報の本人を識別する目的のために他の情報と照合することが禁止されている。一方、個人情報として利用目的の範囲内で取り扱う場合に照合を禁止するものではない。
- (※2)「他の情報」に限定はなく、本人を識別する目的をもって行う行為であれば、個人情報及び匿名加工情報を含む情報全般と照合する行為は禁止される。また、具体的にどのような情報又は手法を用いて照合するかは問わない。

4. 漏えい等の事案が発生した場合等の対応

対象事業者は、個人データの漏えい等事案が発覚した場合は、直ちにその旨を「速報」として、認定個人情報保護団体(電気通信個人情報保護推進センター)に報告すること。

なお、通信の秘密漏えい事案等、電気通信事業法に係る事案は、総務省に報告することが求められている点に留意されたい。

報告の方法(対象事業者)

① 速報

緊急性が高い重大な漏えい事案が発生した場合は、本指針末尾の様式で求められる記載事項を参照し、個人データ漏えい事案が発覚した時点において、記載可能な範囲で直ちに電子メールにより報告(第一報)すること。

□ 電子メール: pi-alert@dekyo.or.jp (24時間365日受付)

② (最終)報告

本指針末尾の様式により、郵送又は電子メール添付で報告すること。

特に、「速報」を送った事案については、後日、本様式で最終報告を行うこと。

一般財団法人日本データ通信協会 電気通信個人情報保護推進センター 宛

□ 住所: 〒170-8585 東京都豊島区巣鴨2-11-1 巣鴨室町ビル7F

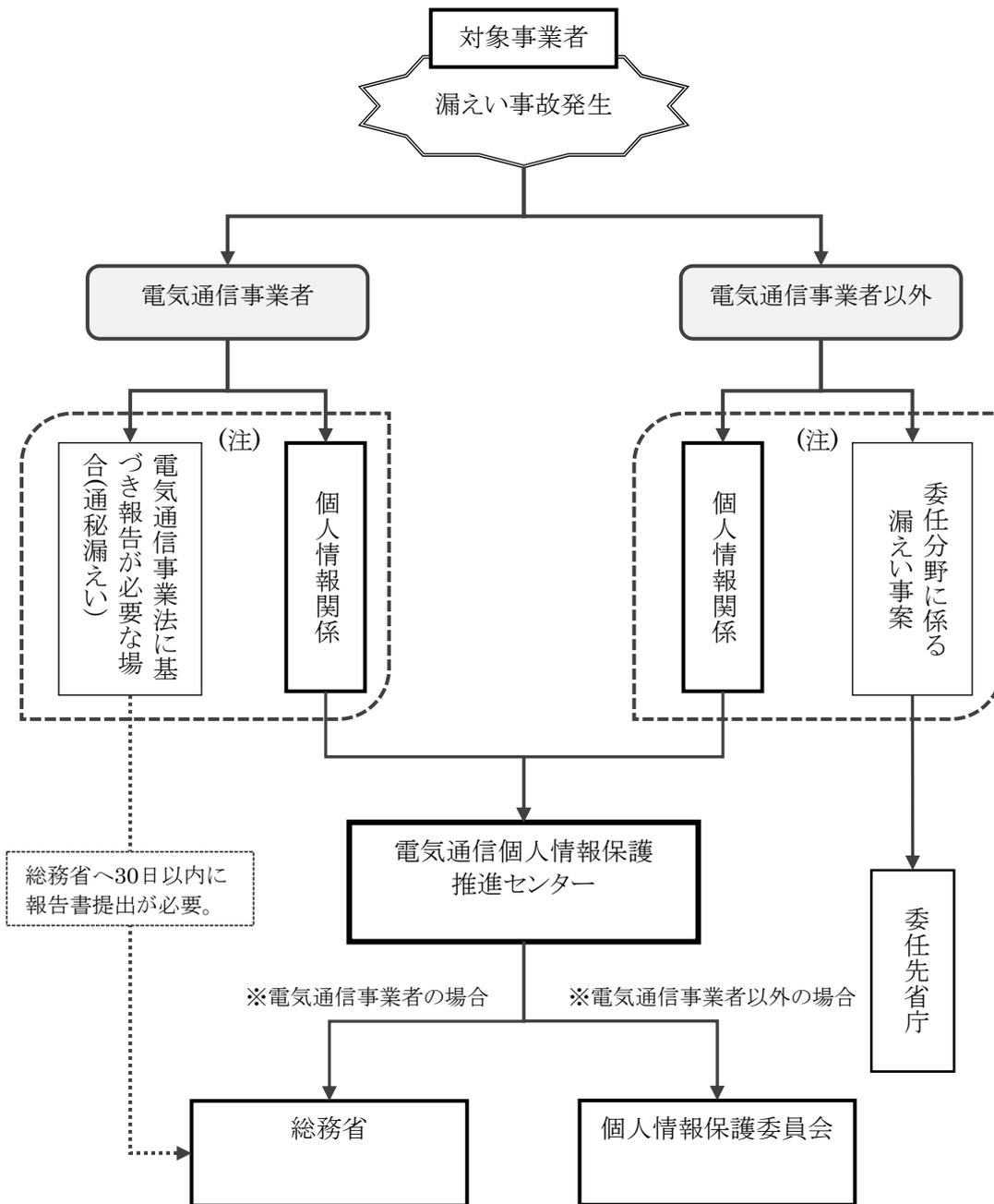
□ 電子メール: suishin-center@dekyo.or.jp

対象事業者から当センターに報告された事案は、当センターから個人情報保護委員会又は総務省に報告する。

報告を要しない漏えい事案の場合は、4-3を参照のこと。

4. 漏えい等の事案が発生した場合等の対応

《対象事業者からみた基本的な報告ルート》



【注】事象の切り分けに迷う場合は、電気通信個人情報保護推進センターへ相談されることをお奨めする。

4-1 対象とする事案

本項では、次の(1)から(3)までのいずれかに該当する事案(以下「漏えい等事案」という。)を対象とする。

- (1) 対象事業者が保有する個人データ(特定個人情報に係るものを除く)の漏えい、滅失又は毀損
- (2) 対象事業者が保有する加工方法等情報(個人情報の保護に関する法律施行規則(平成28年

10月5日個人情報保護委員会規則第3号)第20条第1号に規定する加工方法等情報をいい、特定個人情報に係るものを除く。)の漏えい

(3) 上記(1)又は(2)のおそれ

－ 認定個人情報保護団体としての考え方及び例示 － (4-1 関係)

具体的には次のような事例が個人データの漏えいに該当する。

- 従業者又は委託先従業者による個人データの不正な持出し
- 従業者又は委託先従業者の不注意による個人データを含む書類等の誤送付
- 個人データを含む書類、コンピュータ、記録媒体等の盗難・紛失
- システムの設定ミス又はシステムの安全管理措置が不十分であったことによりインターネット上で個人データの閲覧が可能となっている場合
- 電子メールの誤配信(BCC欄に記載すべきメールアドレスをTO欄やCC欄に記載して送信してしまった場合やメールアドレスを別人のものと取り違えをして送信した場合など)
- 本人の同意なき個人データの第三者への提供(ガイドライン第15条第1項各号に該当する場合を除く。)等

なお、漏えい事案の発生の際、現場において適切な対処が行われないと、被害の拡大や企業への信頼に甚大な影響を及ぼすおそれがある。

このような事態を防ぐためには、事前に内部の危機管理体制を定め、漏えい等が発生した場合に行うべき措置等に関するフロー等を用意しておくことが望ましい。

4-2 漏えい等事案が発覚した場合に講ずべき措置

対象事業者は、漏えい等事案が発覚した場合は、次の(1)から(6)に掲げる事項について必要な措置を講ずることが望ましい。

(1) 事業者内部における報告及び被害の拡大防止

責任ある立場の者に直ちに報告するとともに、漏えい等事案による被害が発覚時よりも拡大しないよう必要な措置を講ずる。

(2) 事実関係の調査及び原因の究明

漏えい等事案の事実関係の調査及び原因の究明に必要な措置を講ずる。

(3) 影響範囲の特定

上記(2)で把握した事実関係による影響の範囲を特定する。

－ 認定個人情報保護団体としての考え方及び例示 － (4-2 (1)～(3) 関係)

① 漏えい確認:漏えい個人データの特定とその管理・利用状況の把握

漏えい事実の確認に当たり先ず行うべきことは、当該個人データに関してその名称、媒体(電子情報か、紙の情報か)、管理責任者、利用者(利用制限の有無等)、利用方法(特に、外部持出しの状況)、保管方法、保存期限、廃棄方法等当該個人データが通常どのように管理、利用されている

かを把握することが必要である。

このような情報については、常時、個人情報管理台帳(仮称)及びフローチャートを作成して把握しておくことが望ましく、このことは、漏えいの原因究明や再発防止に役立つのみならず、普段の個人データの適正な取扱いに必要な不可欠なものである。

② 原状回復等

漏えいが確認された場合、漏えいの拡大や漏えいによる被害の発生を最小限とするため、漏えいデータの回収やシステムの停止点検等の措置を迅速に採ることが必要である。

例えば、

- ・ E-Mail・文書の誤送信・誤送付の場合は、直ちに誤送付先からの回収や誤送信の削除を依頼
- ・ 不正持出し・不正閲覧などの場合は、早期の回収
- ・ 空き巣・車上荒らし・置忘れ等による紛失・盗難の場合は警察等への届出や心当たりの捜索を行うなど早期の回収
- ・ ファイル交換ソフトを介しての流出の場合は当該ソフトの削除と流出先の把握と可能な限りの削除要請
- ・ 不正アクセスの場合は、当該システムの使用を停止し、漏えい内容の把握と防止策の実施

漏えいした個人データがすでに第三者に渡り、その流出先で利用されている状況が見られた場合は、当該個人データの回収と使用停止を申し入れる。

また、漏えいした個人データが掲載版等に掲載されているなどの場合は、その運営主体に当該個人データの削除を依頼することも必要である。

なお、これらの措置には、警察や弁護士等との協力が必要な場合がある。

③ 漏えい内容等の確認

事後の対応及び再発防止策等を考慮するうえで、さらに詳細に事実確認を行う必要がある。具体的には、以下の点について留意する必要がある。

- ・ 当該漏えいに係る被害者及び規模(人数)
- ・ 当該漏えいに係る個人データの項目(氏名、住所、電話番号、クレジットカード番号等)
- ・ 当該漏えいの発生場所
- ・ 当該漏えいの発生状況(発覚や確認の経緯も含む)
- ・ 当該漏えいの発生原因

④ 二次被害の調査

「二次被害」とは、漏えいした個人データが第三者に悪用されることにより本人に発生する被害であり、漏えいを起こした事業者としては、迅速にその事態を把握し、適切に対応・処理する必要がある。

(4) 再発防止策の検討及び実施

上記(2)の結果を踏まえ、漏えい等事案の再発防止策の検討及び実施に必要な措置を速やかに講ずる。

当該個人データの漏えいの事実確認に基づき、同様な漏えいが起こらないよう、具体的な再発防止策を講じる必要がある。具体的には、以下の対策が考えられる。

(原因説明)

- ・ 事故の原因説明
- ・ チェックリストによる内部点検

(対策)

- ・ 上記結果に基づく個人データ保護・管理全般に係る改善措置の策定(業務処理マニュアル、危機管理マニュアル等、各種規程等の見直し)
- ・ 直ちに実施困難な事項については、当面の次善策の実施と本格的な改善を図るまでのスケジュールの作成

(社内周知)

- ・ 改ざん措置の従業者への周知、従業者の研修の実施

(運用確認)

- ・ 改善措置の励行等を中心とした社内監査の実施、必要に応じ、再周知、再修正

なお、盗難や不正アクセス等漏えいの原因が犯罪の疑いのある場合は、弁護士等法務担当者と相談の上、告訴・告発を行うことを検討する必要がある。被害届の提出だけでは、捜査が必ずしも行われるとは限らないためである。なお、告訴・告発は、誰でも行うことができる。また、個人データの漏えいについては場合によっては場合によって窃盗、横領、不正アクセス等の犯罪に該当する場合がある。

