

個人情報保護・管理規定

第一章 総則

第1条(目的)

本規定は、個人情報の保護に関する法律、電気通信事業法、個人情報の保護に関する法律施行令、個人情報の保護に関する基本方針、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、放送受信者等の個人情報の保護に関する指針及び当社の「個人情報の保護に関する宣言」に基づき、当社が取り扱う従業員以外の個人情報の適切な保護・管理のための規定であり、本規定に基づき「個人情報保護計画」を策定し、実施、評価、改善を行うとともに、従業員は、本規定に従って個人情報を保護する。従業員に関わる個人情報の取扱いはい別に定める。

第2条(本規定の対象)

本規定は、当社において、その全部又は一部がコンピュータ等の自動的手段により、または手作業により処理されている個人情報であって、組織的に保有するファイリングシステムの全部又は一部をなすものを対象とする。

第3条(定義)

本規定において、用語の意義は、次の各号に定めるとりとする。

- 個人情報
生存する個人に関する情報であつて、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、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。)をいう。
- 本人
個人情報によって識別される、または、識別され得る個人をいう。
- 従業員
当社の組織内にあつて直接間接に当社の業務に従事している者をいい、当社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)のほか派遣社員も含む。
- 個人情報保護管理者(以下「責任者」という。)
当社役員の中から社長によって選任された者であつて、個人情報保護計画の策定、実施、評価、改善等の個人情報保護のための業務について、当社の統括的責任と権限を有する者をいう。
- 個人情報管理者(以下「管理者」という。)
責任者によって選任され、各部において個人情報保護計画等に基づく個人情報保護のための業務について、各部門の統括的責任と権限を有する者をいう。
- 個人情報取扱担当者(以下「担当者」という。)
個人情報のコンピュータへの入力・出力、台帳・申込書等の個人情報を記載した帳票・帳表を保管・管理等する担当者をいう。
- 作業員
日常業務上、個人情報を取り扱う者をいう。
- 個人情報保護監査責任者(以下「監査責任者」という。)
社長から選任され、責任者から独立した公平かつ客観的な立場にあり、監査の実施及び報告を行う権限を有する者をいう。
- 個人情報保護計画
個人情報を保護するための方針、組織、計画、実施、監査及び見直しを含むマネジメントシステムをいう。
- 委託
当社以外の者にデータ処理等の委託のために当社が保有する個人情報を預けることをいう。

第二章 個人情報の取得

第4条(適正な取得)(補足 01)

- 個人情報の取得は、適法、かつ公正な手段によって行わなければならない。
- 新しい方法又は間接的な個人情報の取得は、責任者の承諾を得て、責任者が必要な措置を講じた後でなければならない。

第5条(取得の制限)(補足 02)

個人情報の取得は、その事業に必要な範囲内で行うものとする。また、原則として、次に示すようなセンシティブな内容を含む個人情報の取得を行ってはならない。

- 思想、信条及び宗教に関する事項
- 人種、民族、門地、本籍地(所在都道府県に関する情報を除く。)、身体・精神障害、犯罪歴、病歴、その他社会的差別の原因となる事項
- 勤労者の団結権、団体交渉及びその他団体行動の行為に関する事項

第6条(本人から直接取得する場合の措置)(補足 03)

本人から直接に個人情報を取得する場合、作業員は本人に対して、次に示す事項を記載した書面を交付し、又は当社のホームページの宣言を案内するなどして、本人の同意を得なければならない。

- 個人情報の利用目的
- 個人情報に関する問合せ部署名及び連絡先
- 個人情報を第三者に提供(委託及び共同利用を含む。)することが予定される場合には、その目的、当該情報の提供先及び個人情報の取扱いに関する契約の有無
- 個人情報の開示を求める権利及び開示の結果、当該情報が誤っている場合に訂正、追加、削除等を請求する権利の存在並びに本人が当該権利を行使するための具体的な方法
- 個人情報の取得後におけるその利用を停止できること及び本人からの当該個人情報の消去、利用停止等を請求する具体的な方法
- 本人がサービスの提供を受けるために必要な名前、住所、電話番号、性別の個人情報以外の個人情報を与えることは本人の任意である旨
- 本人が当該情報を与えなかった場合及び本人が当該個人情報の消去・利用停止措置をとった場合に本人に生じる結果
- 個人情報が記録された媒体を廃棄する場合の基準と廃棄方法