(5) 影響を受ける可能性のある本人への連絡等

漏えい等事案の内容等に応じて、二次被害の防止、類似事案の発生防止等の観点から、事実関係等について、速やかに本人へ連絡し、又は本人が容易に知り得る状態に置く。

－ 認定個人情報保護団体としての考え方及び例示 － (4-2 (5) 関係)

① 事実関係の通知

個人データの漏えいが発生した場合は、事実関係に関する一般的な通知内容として、対象者には、以下の項目を知らせる必要があると考えられる。

- ・ 当該漏えいに係る個人データの項目(氏名、住所、電話番号、クレジットカード番号等)
- ・ 当該漏えいの発生場所
- ・ 当該漏えいの発生状況(発覚や確認の経緯も含む)
- ・ 当該漏えいの発生原因

② 対象者の不安の解消

対象者への連絡の際には、個人データの漏えいに関する過大な不安を取り除くために、可能な限り以下の情報についても対象者に対し丁寧に説明することも必要である。

- ・ 当該漏えいに伴う二次被害が発生する可能性(例えば、個人データを含むコンピュータを紛失したような場合において、パスワードを何重にもかけていたり、データを暗号化したりするなど、十分な安全管理措置を講じており、個人データが第三者に見られる可能性が極めて低いと考えられるときにはその旨)
- ・ 二次被害を回避するために講ずる措置(電話番号やパスワードの変更を無料で受け付ける等)
- ・ 再発防止策 等

③ 今後の対応のための対象者への依頼

個人データの漏えいによる被害を把握し、適切な対応を行うために、対象者に対し、当該漏えいに係る二次被害と考えられる事態が発生した場合には、連絡をしてもらう等の依頼を行うことも、さらなる被害を食い止めるための重要なポイントとなる。

(6) 事実関係及び再発防止策等の公表

漏えい等事案の内容等に応じて、二次被害の防止、類似事案の発生防止等の観点から、事実関係及び再発防止策等について、速やかに公表する。

－ 認定個人情報保護団体としての考え方及び例示 － (4-2 (6) 関係)

利用者が住所、電話番号、メールアドレスの変更等をし、これを対象事業者に通知していないときや、通知の対象者が多く対象者全員への通知が終わるまでに二次被害が発生するおそれがあるような場合には、事実関係の公表を通じて、本人が適切に対応できるようにし、又は漏えいした個人データを持っている者に対して警告することで二次被害の防止に資することとなると考えられることから、可能な限り事実関係を公表することが望まれる。事実関係の公表によって、他の同業の事業者に対して注意喚起をすることとなり、類似事案の発生を回避する効果も期待できる。

① 公表内容

セキュリティの観点からは、公表するとかえって二次被害の増大や類似事案の増大につながるようなものは公表することは要しないこととしている。これは、例えば個人データ漏えいの原因やその再発防止策を公開してしまうと、セキュリティホールを狙った不正アクセス等の増加を助長する可能性も十分考えられるためである。したがって、事実関係その他の二次被害の防止、類似事案の発生回避等に有用な情報を公表する場合には、公表する情報の範囲についてよく検討する必要がある。

また、事実関係を公表する際は、当該対象事業者において講じてきた安全管理措置や当該対象事業者における個人情報保護に対する取組姿勢についても併せて公表することとし、利用者の不安を取り除くよう努めることも重要である。

② 公表のタイミング

漏えいが犯罪に起因する可能性がある場合は捜査当局と、また、上場企業等の場合は、リスク管理の適時開示の観点から取引所の規定に基づき取引所と、公表時期を調整することが必要である。

③ 公表の手段

公表の手段としては、HPのみでの公表、資料配布のみでの報道機関への発表、記者会見を伴う公表があるが、漏えいの規模や影響度等を考慮して判断することが適当である。

また、ショップや代理店等の店頭において収集した個人データが漏えいした場合は、上記の手段に併せて当該代理店やショップの店頭に掲示することも漏えい対象者への周知方法としては有効と考えられる。

④ 報道を用いる公表の実施方法等

・ セットの仕方

公表を行う場合は、大都市圏であれば業界団体はじめ各種の報道窓口を活用することが可能で

あるが、地方都市の場合は、市庁舎又は県庁舎にある記者クラブの幹事社と相談してセットをするのが通例である。

その際には、公表ペーパーを配布するのみ(いわゆる「投げ込み」とする)のか、記者会見を行うのかも知らせるとともに、必要部数等の確認も必要である。

⑤ 公表の仕方

公表は二次被害の防止の観点のみならず、漏えいの処理が的確に遂行できることを示し、漏えいによって生じた企業のイメージダウンを回復する機会でもある。

そのためには、的確な事実の把握、漏えいの処理方針、今後の防止対策について、明確に説明できなければならない。想定される問合せについて想定問答を作成し、対応訓練を行うことが必要である。

記者会見を行う場合は、企業として責任をもって答弁できる者と、当該漏えい事実に精通した者が同席することが必要である。

また、報道機関との対応者も、顧客対応窓口とは別途に設け、これを公表することも必要である。

4-3 報告を要しない場合

次の①又は②のいずれかに該当する場合は、報告を要しない(※2)。

(※2) この場合も、事実関係の調査及び原因の究明並びに再発防止策の検討及び実施をはじめとする上記4-2.の各対応を実施することが、同様に望ましい。

① 実質的に個人データ又は加工方法等情報が外部に漏えいしていないと判断される場合(※3)

(※3) なお、「実質的に個人データ又は加工方法等情報が外部に漏えいしていないと判断される場合」には、例えば、次のような場合が該当する。

- ・ 漏えい等事案に係る個人データ又は加工方法等情報について高度な暗号化等の秘匿化がされている場合
- ・ 漏えい等事案に係る個人データ又は加工方法等情報を第三者に閲覧されないうちに全てを回収した場合
- ・ 漏えい等事案に係る個人データ又は加工方法等情報によって特定の個人を識別することが漏えい等事案を生じた事業者以外ではできない場合(ただし、漏えい等事案に係る個人データ又は加工方法等情報のみで、本人に被害が生じるおそれのある情報が漏えい等した場合を除く。)
- ・ 個人データ又は加工方法等情報の滅失又は毀損にとどまり、第三者が漏えい等事案に係る個人データ又は加工方法等情報を閲覧することが合理的に予測できない場合

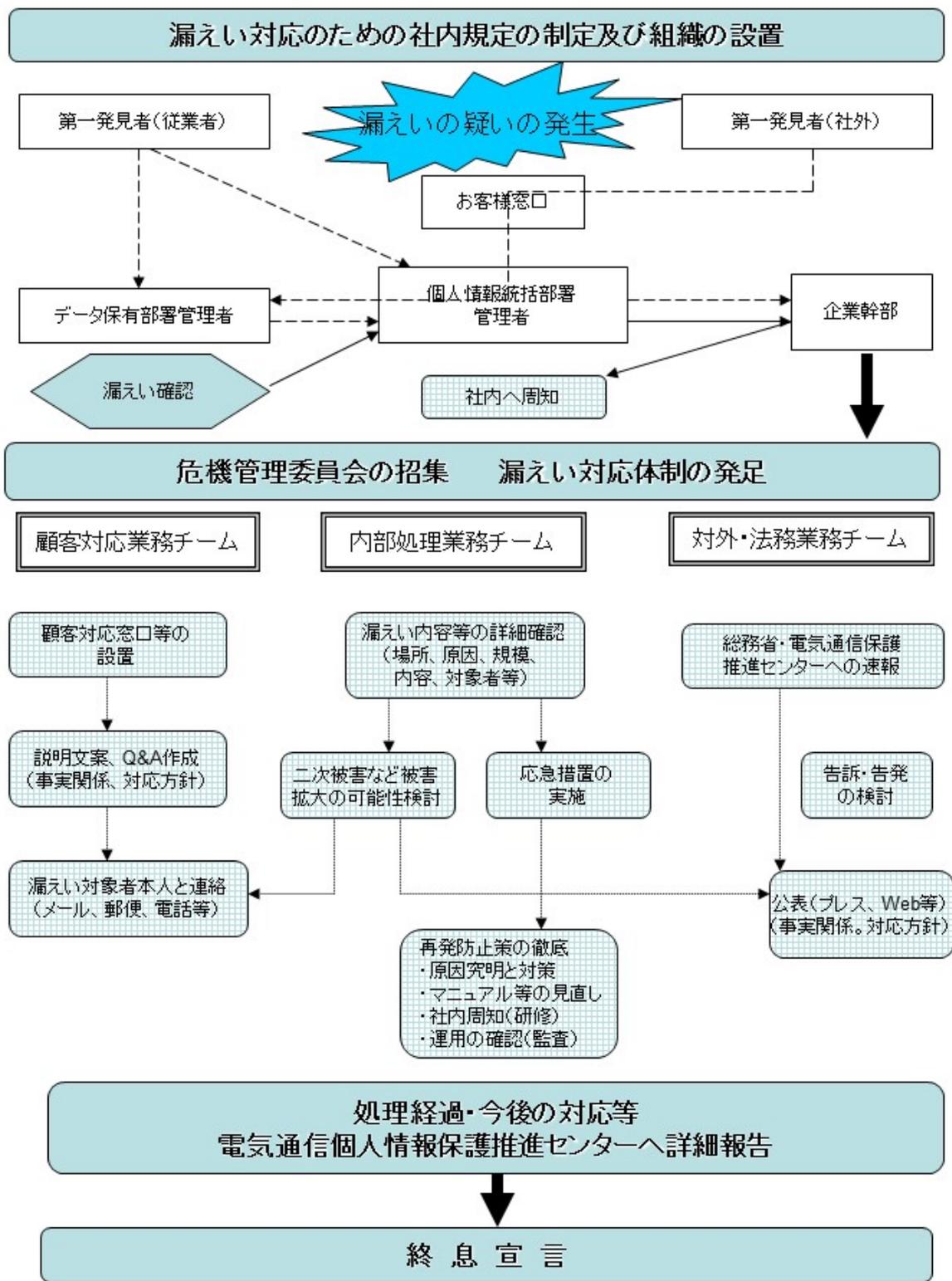
② FAX若しくはメールの誤送信、又は荷物の誤配等のうち軽微なものの場合(※4)

(※4) なお、「軽微なもの」には、例えば、次のような場合が該当する。

- ・ FAX若しくはメールの誤送信、又は荷物の誤配等のうち、宛名及び送信者名以外に個人データ又は加工方法等情報が含まれていない場合

本項(報告を要しない場合)については、個人情報保護委員会より詳細が公表された時点で、適宜追加を行うものとする。

対象事業者における漏えい対処フローチャート



図表 10

5. 指導、勧告その他の措置

5. 指導、勧告その他の措置(法第53条)

【個人情報保護法】

(個人情報保護指針)

第53条 認定個人情報保護団体は、対象事業者の個人情報等の適正な取扱いの確保のために、個人情報に係る利用目的の特定、安全管理のための措置、開示等の請求等に応じる手続その他の事項又は匿名加工情報に係る作成の方法、その情報の安全管理のための措置その他の事項に関し、消費者の意見を代表する者その他の関係者の意見を聴いて、この法律の規定の趣旨に沿った指針(以下「個人情報保護指針」という。)を作成するよう努めなければならない。

第4項 認定個人情報保護団体は、前項の規定により個人情報保護指針が公表されたときは、対象事業者に対し、当該個人情報保護指針を遵守させるため必要な指導、勧告その他の措置をとらなければならない。

－ 認定個人情報保護団体としての考え方及び例示 － (5. 関係)

当協会は、法に基づき、「個人情報保護指針(電気通信事業における個人情報保護指針)」を公表するとともに、対象事業者に対して本指針に関する様々な情報提供等、その遵守の為に必要な措置を講ずる。