第7条(本人から取得の同意がとれない場合の措置)

責任者は、作業員が本人から直接に個人情報を取得する場合で、第6条に定めた方法での同意がとれなかったとすのために、当社の「個人情報の保護に関する宣言」及び第6条各号に掲げる事項または契約約款を送付する等して、本人から取得の同意を得よう努めねばならない。

第8条(間接的に取得する場合の措置)

- 責任者は、本人以外から間接的に個人情報を取得する場合、以下の措置を講じなければならない。
 - 当社インターネットホームページに第6条各号に掲げる事項を掲示すること。
 - 個人情報の提供者が適法、かつ、公正な手段によって当該個人情報を取得し、第三者へ提供するために必要な本人の同意が得られていることを確認する。

第三章 個人情報の利用

第9条(利用目的の特定)(補足 04)

- 個人情報の利用は、利用目的を明確に定め、その目的の達成に必要な限度において行わなければならない。
- 新しい目的での個人情報の取得は、責任者の承諾を得て、責任者が必要な措置を講じた後でなければならない。

第10条(利用範囲の制限)(補足 05)

- 個人情報の利用は、原則として、利用目的の達成に必要な範囲内で、具体的な業務に応じ権限を与えられた者のみが、業務の遂行上必要な限りにおいて行うものとする。
- 責任者の承諾を得ないで、個人情報の目的外利用、第三者への提供・委託、通常の利用場所からの持ち出し、外部への送信等をしてはならない。
- 従業員は、業務上知り得た個人情報の内容をみだりに第三者に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。その業務に係る職を退いた後も、同様とする。

第11条(利用の場合の措置)

利用目的の達成に必要な範囲内で行う当社の個人情報の利用は、次の各号いずれかの場合にのみ、これを行うことができる。なお、(3)～(5)は目的外利用であるが、第12条の措置は不要である。

- 本人が同意を与えた場合若しくは同等の措置を講じた場合
- 本人が当事者である契約の準備又は履行のために必要な場合
- 当社が従うべき法的義務の履行のために必要な場合
- 本人の生命、健康、財産等の重大な利益を保護するために必要な場合
- 警察、税務署、裁判所等の公的機関からの法令に基づく権限の行使による開示請求等があった場合

第12条(目的外利用の場合の措置)(補足 05)

利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報の利用を行う場合、または前条(1)号から(5)号に掲げるいずれの場合にも当たらない個人情報の利用を行う場合、責任者は第6条各号に掲げる事項を書面により通知し、あらかじめ本人の同意を得なければならない。

第13条(利用の停止等)(補足 06)

当社が保有している個人情報について、本人から個人情報個人情報保護法第16条の規定に違反して取り扱われているという理由または同法第17条の規定に違反して取得されたという理由によって、利用停止等(利用の停止又は消去)又は第三者への提供停止を求められたときは、責任者はその理由が正当な場合、この求めに応じなければならない。ただし、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、警察、税務署等の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項、弁護士法第23条の2等)がなされた場合(通信の秘密に属する事項については提供しない)。又は法令に定められている当社の義務履行のために必要な場合、さらには、保有個人情報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つて、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。

2 利用停止等の通知

責任者は、前項の規定に基づき求められた保有個人情報の全部または一部について利用停止等を行ったとき、利用停止等を行わない旨の決定をしたとき、または、前項の規定に基づき求められた保有個人情報の全部また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。

3 理由の説明

責任者は、本条及び第23条(開示等)の規定により、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、また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。なお、本人の求めに応じた措置をとる場合は、本人の求めによることがその措置をとる理由であり、理由が自明であることから、理由を説明する必要はない。

第四章 個人情報の管理

第14条(入出力、保管等)

個人情報のコンピュータへの入力・出力、台帳・申込書等の個人情報を記載した帳票・帳表の保管・管理等は、担当者が行う。

第15条(正確性の確保)(補足 07)