それにも関わらず、対象事業者の個人情報の取扱いが、本指針に違反していると認められるときは、当協会は、法第53条第4項の規定に基づき、当該対象事業者に対して、次のとおり指導、勧告その他の措置をとるものとする。

1. 指導

当該対象事業者に対し、当該違反行為の中止その他違反を是正するために必要な措置をとるよう口頭又は文書により指導するものとする。

2. 勧告

前項の規定による指導を受けた対象事業者が正当な理由なくその指導に従わなかった場合において、個人の権利利益を保護するため必要があると認めるときは、当該対象事業者に対し、その指導に係る措置をとるべきことを文書により勧告するものとする。

前1項から2項については、「認定個人情報保護団体として行う業務に関する規約」第20条3項2号に定めるところによる。

なお、指導、勧告に先立ち、必要と認めるときは当該対象事業者に対し情報の提供を求めるものとする。

3. その他の措置

前項の規定による勧告を受けた対象事業者が正当な理由がなくてその勧告に係る措置をとらなかった場合は、前1項から2項と同様、「認定個人情報保護団体として行う業務に関する規約」第20条3項2号による審議を経たのち、同規約第8条に定めるところによる。

6. 各種情報の取り扱い

6. 各種情報の取扱い(ガイドライン第3章関係)

6-1 通信履歴の記録(ガイドライン第32条関係)

6-1-1 通信履歴の記録(ガイドライン第32条第1項関係)

ガイドライン第32条

- 1 電気通信事業者は、通信履歴(利用者が電気通信を利用した日時、当該電気通信の相手方その他の利用者の電気通信に係る情報であって当該電気通信の内容以外のものをいう。以下同じ。)については、課金、料金請求、苦情対応、不正利用の防止その他の業務の遂行上必要な場合に限り、記録することができる。

通信履歴は、通信の構成要素であり、通信の秘密として保護され、これを記録することも通信の秘密の侵害に該当し得る。しかし、課金、料金請求、苦情対応、自己の管理するシステムの安全性の確保その他の業務の遂行上必要な場合には、必要最小限度の通信履歴を記録することは、少なくとも正当業務行為として違法性が阻却されることから、記録することができる。

利用明細(第33条第1項参照)の作成に必要な限度で通信履歴を記録・保存することは、利用料金を正しく算定し、加入者に対して料金請求の根拠を示し得るようにするという点で、債権者たる電気通信事業者の当然の権利であるから、電気通信事業者は、加入者の同意がなくとも、正当業務行為として、利用明細作成に必要な限度の通信履歴を記録・保存することができる。

なお、発信者を探知するための通信履歴の解析は、目的外利用であるばかりでなく通信の秘密の侵害となることから、裁判官の発付した令状に従う場合、正当業務行為に該当する場合その他の違法性阻却事由がある場合でなければ行うことはできない。

【正当業務行為として違法性が阻却される事例】

事例)インターネットのホームページ等の公然性を有する通信において、違法・有害情報が掲載され、その発信者に警告を行わないと自己のサービス提供に支障を生じる場合(自己のサービスドメインからの通信がアクセス制限される場合等)に、発信者を特定して警告等を行う目的で、自己が保有する通信履歴などから発信者を探知すること。

いったん記録した通信履歴は、記録目的の達成に必要な最小限の範囲内で保存期間を設定し、保存期間が経過したときは速やかに通信履歴を消去(通信の秘密に該当する情報を消去することに加え、該当しない部分について個人情報の本人が識別できなくすることを含む。)しなければならない。また、保存期間を設定していない場合であっても、記録目的を達成後は速やかに消去しなければならない。

保存期間については、提供するサービスの種類、課金方法等により電気通信事業者ごとに、また通信履歴の種類ごとに異なり得るが、業務の遂行上の必要性や保存を行った場合の影響等も勘案し、その趣旨を没却しないように限定的に設定すべきである(※)。

ただし、刑事訴訟法第197条第3項及び第4項に基づく通信履歴の電磁的記録の保全要請等法令の規定による場合その他特別の理由がある場合には、当該理由に基づく保存期間が経過する前の間、保存し続けることが可能である。また、自己又は第三者の権利を保護するため緊急行為として保存する必要がある場合は、その必要性が解消されるまでの間、保存することが可能である。

(※)例えば、通信履歴のうち、インターネット接続サービスにおける接続認証ログ(利用者を認証し、インターネット接続に必要なIPアドレスを割り当てた記録)の保存については、利用者からの契約、利用状況等に関する問合せへの対応やセキュリティ対策への利用など業務上の必要性が高いと考えられる一方、利用者の表現行為やプライバシーへの関わりは比較的小さいと考えられることから、電気通信事業者がこれらの業務の遂行に必要とする場合、一般に6か月程度の保存は認められ、適正なネットワークの運営確保の観点から年間を通じての状況把

握が必要な場合など、より長期の保存をする業務上の必要性がある場合には、1年程度保存することも許容される。

6-1-2 通信履歴の提供(第32条第2項関係)

ガイドライン第32条

- 2 電気通信事業者は、利用者の同意がある場合、裁判官の発付した令状に従う場合、正当防衛又は緊急避難に該当する場合その他の違法性阻却事由がある場合を除いては、通信履歴を他人に提供してはならない。

通信履歴は、通信の秘密として保護されることから、電気通信事業者は、通信当事者の同意がある場合のほか裁判官の発付した令状に従う場合等の違法性阻却事由がある場合を除き、外部提供してはならない。法律上の照会権限のある者からの照会に応じて通信履歴を提供することは、必ずしも違法性が阻却されないので、原則として適当ではない(3-5-1(第三者提供の制限の原則)参照)。

【正当業務行為として違法性が阻却される事例】

事例) 電子計算機損壊等業務妨害罪(刑法第234条の2)に該当するような大量の無差別のダイレクトメールが送りつけられ、自社のネットワークやサービスが脅威にさらされており、自己又は他人の権利を防衛するため必要やむを得ないと認められる場合に、発信元の電気通信事業者に対してそのようなダイレクトメールの送信を防止する措置を講ずるよう求める目的で、当該ダイレクトメールに係る通信履歴の一部(発信者のIPアドレス及びタイム・スタンプ等)を提供すること。

6-2 利用明細(ガイドライン第33条関係)

6-2-1 利用明細の記載(ガイドライン第33条第1項関係)

ガイドライン第33条

- 1 電気通信事業者が利用明細(利用者が電気通信を利用した日時、当該電気通信の着信先、これらに対応した課金情報その他利用者の当該電気通信の利用に関する情報を記載した書面。以下同じ。)に記載する情報の範囲は、利用明細の目的を達成するため必要な限度を超えてはならない。

利用明細は、事業者にとっては料金請求の根拠を示すものであり、加入者にとっては料金を確認することを可能とするので、双方にとって重要な意味を持つが、一方で、利用明細の内容は、通信の秘密に属する通信履歴にほぼ等しいので、通信の秘密や本人のプライバシーに対する配慮が必要となる。そのため、電気通信事業者は、利用明細に記載する事項を、通信開始日時、通信時間、相手先電話番号、個々の通信の金額、国際通信の場合の対地等の料金請求の根拠を示すために必要な事項に限定しなくてはならない。また、加入者が希望すれば、末尾4桁の電話番号を省略するなどの措置をとることが望ましい。さらに不必要に通信の相手方のプライバシーを侵害するような情報も記載することは適当ではない(※)。

(※) 例えば、通信の相手方が携帯電話・PHSを利用している場合について、相手方の所在地や相手方との距離に応じた料金体系を設定しているときは、相手方の所在地に関する情報は料金請求の根拠の一つとして必要な情報であるから、どの単位料金区域に該当するかという程度の情報を記載することは許容されるが、それ以上に詳細な相手方の所在地情報を記載することは、不当に通信の相手方のプライバシーを侵害するおそれがあり不適當である。

6-2-2 利用明細の閲覧等(ガイドライン第33条第2項関係)

ガイドライン第33条

- 2 電気通信事業者が利用明細を加入者その他の閲覧し得る者に閲覧させ又は交付するに当たっては、利用者の通信の秘密及び個人情報を不当に侵害しないよう必要な措置を講じなくてはならない。

利用明細を閲覧し得る者とは、基本的には加入者である。ただし、加入者とは別の恒常的な利用者や、加入者以外の料金支払者など閲覧することにつき正当の利益を有する者も含まれる(なお、加入者以外の者に閲覧させる場合は、加入者の同意を得ることが求められる。)

電気通信事業者は、利用明細を交付するに当たっては、通信の秘密や個人情報保護の観点から、封書で送付する等の必要な措置を講じなくてはならない。また、利用明細には一時的な利用者の通信に関する情報も含まれている可能性があることから、電気通信事業者は、そのような利用者の通信の秘密やプライバシー等を不当に侵害しないようにしなければならない。

6-3 発信者情報(ガイドライン第34条関係)

6-3-1 発信者情報の通知(ガイドライン第34条第1項関係)

ガイドライン第34条

- 1 電気通信事業者は、発信者情報通知サービス(発信電話番号、発信者の位置を示す情報等発信者に関する情報(以下「発信者情報」という。)を受信者に通知する電話サービスをいう。以下同じ。)を提供する場合には、通信ごとに、発信者情報の通知を阻止する機能を設けなくてはならない。

「発信者情報」とは、発信者に関する情報であって、当該情報に含まれる電話番号、氏名、住所、生年月日その他の記述、個人別に付された番号、記号その他の符号、映像又は音声により当該発信者を識別できるものをいう。これには、発信電話番号通知サービスによって通知される発信電話番号や発信者名通知サービスによって通知される発信者名等が該当し、発信者の顔写真や発信者の位置等の情報が伝達される場合には、これらも含まれる。なお、「電話サービス」とは、加入電話、ISDN、携帯電話、PHSのほかIP電話なども含まれる。

発信者情報は、通信の秘密に該当することが通常であるため、電気通信事業者は、発信者情報通知サービスを提供する場合には、発信者情報を通知するかどうかの判断を発信者に委ねる観点から、発信者情報の通知を通信ごとに阻止する機能を設けなくてはならない。発信者が発信者情報の通知を阻止しない場合には、発信者が発信者情報を相手方に対して秘密にする意思がないと認められるから、通信の秘密侵害には当たらないこととなる。

6-3-2 発信者情報の提供(ガイドライン第34条第2項関係)

ガイドライン第34条

- 2 電気通信事業者は、発信者情報通知サービスを提供する場合には、利用者の権利の確保のため必要な措置を講じなくてはならない。

発信者が発信者情報を相手方に対して秘密にする意思がないと認められるためには、発信者が発信者情報通知サービスの内容について十分理解していることが前提となるため、電気通信事業者は、利用者の権利を確保するために通知される情報、通知を阻止する方法等を利用者に対して十分周知する等の措置を講ずる必要がある(※)。

- (※) 発信者情報通知サービスについては、平成8年(1996年)に「発信者情報通知サービスの利用における発信者個人情報の保護に関するガイドライン」が策定されており、同サービスを提供するに当たっては、加入者に対し、その尊重を求める必要がある。

6-3-3 発信者情報の提供の制限(ガイドライン第34条第3項関係)

ガイドライン第34条

- 3 電気通信事業者は、発信者情報通知サービスその他のサービスの提供に必要な場合を除いては、発信者情報を他人に提供してはならない。ただし、利用者の同意がある場合、裁判官の発付した令状に従う場合、電話を利用して脅迫の罪を現に犯している者がある場合において被害者及び捜査機関からの要請により逆探知を行うとき、人の生命、身体等に差し迫った危険がある旨の緊急通報がある場合において当該通報先からの要請により逆探知を行うときその他の違法性阻却事由がある場合はこの限りでない。

電気通信事業者は、発信者情報通知サービスその他のサービスの提供に必要な場合(※)を除いては、発信者情報を他人に提供してはならない。ただし、緊急避難の要件を満たした上で逆探知を行うなど、違法性阻却事由に該当する場合にはその限りではない。