責任者は、個人情報を利用目的に不当なアクセス又は個人情報との紛失、破壊、改ざん、漏えい等の危険に対して、「情報セキュリティ管理規定」を策定し、

- 定期的に本人に通知等をしている場合、作業員は、通知の中に次の事項を記した届け出様式等を入れて通知するよう努めなければならない。
- 個人情報の開示を求める請求ができること及び開示の結果、当該情報が誤っている場合に、訂正、追加、削除を請求できること並びに本人が当該請求を行うための具体的な方法
- 個人情報の取得後におけるその利用を停止できること及び本人からの当該個人情報の消去、利用停止等を請求する具体的な方法

第16条(安全管理)(補足 08)

- 責任者は、個人情報への不当なアクセス又は個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏えい等の危険に対して、「情報セキュリティ管理規定」を策定し、実施、普及、評価、改善をしなければならない。
- 責任者は、個人情報に関する次の組織的保護措置及び技術的保護措置の安全管理措置等を実施しなければならない。

(1) 組織的保護措置

- [1]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。
- [2]この規定に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。
- [3]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。
- [4]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などの人的・組織的な措置を行う。
- [5]個人情報が増減した場合に備え、加入者数等を勘案し、損害賠償保険等への事前加入を検討する。

(2) 技術的保護措置(補足 09)

- [1]個人情報を記録する物を保管する場所への入退室管理(出入りの権限が付与される者の限定を含む。)として、例えば、次の措置を行う。
 - ・サーバ、磁気テープ、磁気ディスク、プリントアウトした紙といったような、個人情報を記録する物を保管する場所への出入りについて、入退室者を記録する。
 - ・モニターカメラで入退室者を監視する。
 - ・鍵を与える者を限定する等、出入りができる者の限定を行う。
- [2]個人情報へのアクセスを行う端末装置の利用について、第三者が容易に操作したり、持ち去ったりすることができないよう、例えば、次の措置を行うこと。
 - ・公衆の出入りする場所に設置しない。
 - ・責任者あるいはその意を受けた者の監視下に常に置く。
 - ・アクセス権限者を限定(異動・退職した社員のアカウントを直ちに無効にする等の措置を含む。)する。
 - ・アクセス状況の監視体制(アクセスログの長期保存等)を構築する。
 - ・適切に更新されたパスワードによる認証や生体認証等を行う。
- [3]外部からの不正アクセスを防止するため、不正なアクセスを検出・遮断する機能を持つソフトウェア・ハードウェアを組み込んだシステム(ファイアウォール等)の設置を行う。
- [4]個人情報の持出し手段を制限するため、例えば、次の措置を行うこと。
 - ・みだりに外部記録媒体へ記録することを制限する。
 - ・社内外間の電子メール(添付ファイルを含む)の監視を行うための社内規則等を策定する。
 - ・外部記録媒体の持出しを禁止、または持出し方法を限定する。

- [5]個人情報が記録された物の紛失、盗難またははき損を防止するために必要な措置をする。
- [6]個人情報が記録された物を郵便又は信書便(民間事業者による信書の送達に関する法律(平成14年法律第99号)第2条第2項に規定する信書便をいう。)によって発送する場合には、その当該物が送達されるまでの間、当該個人情報を見ることができないようにする方法により行うこと。郵便又は信書便により発送する場合には、個人情報を記録する物を封入する(外部から識別できない)ように、例えば、封筒に取めたり、シールを貼付したりする)等の方法により行う。
- [7]個人情報を電気通信回線設備を用いて送信しようとする場合には、暗号を用いた方法その他の通信の当事者以外の者が、その内容を復元できないようにする方法により行うことが望ましい。ただし、送信の場所と個人情報の受信の場所との間を接続するすべての電気通信回線設備が、特定の者に専用されるものであるときは、この限りでない。

(3) 従業者及び委託先の監督(補足 10)