なお、緊急通報については、発信者は、通常の場合、緊急通報受理機関の迅速な対応を受けられるように、通報現場の位置や自らの所在位置を緊急通報受理機関に通知する意思があると考えられるため、緊急通報以外の一般の通話については発信者情報を原則非通知とする設定をしていたとしても、緊急通報については発信者情報が原則通知されるものとし、通信ごとに通知を阻止する機能を利用した場合のみ通知を行わないという取扱いとすることも認められる。しかしながら、このような取扱いを行う場合は、①緊急通報以外の一般の通話については発信者情報を原則非通知とする設定としていたとしても緊急通報については通常の場合には発信者情報を原則通知するという取扱いとしていること、②緊急通報において発信者情報の通知を通信ごとに阻止する方法を利用者に対して十分周知する必要がある。

- (※) 「その他のサービスの提供に必要な場合」とは、例えば、電気通信事業者間で課金等の目的や通信網の運用等に必要範囲で発信電話番号情報を送受信することや、コレクトコールにおいて着信者に対して発信者を特定できる情報を提供すること等が想定される。

6-4 位置情報(ガイドライン第35条関係)

6-4-1 位置情報の取得(ガイドライン第35条第1項関係)

ガイドライン第35条

- 1 電気通信事業者は、あらかじめ利用者の同意を得ている場合又は電気通信役務の提供に係る正当業務行為に該当する場合に限り、位置情報(移動体端末を所持する者の位置を示す情報であって、発信者情報でないものをいう。以下同じ。)を取得することができる。

本条でいう「移動体端末」とは、移動電話端末(端末設備等規則(昭和60年郵政省令第31号)第2条第2項第5号)及び無線呼出端末(同規則第2条第2項第11号)のほか、広く電波等を用いて通信を行うために用いられる端末をいう。また、本条にいう「位置情報」とは、移動体端末の所持者の所在を表す場所を示す情報(基地局エリア若しくは位置登録エリア程度又はそれらより狭い範囲を示すものをいい、利用明細に記載される着信地域(単位料金区域等)のようなものは含まない。)をいい、端末設備等規則第22条にいう位置情報よりも広い概念である(なお、発信者の位置を示す情報については、前条にその取扱いが規定されているため、位置情報の定義からは除いている。)

電気通信事業者が保有する位置情報は、個々の通信に係る場合は通信の構成要素であるから、通信の秘密として保護され、あらかじめ利用者（移動体端末の所持者）の同意を得ている場合又は電気通信役務の提供に係る正当業務行為に該当する場合以外に取得することは許されない。なお、「正当業務行為」とは、電気通信役務を提供する観点から、業務の目的が正当であり、当該目的を達成するための行為の必要性及び手段の相当性が認められる行為をいう。例えば、携帯電話で通信を行うために基地局等において位置登録情報等の位置情報を取得する行為がこれに該当する。

これに対し、個々の通信時以外に移動体端末の所持者がエリアを移動するごとに基地局に送られる位置登録情報は個々の通信を成立させる前提として電気通信事業者に機械的に送られる情報に過ぎないことから、サービス制御局に蓄積されたこれらの情報は通信の秘密ではなく、プライバシーとして保護されるべき事項と考えられる。もともと、通信の秘密に該当しない位置情報の場合であっても、ある人がどこに所在するかということはプライバシーの中でも特に保護の必要性が高い上に、通信とも密接に係る事項であるから、強く保護することが適当である。そのため、通信の秘密に該当しない位置情報の場合においても、利用者の同意がある場合又は電気通信役務の提供に係る正当業務行為その他の違法性阻却事由に該当する場合に限り取得することが強く求められる。

なお、第4項及び第5項は、あらかじめ利用者の同意を得ている場合又は電気通信役務の提供に係る正当業務行為に該当する場合以外において、位置情報を取得することができる例を示したものである。

一 認定個人情報保護団体としての考え方及び例示 — (6-4-1 関係)

① 例外としての包括的な同意

総務省「位置情報プライバシーレポート」によれば、位置情報の高いプライバシー性を踏まえれば、原則として、位置情報の取り扱いについては個別かつ明確に同意を取得することが必要であるとしている。しかし、同時に、例外として、利用者が、情報が取得される経緯や取得される文脈（＝コンテキスト）から位置情報を取得・利用されることが予測できる場合には、契約約款等で記述することで包括的に同意を取得することも許容されうると考えられる。（ただし、通信の秘密に該当する位置情報については、通信の秘密の保護の規則に従った対応が求められる。）これは、例えば位置情報を利用することが明らかなサービス（地図ナビゲーションサービス等）について、そのサービスに必要な範囲内で取得・利用するような場合である。

ただし、コンテキストから予測できる取得・利用の範囲は、限定的に捉えるべきであり、例えば、地図ナビゲーションサービスであれば、取得した位置情報を地図上に位置を表示する機能以外で利用することは、コンテキストの範囲外というべきである。

また、包括的な同意が許容されうる場合であっても、個別かつ明確な同意を取得することは望ましい取組みである。

② 利用者に対し説明・表示すべき事項

総務省「位置情報プライバシーレポート」によれば、位置情報のプライバシー性の高さを踏まえれば、電気通信事業者は、利用者から同意を取得する前に、位置情報を取得されることに伴うプライバシー上のリスクについて利用者が理解できるように分かりやすく、かつ利用者が容易に参照できる場所に説明・表示を行うべきであるとされている。具体的な説明事項としては、以下の項目が挙げられる。

- ア. 取得者（位置情報の利用者）
- イ. 位置情報の種類（基地局情報、GPS位置情報、Wi-Fi位置情報等）
- ウ. 精度、取得頻度、追跡期間
- エ. 利用目的
- オ. 第三者提供の有無及びその提供先
- カ. 位置情報に紐付けて利用される他の利用者情報

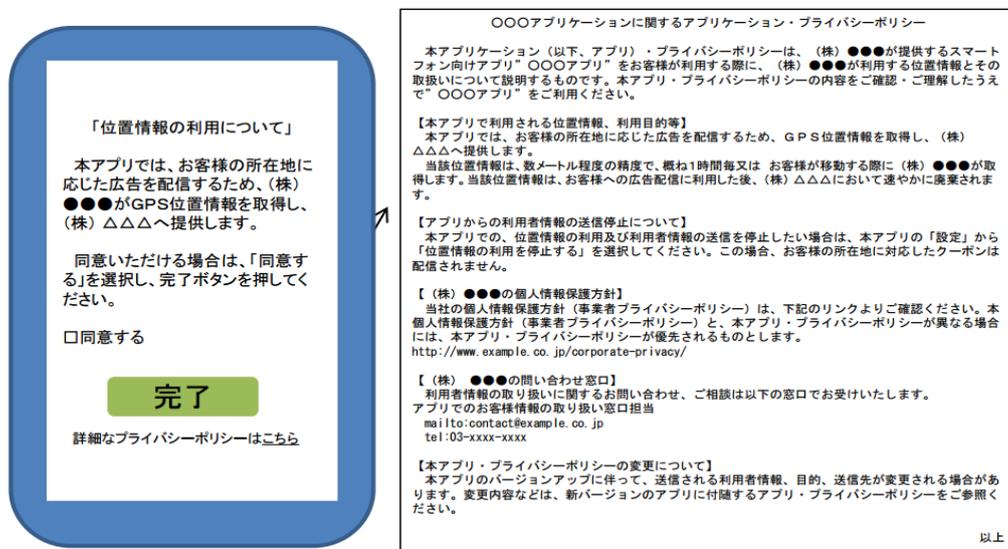
キ. 利用者関与の仕組み 等

なお、位置情報はその精度や、継続して取得され軌跡として把握されるか否かによってプライバシー性の高低が異なってくる。詳細な位置情報を取得する場合や一定期間継続して取得することで軌跡として把握する場合には、その精度や取得頻度、追跡期間といった位置情報のプライバシー性を高める要素について説明を行うことが望ましい。

また、位置情報の保存期間については、利用目的に対して必要な範囲内で定めることが必要である。

③ 概要版による説明・表示

総務省「位置情報プライバシーレポート」によれば、利用者が内容を理解した上で同意をするためには、説明・表示が簡明であることが求められる。位置情報の種類、利用目的、第三者提供の有無といった特に重要な点について、概要として説明・表示し、詳細については別途誘導して説明する等の対応が推奨される。【図：スマートフォンアプリケーションにおける概要版・詳細版のイメージ】



図表 11

6-4-2 位置情報の利用(第35条第2項関係)

ガイドライン第35条
 2 電気通信事業者は、あらかじめ利用者の同意を得ている場合、裁判官の発付した令状に従う場合その他の違法性阻却事由がある場合に限り、位置情報について、他人への提供その他の利用をすることができる。

通信の秘密に該当する情報については、通信当事者の同意を得ている場合、裁判官の発付した令状に従う場合その他の違法性阻却事由がある場合を除いては、他人への提供その他の利用をしてはならない。

そのため、通信の秘密に該当する位置情報について、匿名化して他人への提供その他の利用を行う場合には、通信の秘密保護の観点から、当該位置情報と個別の通信とを紐付けることができないよう十分な匿名化を行わなければならない、かつ匿名化して他人への提供その他の利用を行うことについてあらかじめ利用者の同意を得る必要がある。この場合、原則として個別具体的かつ明確な同意がなければ有効な同意があるとはいえないが、契約約款の内容等が利用者に対して十分に周知され、事後的にも利用者が随時に不利益なく同意内容を変更し、以後は位置情報を匿名化して利用しないよう求めること

ができることから利用者が不測の不利益を被る危険を回避できるといえる場合であって、①匿名化の対象とされる情報の範囲、②加工の手法・管理運用体制の適切さなどを考慮すると通常の利用者であれば匿名化しての利用等を許諾すると想定できるときは、契約約款等に基づく事前の包括同意であっても有効な同意があると考えられる。

通信の秘密に該当しない位置情報についても、ある人がどこに所在するかということはプライバシーの中でも特に保護の必要性が高い上に、通信とも密接に関係する事項であるから、強く保護することが適当である。そのため、他人への提供その他の利用においては、利用者の同意を得る場合又は違法性阻却事由がある場合に限定することが強く求められる。なお、位置情報に係る匿名加工情報を作成する場合は、3-8(匿名加工情報取扱事業者等の義務)を参照のこと。

なお、通信の秘密に該当する位置情報の匿名化の手法については、電気通信事業法の観点から、別途、電気通信事業者の自主的なガイドライン(「電気通信事業における「十分な匿名化」に関するガイドライン」(事務局:(一財)日本データ通信協会)が定められているので参照のこと。

6-4-3 不当な権利侵害を防止するために必要な措置(第35条第3項関係)

ガイドライン第35条

3 電気通信事業者が、位置情報を加入者若しくはその指示する者に通知するサービスを提供し、又は第三者に提供させる場合には、利用者の権利が不当に侵害されることを防止するために必要な措置を講ずることが適切である。

位置情報サービスを自ら提供し、又は第三者と提携の上で提供するに当たっては、その社会的有用性と通信の秘密又はプライバシー保護とのバランスを考慮して、電気通信事業者は、利用者の権利が不当に侵害されないよう必要な措置を講ずることが適当である。

「必要な措置」の具体的内容としては、①利用者の意思に基づいて位置情報の提供を行うこと、②位置情報の提供について利用者の認識・予見可能性を確保すること、③位置情報について適切な取扱いを行うこと、④第三者と提携の上でサービスを提供する場合は、提携に関する契約に係る約款等の記載により利用者のプライバシー保護に配慮をすることなどが考えられる。

①の利用者の意思に基づく位置情報の提供に関し、利用者からの同意取得は、個々の位置情報の提供ごとのほか、サービス提供開始時などに事前に行うことも可能である。もともと、同意取得は移動体端末の操作や書面による確認などの方法により明確に行うべきであるほか、通信の秘密に該当しない位置情報であっても全ての包括的な内容の同意を得ることは適当でなく、位置情報を提供する者の範囲を特定しておくなどすることが望ましい。また、事前の同意は原則として撤回できるものとする。