- [1]従業者に個人情報を取り扱わせるに当たっては、安全管理措置のうちの組織的保護措置の一環として、個人情報の安全管理が図られるよう、従業者に対する必要かつ適切な監督(従業者との秘密保持契約の締結、派遣社員については、派遣元との秘密保持契約の締結または派遣元と派遣社員の間の適切な秘密保持契約の締結の確保等の措置)を行うものとする。
- [2]安全管理措置その他の個人情報の適正な取扱いの確保のため、その従業者に対し、必要な教育研修を実施するものとする。教育研修の内容としては、個人情報保護の重要性、通信の秘密、安全管理に関する内部規程・マニュアルの周知等とする。
- [3]個人情報の取扱いの全部又は一部を委託する場合は、その取扱いを委託する個人情報の安全管理が図られるよう、委託を受けた者に対する必要かつ適切な監督を行うものとする。(補足 11)
- [4]個人情報の取扱いの全部又は一部を委託する場合は、個人情報を適正に取り扱っている者と認められる者を選定し、委託契約において、安全管理措置、秘密保持、再委託を許すかどうか並びに再委託を許す場合は、再委託先の選定及び再委託先の監督に関する事項等)その他の個人情報の適正な取扱いに関する事項について定めるものとする。(補足 12)
- 前3号の委託に当たって、個人情報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、及び、委託契約において、安全管理措置、秘密保持、再委託の条件(再委託を許すかどうか並びに再委託先を許す場合は、再委託先に個人情報を適正に取り扱っていることを確認すること、及び再委託先の監督に関する事項等。なお、二段階以上の委託を許す場合は、同様に再々委託先等の選任監督に関する事項を定める必要がある。)その他の個人情報の適正な取扱いに関する事項を定める。(補足 13)

第17条(委託処理等の措置)(補足 14)

- 情報処理や作業を第三者に委託するために、個人情報を第三者に委託する契約を結ぶ場合においては、作業員は、事前に管理者に届け出なければならぬ。
- 2 管理者は、以下の各号の措置(1)及び(2)は可能ならば実施)を講じ、責任者の承諾を得てから基本契約を締結しなければならない。基本契約締結後に個別契約を締結し、当該個人情報の委託は、個別契約締結後にしなければならない。
 - (1)個人情報の委託先について委託先責任者との面接、委託先の情報処理施設の現場視察を実施し、個人情報保護及びセキュリティ管理の水準が当社と同等以上であることを確認すること。
 - (2)個人情報の委託先について直近2年間の決算書類を入手し、特に累積欠損、負債額に注目して財務的な安全性を確認すること。
 - (3)個人情報保護に関して、次の事項を入れた基本契約書案を作成すること。
 - [1]守秘義務の存在、取り扱うことのできる者の範囲に関する事項
 - [2]委託先における個人情報の秘密保持方法、管理方法についての事項
 - [3]委託先の個人情報の取扱担当者に対する個人情報保護のための教育・訓練に関する事項
 - [4]契約終了時の個人情報の返却及び消去に関する事項
 - [5]個人情報の漏えい、その他事故が発生した場合の措置、責任分担についての事項
 - [6]再委託に関する事項
 - [7]当社からの監査の受け入れについての事項
- 3 個別契約に基づき個人情報を委託先に提供するときは、担当者は前項(3)号の事項を記した書面を委託先に交付して、注意を促さなければならない。
 - 4 委託中、担当者は、委託先が当社との契約を遵守しているかどうかを確認し、万一、契約に抵触する事項を発見したときは、その旨を管理者に通知しなければならない。
 - 5 前項の通知を受けた管理者は、直ちに責任者と協議して個人情報の委託先に対して必要な措置を講じなければならない。
 - 6 管理者は、年に1回以上、個人情報の委託先責任者との面接、委託先の情報処理施設の現場視察を実施し、監査することが望ましい。

7 本条に基づき作成された基本契約、個別契約、監査報告書、通知書等の文書(電磁的記録を含む)を、当該個人情報の委託先との個別契約終了後3年間保存することが望ましい。

第18条(漏えいした場合の措置)(補足 15)

- 責任者は、個人情報の漏えいが発生した場合、遅滞なく、次の各項の措置を行わねばならない。ただし、(2)の措置を行うと、第23条第1項(1)～(7)に該当する場合は、(2)の措置を行なってはならない。
- (1) 事実関係等(再発防止策を含む。以下同じ)を本人に通知する。
 - (2) 二次被害の防止、類似事象の発生回避等の観点から、可能な限り事実関係等を公表する。
 - (3) 事実関係等を総務省へ報告する。
 - (4) 事実関係等の詳細な記録を行うが、総務省への報告書をもって記録を兼ねてもよい。
 - (5) 必要に応じて、弁護士等との協議を行う。
 - (6) 二次漏えいの防止策を作成し、社長へ報告する。

第19条(第三者への提供)(補足 16)

- あらかじめ本人の同意を得ないで、個人情報を第三者に提供してはならない。ただし、次に掲げる場合、または業務上、担当者が第三者への提供の必要性を認めた場合には、事前に管理者へ届け出たうえで第三者への提供を行う。
- [1]工事の施工をする委託工事業者に提供するとき。
 - [2]本人の生命、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]法令に基づくと。
 - 2 前項の通知を受けた管理者は、直ちに責任者と協議して、責任者の承諾を得なければならない。
 - 3 第三者への提供は、責任者の承諾を得たうえ、責任者が必要な措置を講じた後でなければならない。
 - 4 提供の原則
- 第三者に提供される個人情報について、本人の求めに応じて、当該本人が識別される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かれているときは、前1項～3項の規定にかかわらず、当該個人情報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情報の項目
 - [3]第三者への提供の手段又は方法
 - [4]本人の求めに応じて当該本人が識別される個人情報の第三者への提供を停止すること。
- 5 情報の変更手続き
- 責任者は、前4項2号または3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かなければならない。
- 6 第三者の例外
- 次に掲げる場合は、当該個人情報の提供を受ける者は、前5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]当社が利用目的の達成に必要な範囲内において個人情報の取扱いの全部又は一部を委託する場合
 - [2]合併その他の事由による事業の承継に伴って個人情報が提供される場合
 - [3]個人情報と特定の者との間で共同利用する場合

第20条(共同利用)

- 前条6項3号の個人情報と第三者との間で共同利用する場合、作業員は管理者に届け出なければならない。
- 2 前項の通知を受けた管理者は、直ちに責任者と協議して、責任者の承諾を得なければならない。
 - 3 個人情報の共同利用は、責任者の承諾を得て、責任者が必要な措置(利用される個人情報の項目、共同利用する者の範囲、利用する者の利用目的及び当該個人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)を講じた後でなければならない。
- 第21条(保存及び廃棄)(補足 17)
- 情報の保存及び廃棄等
- (1) 情報の消去
- 責任者は、原則として、利用目的に必要な範囲内で当社が管理する個人情報の保存期間を定め、当該期間経過後又は利用目的達成後は、遅滞なく消去する。
- (2) 情報消去の例外
- 前項の規定にかかわらず、事業者は、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、保存期間経過後又は利用目的達成後においても、当該個人情報と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。
 - [2]本人の同意があるとき。
 - [3]当社が自己の業務の遂行に必要な限度で個人情報を保存する場合であって、当該個人情報を消去しないことについて相当な理由があるとき。
 - [4]捜査機関から刑事事件の証拠となり得る特定の個人情報(通信の秘密に該当するものを除く。)を保存しておくよう要請があった場合等、当該個人情報と消去しない特別の理由があるとき。
- 2 情報の廃棄
- (1) 個人情報の紙媒体を廃棄する場合は、シュレッダーにかけて読み取り不能にした上で信頼できる廃棄物処理業者に廃棄を委託する。
 - (2) 個人情報を記録したコンピュータ、記憶媒体を廃棄するときは、特別のソフトウェアを使用して個人情報と完全に消去するか記憶媒体を物理的に破壊してから廃棄する。
 - (3) 個人情報を記録したコンピュータを他に転用するときは、特別のソフトウェアを使用して個人情報を完全に消去してから転用する。
 - (4) 個人情報の廃棄作業は個人情報取扱担当者が行う。
 - (5) 廃棄の基準について、本人に公表しなければならない。