②の利用者の認識・予見可能性の確保については、画面表示や移動体端末の鳴動等の方法により、位置情報が提供されることを認識できるようにすることなどが考えられる。また、合理的な期間、利用者が履歴を確認できるようにすることや、利用者が誤って位置情報を送出することを防止するため、提供されるサービスや移動体端末の機能等について、十分な周知・注意喚起を行うことが望ましい。

③の位置情報の取扱いについては、権限を有しない者が移動体端末の位置情報の確認ができないよう、暗証番号の設定、アクセス端末の限定等の措置が考えられるほか、他の電気通信事業者等が位置情報サービスを提供する場合等において、自社の管理する基地局情報が他者に不当に利用されることのないよう、基地局情報の管理について規程を設けるなどが考えられる。

④の第三者と提携の上でのサービス提供については、提携に関する契約に係る約款等において、第三者において上記のようなプライバシー保護措置が確保されることを担保することや、利用者のプライバシーが不当に侵害されていると判断される場合には、位置情報の提供を停止できるようにしておくことなどが考えられる。

なお、移動体端末を物体に設置して、その物体の所在地の情報を把握するような場合であっても、物

体を通してその所持者の権利が不当に侵害されるおそれがあることから、上記に準じた必要な措置を講ずることが適当であると考えられる。

6-4-4 捜査機関の要請による位置情報の取得(第35条第4項関係)

ガイドライン第35条

- 4 電気通信事業者は、捜査機関からの要請により位置情報の取得を求められた場合においては、裁判官の発付した令状に従うときに限り、当該位置情報を取得することができる。

位置情報は、個々の通信に係る場合は通信の構成要素であるから通信の秘密として保護されると解される。また、位置情報が個々の通信に係る場合でも通信の秘密に該当しない場合であっても、ある人がどこに所在するかということはプライバシーの中でも特に保護の必要性が高く、通信とも密接に係る事項であることから、捜査機関からの要請により位置情報の取得を求められた場合については、裁判官の発付した令状に従うときに限り、位置情報を取得することができる。

6-4-5 救助を行う機関の要請による位置情報の取得(第35条第5項)

ガイドライン第35条

- 5 電気通信事業者は、前項のほか、救助を要する者を捜索し、救助を行う警察、海上保安庁又は消防その他これに準ずる機関からの要請により救助を要する者の位置情報の取得を求められた場合においては、その者の生命又は身体に対する重大な危険が切迫しており、かつ、その者を早期に発見するために当該位置情報を取得することが不可欠であると認められる場合に限り、当該位置情報を取得することができる。

通信を成立させるために必要な情報ではないGPS位置情報については、通信の秘密ではなく、プライバシーの問題として扱うべき情報であるが、基地局に係る位置情報と比べ、高いプライバシー性を有する。

このため、電気通信事業者が緊急時にGPS位置情報を取得できる場合については、①救助・救出を要する者(以下「要救助者」という。)の生命又は身体に対する重大な危険が切迫しており、かつ②要救助者を早期に発見するためにその者に係るGPS位置情報を取得することが不可欠であるときに限り、GPS位置情報を取得することができる。そして、本要件に該当するか否かについては、そのような状況下にある者を捜索し、救助を行うことについて、権限や知見、責任を有する警察、海上保安庁、消防等の機関(以下「救助機関」という。)による、要救助者の家族等の関係者からの申告等から認められる客観的な事実に基づく専門的判断を経ることが不可欠であることから、これらの機関からの要請があった場合に限定することが強く求められる。また、救助機関からの要請に基づくものであるとしても、救助機関からGPS位置情報の取得・提供要請を受けた電気通信事業者において適切な対応が図られるためには、当該要請に際し、①上記の客観的な事実に基づき救助機関において本要件が備わっている旨判断したこと及び②その判断の相当性を担保するに足りる理由が提供されることが必要である。

6-5 不払い者等情報の交換(ガイドライン第36条関係)

6-5-1 不払い者等情報の交換(ガイドライン第36条第1項～第3項関係)

ガイドライン第36条

- 1 電気通信事業者は、電気通信役務に係る料金不払い又は携帯音声通信役務の不正な利用を防ぐため特に必要であり、かつ、適切であると認められるときは、他の電気通信事業者との間において、不払い者等情報(支払期日が経過したにもかかわらず電気通信サービスに係る料金を

支払わない者又は携帯音声通信事業者による契約者等の本人確認等及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止に関する法律(平成17年法律第31号)第9条に基づく契約者確認に応じない者の氏名、住所、不払い額又は電話番号その他の当該者に関する情報をいう。以下同じ。)を交換することができる。ただし、当該不払い者等情報を交換の対象とすることが本人の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、この限りでない。

2 電気通信事業者は、不払い者等情報を他の電気通信事業者との間で交換する場合は、その旨並びに交換される不払い者等情報の項目、交換する電気通信事業者の範囲及び交換される不払い者等情報の管理について責任を有する者の氏名又は名称について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置くことが適切である。

3 電気通信事業者は、前項の交換される不払い者等情報の管理について責任を有する者の氏名又は名称を変更する場合は、変更する内容について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置くことが適切である。

「不払い者等情報」は、不払い者等の氏名、住所、生年月日、不払い額の情報などの個人を識別できる情報が含まれることから、個人情報に該当するため、無断で外部提供することは許されていない。

ただし、例えば移動体事業においては、

- ・他の事業者において料金を支払わずに契約解除となった者と契約を締結した結果、同様に料金請求に応じてもらえないケースが増加している。
- ・他の事業者において契約者確認に応じなかったことにより利用停止となった者と契約を締結した結果、同様に本人確認ができなくなってしまうケースが増加し、料金請求ができなくなっているばかりか、匿名携帯電話の発生などの不正利用にも繋がっている。

といった問題が発生しており、こうした問題に対処するためには、最小限の不払い者等情報を電気通信事業者間で交換し、不払い者等の新たな加入を阻止することで、経営リスクを軽減するという特別の必要性が認められる。そのため、電気通信事業者は、契約約款にその旨明記することにより不払い者等情報を事業者間で交換することについて加入者の同意を得た上で(したがって、第15条第1項の本人の同意を得て第三者に個人情報を提供する場合に該当する。)、本人(不払い者等)の保護に値する正当な権利も守られる場合において、不払い者等情報の交換も可能である。

この際、「本人の権利利益を不当に侵害する」ことのないようにするため、交換の対象を契約解除となり現に不払いがある者及び契約者確認に応じなかった者に限定する、第2項及び第3項の規定に従い加入者に対し交換の仕組みの周知を行うなどの対応を行うことが適切である。

また、交換したデータの活用に当たっては、電気通信事業法上の提供義務に反しないよう、交換した不払い者等情報を利用して加入を承諾しない場合を一定額以上の滞納者に限定し、一定額未滿の者については預託金等を活用する、事後に交換元の事業者において「携帯音声通信事業者による契約者等の本人確認等及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止に関する法律」(平成17年法律第31号)第9条第1項に基づく本人確認がなされた場合には加入審査を受け付けるなどの慎重な取扱いが求められる。

なお、不払い者等情報の交換も、第17条及び第18条の適用対象となる。

6-5-2 不払い者等情報の利用目的の制限(第36条第4項関係)

ガイドライン第36条

- 4 不払い者等情報の交換をした電気通信事業者は、当該不払い者等情報を加入時の審査以外の目的のために使用しないことが適切である。

交換された不払い者情報については、一種の個人信用情報であり、目的外に利用しないこととする。

6-5-3 不払い者等情報の適正な管理(第36条第5項関係)

ガイドライン第36条

- 5 不払い者等情報を提供し、又は提供を受けた電気通信事業者は、当該不払い者等情報の適正な管理に特に万全を期すことが適切である。

不払い者等情報が最新かつ正確なものではなかったり、漏えい等した場合には、本人の権利利益を侵害したりするおそれが強いことから、不払い者等情報を提供し、又は提供を受けた電気通信事業者は、当該不払い者等情報の適正な管理に特に万全を期すことが適切である。

6-6 迷惑メール等送信に係る加入者情報(ガイドライン第37条関係)

6-6-1 迷惑メール等送信に係る加入者情報の交換(ガイドライン第37条第1項～第3項関係)

ガイドライン第37条

- 1 電気通信事業者は、一時に多数の者に対してされる電子メールの送信による電子メールの送受信上の支障を防止するため特に必要であり、かつ、適切であると認められるときは、他の電気通信事業者との間において、加入者情報(一時に多数の者に対し、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律(平成14年法律第26号)の規定に違反する電子メールの送信その他の電子メールの送受信上の支障を生じさせるおそれのある電子メールの送信をしたことを理由として、電気通信事業者が利用停止措置を講じ、又は契約を解除した加入者の氏名、住所その他の当該加入者に関する情報に限る。以下同じ。)を交換することができる。ただし、当該加入者情報を交換の対象とすることが本人の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、この限りでない。
- 2 電気通信事業者は、加入者情報を他の電気通信事業者との間で交換する場合は、その旨並びに交換される加入者情報の項目、交換する電気通信事業者の範囲及び交換される加入者情報の管理について責任を有する者の氏名又は名称について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置くことが適切である。
- 3 電気通信事業者は、前項の交換される加入者情報の管理について責任を有する者の氏名又は名称を変更する場合は、変更する内容について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置くことが適切である。

送信者情報(発信元の電子メールアドレス等)を偽って広告・宣伝等の目的で大量に送信される電子メールや、自己又は他人の営業のために架空電子メールアドレスを宛先として大量に送信される電子メール等(以下「迷惑メール」という。)の送信は、特定電子メール法に違反するほか、送信が大量である場合には、電気通信事業者のサーバ等のシステムに負荷をかけ、他の利用者のメール送受信の遅延等の支障を引き起こすなど情報通信ネットワークに多大な被害を与えるものである。

電気通信事業者による迷惑メール等の大量送信行為への対策としては、一時に多数の者に対する特定電子メール法違反のメール送信その他の電子メール送受信上の支障を生じさせるおそれのある大量送信をした加入者に対して、その支障を防止するために必要な範囲において役務の利用停止措置(契約の解除を含む。以下同じ。)が講ぜられ、迷惑メール等の大量送信行為に対して一定の効果を上げていたが、ある電気通信事業者から利用停止措置を受けた者が、その後、別の電気通信事業者と契約を締結して迷惑メール等の大量送信を継続するケース(いわゆる「渡り」)が発生していた。

上記のとおり、迷惑メール等の大量送信行為が、情報通信ネットワークへ多大な被害を与えることに鑑みると、電気通信事業者による迷惑メール等の大量送信行為への対策の実効性を高め、情報通信ネットワークを保護するため、「渡り」により迷惑メール等の大量送信行為を継続する者に対し、適切な措置

を講ずる特別の必要性が認められた。

したがって、本人(利用停止措置を受けた加入者)の保護に値する正当な権利が守られるならば、電気通信事業者間で、一時に多数の者に対する特定電子メール法違反のメール送信その他の電子メール送受信上の支障を生じさせるおそれのある大量送信をした加入者の情報を交換し(※)、加入時の審査に用いることは可能であると考えられたものである。

(※)交換される情報には、「電子メールの送受信上の支障を生じさせるおそれのある大量送信を行ったことを理由として利用停止措置を受けた加入者の氏名、住所、生年月日等の当該加入者に関する情報(以下「迷惑メール等送信に係る加入者情報」という。)」が含まれるものと考えられる。このような迷惑メール等送信に係る加入者情報は、メール内容、送信相手、送信日時、送受信場所、送信回数等の事実に関わるものではなく、個別のメール送信に係る情報ではないため、通信の秘密に属する情報には当たらないと解される(なお、特定された個別のメール送信に係る送信者情報は、個別の通信の構成要素であり通信の秘密に当たるため、その知得や第三者への提供については、通信当事者の同意がある場合のほか、緊急避難等の違法性阻却事由がある場合に限定される)。

しかしながら、迷惑メール等送信に係る加入者情報は、「電気通信事業者により、電子メールの送受信上の支障を生じさせるおそれのある大量送信を行ったと判断されて利用停止措置を受けた者」を識別するに足りる情報という意味で、プライバシーとして保護されるべき情報であり、かつ、個人情報として慎重かつ厳格な取扱いが必要である。

よって、「本人の権利利益を不当に侵害」することのないようにするためには、交換の対象となる情報を電子メール送受信上の支障を生じさせるおそれのある大量送信を行ったことを理由として利用停止措置を受けた加入者に関する情報に限定すること、交換の対象となる加入者情報の正確性を十分に確保すること、迷惑メール等送信行為を行ったという事実認定を適切に行うこと、交換することにつき契約約款に明記する等により加入者の同意を得ること(したがって、第15条の適用上は同条第1項の「あらかじめ本人の同意」を得て第三者に個人情報を提供する場合に該当する。)、第2項及び第3項の規定に従い加入者に対し交換の仕組みの周知を行うこと、交換した情報については十分な安全保護措置をとること等が求められる。

交換した情報の活用に当たっては、電気通信事業法上の不当な差別的取扱いの禁止(電気通信事業法第6条)及び役務提供義務(同法第121条第1項)に反しないよう、交換した情報を利用して加入を承諾しない場合は、利用停止措置を講じてから合理的な一定期間内に限定するとともに、利用停止措置を講じた事業者において当該措置を解除した場合には交換した情報から削除する等の適切な運用が求められる。

なお、迷惑メール等送信に係る加入者情報の交換も、第17条及び第18条の適用対象となる。

6-6-2 迷惑メール等送信に係る加入者情報の利用目的の制限等(第37条第4項～第5項関係)

ガイドライン第37条

- 4 加入者情報の交換をした電気通信事業者は、当該加入者情報を加入時の審査以外の目的のために使用しないことが適切である。
- 5 加入者情報を提供し、又は提供を受けた電気通信事業者は、当該加入者情報の適正な管理に特に万全を期すことが適切である。

第4項及び第5項の考え方については、第36条第4項及び第5項の考え方と同様である。

6-7 電話番号情報(ガイドライン第38条関係)

6-7-1 電話番号情報の電話帳への掲載等(ガイドライン第38条第1項)

ガイドライン第38条

1 電気通信事業者が電話番号情報(電気通信事業者が電話加入契約締結に伴い知り得た加入者名又は加入者が電話帳への掲載、電話番号の案内を希望する名称及びこれに対応した電話番号その他の加入者に関する情報をいう。以下同じ。)を用いて電話帳を発行し又は電話番号案内の業務を行う場合は、加入者に対し、電話帳への掲載又は電話番号の案内をしないことについての選択の機会を与えることが適切である。この場合において加入者が省略を選択したときは、遅滞なく当該加入者の情報を電話帳への掲載又は電話番号案内業務の対象から除外しなくてはならない。

ある人に電話をかけたいというときに電話番号が分からなければコミュニケーションをすることができないことから、電話番号情報は、個人情報ではあっても、一般に公開が要請され、電話帳又は電話番号案内によって知り得るものとなっている。ただし、こうした要請も加入者のプライバシーに優先するものではないので、電気通信事業者は、加入者に対して電話帳への掲載又は電話番号の案内を省略するかどうかの選択の機会を与えることが適切である(※)

(※)電話サービス以外の通信サービスにおけるID(メールアドレス等)については、電話番号ほどの公開の要請はないのが現状であるため、本条の対象ではなく、これらのうち個人情報に該当するものの取扱いについては、第2章(第4条から第31条まで)の規定によることとなる。

6-7-2 電話番号情報の提供の制限(第38条第2項関係)

ガイドライン第38条

2 電気通信事業者が電話帳発行又は電話番号案内業務を行う場合に提供する電話番号情報の範囲は、各業務の目的達成のため必要な限度を超えないこととすることが適切である。ただし、加入者の同意がある場合はこの限りでない。

電話帳には、加入者を特定するための最低限の情報は掲載されるべきであり、氏名、住所、電話番号については掲載される必要があるが、それ以上の個人情報を掲載するのは適当ではない(もとより、職業別電話帳に職業を記載するのは可能である。)。また、住所の一部を削除するなどのオプションを設けることなども検討に値する。

6-7-3 電話番号情報の提供形態(第38条第3項関係)

ガイドライン第38条

3 電気通信事業者が電話帳発行又は電話番号案内を行う場合の電話番号情報の提供形態は、本人の権利利益を不当に侵害しないものとするが適切である。

電気通信事業者が電話帳発行又は電話番号案内を行う場合の電話番号情報の提供形態は、本人の権利利益を不当に侵害してはならない。

従来、電話帳は紙媒体で、電話番号案内はオペレーターによりなされるのが通常であったが、電子計算機処理が進む中で、CD-ROMによる電話帳やインターネットによる電話番号案内といった形態が出現しつつある。こうしたものは、利便性を向上させるという点では利用者の利益になるが、他方、加入者

のプライバシーへの配慮が必要となる。例えば、50音別電話帳のCD-ROM化についていえば、電子データの加工・処理による個人情報の不当な二次利用の防止という観点から、データのダウンロードや逆検索の機能を設けないといったことが少なくとも必要である。他方、CD-ROM化に際して、改めて掲載の可否の意向を確認する必要があるかどうかについては、ヨーロッパ各国その他諸外国の動向にも注意しつつ、社会的コンセンサスの有無を判断していく必要がある。なお、職業別電話帳については、掲載情報が社会的に広まることについてメリットが大きく、また、同情報には個人情報として保護されるべき内容も多くはないことから既にCD-ROMでの提供やインターネット上での提供が実施されている。

6-7-4 電話番号情報の外部提供(第38条第4項関係)

ガイドライン第38条

- 4 電気通信事業者は、電話帳発行又は電話番号案内業務による場合を除き、電話番号情報を提供しないことが適切である。ただし、次に掲げる場合はこの限りでない。
- (1) 電話帳発行又は電話番号案内業務を外部に委託する場合
 - (2) 電話帳を発行し、又は電話番号案内の業務を行う者に提供する場合
 - (3) その他第5条第3項各号に該当する場合

電話番号情報の外部提供については、3-5-1(第三者提供の制限の原則)による(※)。

(※)例えば、この通話における発信者電話番号に対応する加入者は誰かという照会の場合は、通信の秘密に属する事項に関するものなので裁判官の発付する令状等が必要であるが、この電話番号に対応する加入者は誰かといった照会であれば、通信の秘密を侵害するものではないので、法律上の照会権限を有する者からのものであれば、応じることも可能である。

6-7-5 電話番号情報の電話帳発行又は電話番号案内業務を行う者への提供(第38条第5項関係)

ガイドライン第38条

- 5 電気通信事業者が電話番号情報を、電話帳を発行し、又は電話番号案内の業務を行う者に提供する場合は、当該提供契約等において、前各項に準じた取扱いをさせることを定めることが適切である。

電話帳を発行し、又は電話番号案内の業務を行おうとする者に対して提供することは、目的の範囲内の行為として許されると考えられる。この場合における提供の媒体については、磁気媒体での提供も可能と考えられる。ただし、被提供者に対しては、情報の利用を電話帳発行业務又は電話番号案内事業に限定すること、本来の電話帳等と同等の形態を維持すること、情報流出防止のための措置を講ずること等、情報の取扱いに関する協定等を締結する必要がある。

7. 指針の見直し

7. 指針の見直し

※本章では、「ガイドライン」は、「指針」に読み替えるものとする。

ガイドライン第39条

本ガイドラインについては、社会情勢の変化、国民の意識の変化、技術動向の変化等諸環境の変化を踏まえ、必要に応じ見直しを行う。

個人情報の保護についての考え方は、社会情勢の変化、国民の認識の変化、技術の進歩、国際的動向等に応じて変わり得るものであり、本ガイドラインは、法の施行後の状況等諸環境の変化を踏まえて、必要に応じ見直しを行うものとする。

8. 参考資料: 位置情報に関するプライバシーの適切な保護

位置情報に関するプライバシーの適切な保護及び「十分な匿名化」に関するユースケース、「十分な匿名化」に関するガイドラインについては、以下の資料(URL)を参照されたい。

■ 位置情報に関するプライバシーの適切な保護と社会的活用の両立に向けた調査研究 報告書

http://www.soumu.go.jp/main_content/000492789.pdf

- ・「商用」のユースケース: 同報告書 5ページ～
- ・「観光」のユースケース: 同報告書 27ページ～

■ 電気通信事業における「十分な匿名化」に関するガイドライン

https://www.dekyo.or.jp/kojinjyoho/data/law/tokumeika_guideline.pdf

9. 別添 各種様式の見本

9-1 様式例① 個人情報の利用目的通知申請書(例)

個人情報の利用目的通知申請書(例)

平成〇〇年〇〇月〇〇日

〇〇株式会社(個人情報取扱窓口)御中

個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)第27条第2項及び電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン(総務省告示第152号)第19条第2項の規定に基づき、〇〇株式会社の保有する個人情報につき、下記のとおり、その利用目的の通知を求めます。

記

◎申請対象となる本人を特定するための事項

| | |
|-----------|--------------------------------|
| 本人を特定する事項 | 本人の氏名、住所等(必要最小限の情報に限定する必要がある。) |
|-----------|--------------------------------|

◎申請者を確認するための事項

| | |
|--------------|---|
| 本人が申請する場合 | 本人確認書類を列記 |
| 法定代理人が申請する場合 | 法定代理人の種類を記載し、その資格を証明する書類及び法定代理人自身の確認書類を列記 |
| 任意代理人が申請する場合 | 本人からの委任状、本人に関する確認書類及び代理人自身の確認書類を列記 |

◎申請対象となる個人情報を特定する事項

| | |
|-------------------|--|
| 申請対象を特定するために必要な情報 | サービスに関係して保有している個人情報(お名前、住所、電話番号、メールアドレス等)を列挙し、本人の特定を容易にすることが望ましい。 |
| | 契約以外の場合において、アンケート、イベント、懸賞、モニター募集等個人情報を取得した機会を記載する欄を設けることなど、本人の特定を容易にすることが望ましい。 |
| | 通知を求める利用目的の時期(平成 年 月日において公表されていた利用目的等) |

◎手数料

| |
|-----------------------------------|
| (手数料を設定している場合は、手数料額とその納付方法を記載する。) |
|-----------------------------------|

◎受付方法

| |
|-------------------------------------|
| (この利用目的通知申請の受付方法及びその窓口に関する情報を記載する。) |
|-------------------------------------|

注意事項(例)

- 最新の個人情報の利用目的は、〇〇において公表しており、××で無料で問い合わせに答えていること。
- 手数料が全額支払われるまで、申請はないものとして扱うこと。
- 法第18条第4項各号に該当する場合や、申請の対象が特定されていない場合又は特定が不完全な場合には、申請に応じられないこと。
- 一部又は全部の申請に応じられない場合にも手数料は返還されないこと。
- 本申請書への回答は「本人限定受取郵便」により行うこと。
- 本申請書にて提供を受けた個人情報の利用目的や保存期間等。
- その他。

以上

9-2 様式例② 個人情報の利用目的の回答書(例)

個人情報の利用目的の回答書(例)

平成〇〇年〇〇月〇〇日

申請者の氏名 様

電気通信事業者住所
電気通信事業者名
連絡先

平成 年 月 日付貴信により、通知の求めのあった「個人情報の利用目的」について、下記のとおり、回答します。

記

◎利用目的通知の求めの対象となっている個人情報

| | |
|-----------|-------------------------|
| 個人情報に係る本人 | 本人の氏名、住所(開示の求めに記載された内容) |
| 個人情報の項目 | 通知の求めで特定された事項 |

◎回答内容

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 申請に係る個人情報の利用目的は、次のとおりです。(又は、添付のとおりです。) |
| <input type="checkbox"/> | 申請に係る個人情報の利用目的が特定されていないため、回答できかねます。 |
| <input type="checkbox"/> | 申請に係る個人情報の利用目的は、次のとおり明らかになっています。(公表されているプライバシーポリシーのURLや契約約款の箇所等を示す。) |
| <input type="checkbox"/> | 申請に係る個人情報の利用目的を通知することは、次に該当するため、通知できません。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがあるため。 ・ 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当社の権利又は正当な利益を害するおそれがあるため。 ・ 国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるため。 |

以上

9-3 様式例③ 個人情報の開示申請書(例)

個人情報の開示申請書(例)

平成〇〇年〇〇月〇〇日

〇〇株式会社(個人情報取扱窓口)御中

個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)第28条第1項及び電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン(総務省告示第152号)第20条第1項の規定に基づき、貴社が保有する下記記載の本人の「個人情報」の開示を求めます。

記

◎申請対象となる本人を特定するための事項

| | |
|-----------|--------------------------------|
| 本人を特定する事項 | 本人の氏名、住所等(必要最小限の情報に限定する必要がある。) |
|-----------|--------------------------------|

◎申請者を確認するための事項

| | |
|--------------|---|
| 本人が申請する場合 | 本人確認書類を列記 |
| 法定代理人が申請する場合 | 法定代理人の種類を記載し、その資格を証明する書類及び法定代理人自身の確認書類を列記 |
| 任意代理人が申請する場合 | 本人からの委任状、本人に関する確認書類及び代理人自身の確認書類を列記 |

◎申請対象となる個人情報を特定する事項

| | |
|-------------------|--|
| 申請対象を特定するために必要な情報 | 保有している個人情報の項目(名前、住所、電話番号、メールアドレス等)を列挙し、本人の特定を容易にすることが望ましい。 |
|-------------------|--|

◎手数料

| |
|-----------------------------------|
| (手数料を設定している場合は、手数料額とその納付方法を記載する。) |
|-----------------------------------|

◎受付方法

| |
|-----------------------------------|
| (この開示申請の受け付け方法及びその窓口に関する情報を記載する。) |
|-----------------------------------|

注意事項(例)

- 手数料が全額支払われるまで、申請はないものとして扱うこと。
- 通信の秘密に属する事項等法第25条に該当する場合には、開示申請に応じられないことがあること。
- 本人確認書類の不備や、申請対象となる個人情報の特定がされていない場合や不完全な場合には、開示申請に応じられないことがあること。
- 一部又は全部の申請に応じられない場合にも手数料は返還されないこと。
- 本申請書への回答は「本人限定受取郵便」により行うこと
- 本申請書にて提供を受けた個人情報の利用目的や保存期間等
- 通話明細を希望される場合には、〇〇にて申出を受けていること。
- その他

以上

9-4 様式例④ 個人情報の開示についてのお知らせ(例)

個人情報の開示についてのお知らせ(例)

平成〇〇年〇〇月〇〇日

申請者の氏名 様

電気通信事業者住所
電気通信事業者名
連絡先

個人情報の開示についてのお知らせ(例)

平成 年 月 日付貴信により、開示の求めのあった「個人情報」について、下記のとおり、ご連絡
します。

記

◎申請対象の個人情報

| | |
|-----------|-------------------------|
| 個人情報に係る本人 | 本人の氏名、住所(開示の求めに記載された内容) |
| 個人情報の項目 | (開示の求めで特定された事項) |

◎開示する個人情報

(開示する個人情報の内容を記載する。)
(「添付のとおり開示します。」として、開示対象の個人情報を添付してもよい。)

以上

9-5 様式例⑤ 個人情報の開示及び一部非開示についてのお知らせ(例)

個人情報の開示及び一部非開示についてのお知らせ(例)

平成〇〇年〇〇月〇〇日

申請者の氏名 様

電気通信事業者住所
電気通信事業者名
連絡先

平成 年 月 日付貴信により、開示の求めのあった「個人情報」について、一部開示しないこととしましたので、開示する個人情報及び開示しない個人情報とその理由を、下記のとおりご連絡します。

記

◎申請対象の個人情報

| | |
|-----------|-------------------------|
| 個人情報に係る本人 | 本人の氏名、住所(開示の求めに記載された内容) |
|-----------|-------------------------|

◎開示する個人情報

| 個人情報の項目 | 開示の求めで特定された事項 |
|---|---------------|
| (開示する個人情報の内容を記載する。) | |
| ('添付のとおり開示します。')として、開示対象の個人情報を添付してもよい。) | |

◎非開示とした個人情報とその理由

(非開示とした個人情報)

| 個人情報の項目 | 開示の求めで特定された事項 |
|------------|---------------|
| (非開示とした理由) | |

- 申請対象の個人情報が特定されていません。
- 開示の求めに係る個人情報を保有していません。
- 次の理由により開示しないこととしました。
 - 本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがあるため。
 - 当社の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがあるため。
 - 他の法令に違反することとなるため。(法令名:)

以上

9-6 様式例⑥ 個人情報の非開示についてのお知らせ(例)

個人情報の非開示についてのお知らせ(例)

平成〇〇年〇〇月〇〇日

申請者の氏名 様

電気通信事業者住所
電気通信事業者名
連絡先

平成 年 月 日付貴信により、開示の求めのあった「個人情報」について、開示しないこととしましたので、下記のとおりご連絡します。

記

◎申請対象の個人情報

| | |
|-----------|-------------------------|
| 個人情報に係る本人 | 本人の氏名、住所(開示の求めに記載された内容) |
| 個人情報の項目 | (開示の求めで特定された事項) |

◎開示しないこととした理由

| |
|---|
| <p><input type="checkbox"/> 本人確認ができませんでした。</p> <p><input type="checkbox"/> 申請書に記載されている情報と本人確認のための書類に記載されている情報が一致していません。(不一致情報:)</p> <p><input type="checkbox"/> 代理人による申請に際して、代理権の確認が不可能です。</p> <p><input type="checkbox"/> 申請書類に不備がありました。(不備申請書類:)</p> <p><input type="checkbox"/> (不備内容:)</p> <p><input type="checkbox"/> 申請対象の個人情報が特定されていません。</p> <p><input type="checkbox"/> 開示の求めにかかる個人情報を保有していません。</p> <p><input type="checkbox"/> 次の理由により開示しないこととしました。</p> <p><input type="checkbox"/> 本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがあるため。</p> <p><input type="checkbox"/> 当社の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがあるため。</p> <p><input type="checkbox"/> 他の法令に違反することとなるため。(法令名:)</p> |
|---|

以上

9-7 様式例⑦ 個人情報の訂正・追加・削除申請書(例)

個人情報の訂正・追加・削除申請書(例)

平成〇〇年〇〇月〇〇日

〇〇株式会社(個人情報取扱窓口)御中

個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)第29条第1項及び電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン(総務省告示第152号)第21条第1項に基づき、貴社が保有する下記記載の本人の「個人情報」の内容の訂正、追加又は削除を求めます。

記

◎申請対象となる本人を特定するための事項

| | |
|-----------|--------------------------------|
| 本人を特定する事項 | 本人の氏名、住所等(必要最小限の情報に限定する必要がある。) |
|-----------|--------------------------------|

◎申請者を確認するための事項

| | |
|--------------|---|
| 本人が申請する場合 | 本人確認書類を列記 |
| 法定代理人が申請する場合 | 法定代理人の種類を記載し、その資格を証明する書類及び法定代理人自身の確認書類を列記 |
| 任意代理人が申請する場合 | 本人からの委任状、本人に関する確認書類及び代理人自身の確認書類を列記 |

◎申請対象となる個人情報を特定する事項

| | |
|-------------------|--|
| 申請対象を特定するために必要な情報 | 個人情報(お名前、住所、電話番号、メールアドレス等)を列挙し、本人の特定を容易にすることが望ましい。 |
|-------------------|--|

◎申請する措置とその理由

| | | | |
|--|----|--------|---|
| | 訂正 | 訂正する内容 | 理由(事実でない、保存期間が経過している、当該個人情報の取扱いが適正でない等の理由を列記) |
| | 追加 | 追加する内容 | |
| | 削除 | 削除する内容 | |

◎受付方法

| |
|----------------------------------|
| (この訂正等申請の受付方法及びその窓口に関する情報を記載する。) |
|----------------------------------|

注意事項(例)

- 契約者の氏名、住所、連絡先等の変更の場合には、〇〇にて申出を受けていること。
- 訂正等の申請に理由がない場合には、これに応じられないことがあること。
- 本人確認書類の不備や、申請対象となる個人情報の特定がされていない場合や不完全な場合には、訂正等の申請に応じられないことがあること。
- 本申請に対する措置に関する回答方法
- 本申請書にて提供を受けた個人情報の利用目的や保存期間等
- その他

以上

9-8 様式例⑧ 個人情報の訂正・追加・削除申請書(例)

個人情報の利用停止・消去申請書(例)

平成〇〇年〇〇月〇〇日

〇〇株式会社(個人情報取扱窓口)御中

個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)第30条第1項及び電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン(総務省告示第152号)第22条第1項の規定に基づき、貴社が保有する下記記載の本人の「個人情報」の利用の停止(又は消去)を求めます。

記

◎申請対象となる本人を特定するための事項

| | |
|-----------|--------------------------------|
| 本人を特定する事項 | 本人の氏名、住所等(必要最小限の情報に限定する必要がある。) |
|-----------|--------------------------------|

◎申請者を確認するための事項

| | |
|--------------|---|
| 本人が申請する場合 | 本人確認書類を列記 |
| 法定代理人が申請する場合 | 法定代理人の種類を記載し、その資格を証明する書類及び法定代理人自身の確認書類を列記 |
| 任意代理人が申請する場合 | 本人からの委任状、本人に関する確認書類及び代理人自身の確認書類を列記 |

◎申請対象となる個人情報を特定する事項

| | |
|-------------------|---|
| 申請対象を特定するために必要な情報 | 個人情報(名前、住所、電話番号、メールアドレス等)を列挙し、本人の特定を容易にすることが望ましい。 |
|-------------------|---|

◎申請する措置とその理由

| | |
|------|------------------------------------|
| 利用停止 | 理由(目的外利用、不正な取得、保存期間を経過している等の理由を列記) |
| 消去 | |

◎受付方法

| |
|------------------------------------|
| (この利用停止等申請の受付方法及びその窓口に関する情報を記載する。) |
|------------------------------------|

注意事項(例)

- サービス勧奨等のためのDM 送付、電子メール送信、電話勧誘等のための利用停止の依頼の場合、〇〇にて申出を受けていること。
- 利用停止等の申請に理由がない場合には、これに応じられないことがあること。
- 本人確認書類の不備や、申請対象となる個人情報の特定がされていない場合や不完全な場合には、利用停止等の申請に応じられないことがあること。
- 本申請に対する措置に関する回答方法
- 本申請書にて提供を受けた個人情報の利用目的や保存期間等
- その他

以上

9-9 様式例⑨ 個人情報の第三者提供停止申請書(例)

個人情報の第三者提供停止申請書(例)

平成〇〇年〇〇月〇〇日

〇〇株式会社(個人情報取扱窓口)御中

個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)第30条第3項及び電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン(総務省告示第152号)第22条第3項の規定に基づき、貴社が保有する下記記載の本人の「個人情報」の第三者への提供の停止を求めます。

記

◎申請対象となる本人を特定するための事項

| | |
|-----------|--------------------------------|
| 本人を特定する事項 | 本人の氏名、住所等(必要最小限の情報に限定する必要がある。) |
|-----------|--------------------------------|

◎申請者を確認するための事項

| | |
|--------------|---|
| 本人が申請する場合 | 本人確認書類を列記 |
| 法定代理人が申請する場合 | 法定代理人の種類を記載し、その資格を証明する書類及び法定代理人自身の確認書類を列記 |
| 任意代理人が申請する場合 | 本人からの委任状、本人に関する確認書類及び代理人自身の確認書類を列記 |

◎申請対象となる個人情報を特定する事項

| | |
|-------------------|---|
| 申請対象を特定するために必要な情報 | 個人情報(名前、住所、電話番号、メールアドレス等)を列挙し、本人の特定を容易にすることが望ましい。 |
|-------------------|---|

◎申請する措置とその理由

| |
|---|
| 措置(誰に対する第三者提供を停止するか等求める措置を記載) 理由(同意していない等の理由を記載) |
|---|

◎受付方法

| |
|--------------------------------------|
| (この第三者提供停止申請の受付方法及びその窓口に関する情報を記載する。) |
|--------------------------------------|

注意事項(例)

- 第三者提供停止の申請に理由がない場合には、これに応じられないことがあること。
- 本人確認書類の不備や、申請対象となる個人情報の特定がされていない場合や不完全な場合には、第三者提供停止申請に応じられないことがあること。
- 本申請に対する措置に関する回答方法
- 本申請書にて提供を受けた個人情報の利用目的や保存期間等
- その他

以上

9-10 様式例⑩ 個人情報の訂正等措置回答書(例)

個人情報の訂正等措置回答書(例)

平成〇〇年〇〇月〇〇日

申請者の氏名 様

電気通信事業者住所
電気通信事業者名
連絡先

平成 年 月 日付貴信により、訂正等の求めのあった「個人情報」について、措置の結果を、下記のとおり回答します。

記

◎ 申請対象の個人情報

| | |
|-----------|--------------------------|
| 個人情報に係る本人 | 本人の氏名、住所(訂正等の求めに記載された内容) |
| 個人情報の項目 | (訂正等の求めで特定された事項) |

◎申請された措置

| | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 訂正 | <input type="checkbox"/> 追加 | <input type="checkbox"/> 削除 | <input type="checkbox"/> 利用停止 | <input type="checkbox"/> 消去 | <input type="checkbox"/> 第三者提供の停止 |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|

◎当社が行った措置

| |
|--|
| |
|--|

◎申請された措置の全部又は一部についてその措置を取らない場合又はその措置とは異なる措置をとる場合の理由

| |
|--|
| <input type="checkbox"/> 本人確認ができませんでした。 <input type="checkbox"/> 申請書に記載されている情報と本人確認のための書類に記載されている情報が一致していません。 (不一致情報:) <input type="checkbox"/> 代理人による申請に際して、代理権の確認が不可能です。 <input type="checkbox"/> 申請書類に不備がありました。(不備申請書類:) (不備内容:) <input type="checkbox"/> 申請対象の個人情報が特定されていません。 <input type="checkbox"/> 当社は訂正等の求めに係る個人情報を保有していません。 <input type="checkbox"/> 調査の結果、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)及び電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン(平成16年総務省告示第695号)に違反した取扱いを行っているとは認められませんでした。 <input type="checkbox"/> 当社が講じた措置により、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)及び電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン(平成16年総務省告示第695号)に違反した取扱いは是正されます。 <input type="checkbox"/> 保存期間が経過しておらず、利用目的も達成されていません。 <input type="checkbox"/> 求めに理由がありません。(理由不備内容:) |
|--|

以上

9-11 様式例⑪ 委任状(例)

委 任 状(例)

平成〇〇年〇〇月〇〇日

(あて先)

〇〇電気通信株式会社

代理人

| | |
|------|-----|
| フリガナ | |
| 氏名 | |
| 住所 | 〒 ー |

私は、上記の者を代理人と定め、下記の案件及びこれに関する貴社との交渉行為に関する事項を委任します。

(委任する事項を次の項目から選ぶか、具体的に記入して下さい。)

| | |
|--|-------------------|
| | 個人情報の開示の求め |
| | 個人情報の訂正の求め |
| | 個人情報の追加の求め |
| | 個人情報の削除の求め |
| | 個人情報の利用の停止の求め |
| | 個人情報の第三者提供の停止の求め |
| | 個人情報の利用目的の通知の求め |
| | その他(具体的に記入して下さい。) |

ご本人

| | |
|------|-----|
| フリガナ | |
| 氏名 | 印 |
| 住所 | 〒 ー |

9-12 様式例⑫ 個人情報の取扱いに関する事故等の報告(速報)

一般財団法人日本データ通信協会

Pマーク審査部長 殿

電気通信個人情報保護推進センター 所長 殿

※宛先は、どちらか一方を消してください。

《個人情報の取扱いに関する事故等の報告(速報)》

※ 以下の項目につき、可能な範囲で記入のうえ、上記宛に報告してください。

※ 選択肢がある項は、該当する項目以外を消してください。

※ 以下の内容を、電子メールテキストで送信可。

(1) 報告日:20 年 月 日

(2) 報告者:

① 業種:

② 事業者名:

③ 所属:

④ 氏名:

⑤ 連絡先(電話):

⑥ 連絡先(E-Mail):

(3) 発生日:20 年 月 日

(4) 発覚日:20 年 月 日

(5) 事故の概要:

(6) 発生事実: 1.漏えい 2.滅失 3.毀損

(7) 発生原因:

(8) 事故対象の個人情報等の媒体(PC、USBメモリ等):

(9) 事故対象の個人情報等の項目(氏名等の基本情報、他):

(10) 事故対象の個人情報等の件数: 件

(11) 安全管理措置の状況:

(12) 事故等に係る経過(時系列で記述):

(13) 事故発生元: 1.当該事業者 2.委託先 3.不明

(14) 事故発生者: 1.従業者 2.第三者 3.その他 4.不明

(15) 本人等への対応: 1.有 詳細[] 2.無 理由[]

(16) 事故の公表: 1.有(年 月 日) 方法[] 2.予定 時期[] 3.無 理由[]

(17) 二次被害: 1.有 詳細[] 2.無 理由[] 3.不明 理由[]

(18) 再発防止策:

(19) 備考:

《補足》…提出時は、以下削除可。

※ 高度な暗号化等の秘匿化が施されていることをもって、本人への連絡又は事故の公表を省略した場合には、備考欄に措置内容を具体的に記載すること。

※ 速報の段階で報告できなかった項目及びその後変更があった項目については、後日、続報又は最終

報として正式に提出すること。

9-13 様式例⑬ 個人情報の取扱いに関する事故等の報告書

20 年 月 日

一般財団法人日本データ通信協会

電気通信個人情報保護推進センター 所長 殿

個人情報の取扱いに関する事故等の報告書

事業者名

代表者名

印

住所 〒

<登録番号(5桁): >

※ 代表者名・印については、個人情報保護管理者名・印でも可
とする。

個人情報の取扱いに関する事故等が発生しましたので、平成 29 年個人情報保護委員会告示第1号
(個人データの漏えい等の事案が発生した場合等の対応について)に基づき、別紙の通り報告致します。

<担当者氏名・連絡先>

氏 名

所 属

住 所

電話番号・FAX番号

E-mailアドレス

以上

個人情報の取扱いに関する事故等の報告書

報告日：20 年 月 日

報告者： _____

(連絡先： _____)

| | |
|--|--|
| ①報告種別 | <input type="checkbox"/> 新規報告 <input type="checkbox"/> 続報又は最終報告 (前回報告： 年 月 日) |
| ②事業者名 | |
| ③業種 | 業 |
| ④発生日 発覚日 | 20 年 月 日発生 20 年 月 日発覚 |
| ⑤事故の概要 * 事故全体が見える形で記載する。 | 概要： 発生原因： |
| ⑥発生事実 | <input type="checkbox"/> 漏えい <input type="checkbox"/> 滅失 <input type="checkbox"/> 毀損 |
| ⑦事故対象の個人情報等の媒体、項目及び件数 * 発見・回収された場合も記載。 | [媒体(数)] [項目] 1. 基本情報(<input type="checkbox"/> ①氏名、 <input type="checkbox"/> ②生年月日、 <input type="checkbox"/> ③性別、 <input type="checkbox"/> ④住所)、 2. 付加的情報(<input type="checkbox"/> ⑤電話番号、 <input type="checkbox"/> ⑥メールアドレス、 <input type="checkbox"/> ⑦家族に関する情報、 <input type="checkbox"/> ⑧健康に関する情報、 <input type="checkbox"/> ⑨収入・資産・債務情報、 <input type="checkbox"/> ⑩口座番号(<input type="checkbox"/> 銀行印印影)、 <input type="checkbox"/> ⑪クレジットカード番号(<input type="checkbox"/> 一部非表示、 <input type="checkbox"/> 有効期限、 <input type="checkbox"/> セキュリティコード)、 <input type="checkbox"/> ⑫取引履歴、 <input type="checkbox"/> ⑬個人番号、 <input type="checkbox"/> ⑭実印印影、 <input type="checkbox"/> ⑮匿名加工情報の加工方法等情報、 <input type="checkbox"/> ⑯その他()) [件数] 人分 (a.顧客情報 人分、b.従業者情報 人分、c.その他の個人情報 人分) |
| ⑧安全管理措置 | <input type="checkbox"/> a.暗号化 <input type="checkbox"/> b.割符 <input type="checkbox"/> c.匿名化 <input type="checkbox"/> d.パスワード保護 <input type="checkbox"/> e.措置なし <input type="checkbox"/> f.不明 <input type="checkbox"/> g.その他の措置(詳細に記述：) |
| ⑨事故等に係る経過 * 発生・発覚からの対応の経緯について時系列で記載。 * 緊急時対策についてはこちらに記載。 | |
| ⑩事故発生元 事故発生者 | ・ 事故発生元： <input type="checkbox"/> a.当該事業者、 <input type="checkbox"/> b.委託先、 <input type="checkbox"/> c.不明 ・ 事故発生者： <input type="checkbox"/> 1.従業者、 <input type="checkbox"/> 2.第三者、 <input type="checkbox"/> 3.その他、 <input type="checkbox"/> 4.不明 ・ 意図的か不注意か： <input type="checkbox"/> ①意図的、 <input type="checkbox"/> ②不注意、 <input type="checkbox"/> ③不明 |
| ⑪(事故対象となった | 本人への連絡： <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 |

改正履歴

| 項番 | 改正年月日 | 主な改正内容等 |
|----|-------------|---|
| 1 | 平成17年4月 | (新規作成) |
| 2 | 平成18年12月12日 | 「漏えい等が発生した場合の対応」について、留意点等の内容を補強した。 |
| 3 | 平成19年9月12日 | 社員情報については、雇用管理に関する個人情報と考えられ、厚生労働省の指針の対象にもなっていることに留意する必要があることを補強した。 |
| 4 | 平成22年3月29日 | 電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン及び解説の改正(消費者等の権利利益の一層の保護に関する事項ほか)に伴う改正及び全面的な見直し。 |
| 5 | 平成22年11月17日 | 電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン及び解説の改正(匿名化を行うことは利用目的として特定する必要はない、モバイルPC等による個人情報の持出時に求められる安全管理措置の在り方ほか)に伴う改正ほか。 |
| 6 | 平成27年7月10日 | 電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン及び解説の改正(個人情報の適正な取得、安全管理措置、従業員及び委託先の監督、個人情報保護管理者)に伴う改正及び一部文言修正。 |
| 7 | 平成29年5月30日 | 個人情報保護に関する法律の改正・施行に伴う全面改定 |
| 8 | 平成29年7月25日 | 誤記修正、位置情報に関するプライバシーの適切な保護に関する研究報告書を参考資料として掲載(URL表記) |
| 9 | 平成29年10月10日 | 『電気通信事業における「十分な匿名化」に関するガイドライン』に関する記述を追加。(P124/157/166) |

情報通信の現在、そして未来のために
一般財団法人
日本データ通信協会
Japan Data Communications Association