2 情報の廃棄

- (1) 個人情報の紙媒体を廃棄する場合は、シュレッダーにかけて読み取り不能にした上で信頼できる廃棄物処理業者に廃棄を委託する。
- (2) 個人情報を記録したコンピュータ、記憶媒体を廃棄するときは、特別のソフトウェアを使用して個人情報と完全に消去するか記憶媒体を物理的に破壊してから廃棄する。
- (3) 個人情報を記録したコンピュータを他に転用するときは、特別のソフトウェアを使用して個人情報を完全に消去してから転用する。
- (4) 個人情報の廃棄作業は個人情報取扱担当者が行う。
- (5) 廃棄の基準について、本人に公表しなければならない。

第5章 本人からの自己情報開示請求等

第22条(事項の公表等)(補足 18)

責任者は、保有個人情報に関し、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。)に置かなければならない。

(1) 事業者の氏名又は名称

(2) すべての保有個人情報の利用目的。ただし、次に掲げる事項は除く。(補足 19)

[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

(3) 第 23 条の規定による求めに応じる手続及び手数料の額を定めたときは、その手数料の額を含む。

(4) 前(2)1～3号に掲げるもののほか、苦情の申し出先、認定個人情報保護団体へ加入しているときはその情報。

2 利用目的の通知請求

本人から、当該本人が識別される保有個人情報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、責任者は、これを通知しなければならない。ただし、前項(2)1～3号に掲げるものに該当する場合は、この限りでない。

3 決定の回答

責任者は、前項の規定に基づき求められた保有個人情報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、その旨を回答しなければならない。

第 23 条(開示等)(補足 20)

責任者は、本人又は代理人から、本人が識別される個人情報の開示(本人が識別される個人情報が存在しないときにその旨を知らせることを含む。以下同じ。)を求められたときは、本人又は代理人に対し、書面の交付による方法(開示の求めを行った本人又は代理人が希望する方法も含む)により、遅滞なく、当該個人情報を開示する。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。

(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)当社の権利又は正当な利益を損なったり、業務の適正実施に著しい支障を及ぼす恐れがある場合

(3)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場合

(4)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を被るおそれがある場合

(5)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場合

(6)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、当該事務に支障を及ぼす恐れがある場合

(7)他の法令に違反することとなる場合

2 責任者は、前1項の規定に基づき求められた個人情報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、本人又は代理人に対し、遅滞なく、その理由を付して、その旨の通知しなければならない。

3 開示した結果、本人又は代理人から当社が保有している個人情報の訂正、追加又は削除(訂正等という)を本人又は代理人から求められたときは、責任者は、遅滞なく調査を行う。この場合、その求めに係る個人情報に関して誤りがあると、保存期間を経過していることその他の訂正等を必要とする事由があると認めるときは、遅滞なく訂正等を行い、訂正等の後、本人又は代理人に対して、遅滞なく、その内容を通知しなければならない。また、訂正等を行わない旨の決定をしたときも、本人又は代理人に対し、遅滞なく、その理由を付して、その旨の通知しなければならない。(補足 21)

4 開示等の求めに応じる手続(補足 22)

(1)責任者は、開示等の求めに関し、次の各号に掲げるその求めを受けける方法を定める。この場合、本人又は代理人は、当該方法に従って、開示等の求めを行うものとする。なお、開示等の求めに応じる手続を定めるに当たっては、本人又は代理人の利便を考慮したうえ、過重な負担を課さないようにする。

[1]開示等の求めの申出先

[2]開示等の求めに際して提出すべき書面(電子的方式、磁気的方式その他の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録を含む。)の様式その他の開示等の求めの方式

[3]開示等の求めをする者が本人又は(3)項に規定する代理人であることの確認の方法

4の手数料の額及び徴収方法

(2)本人又は代理人の認証(補足 23)

責任者は、本人又は代理人に対し、開示等の求めに関し、その対象となる保有個人情報を特定するに足りる事項(本人又は代理人の認証等)の提示を求めなければならない。この場合、責任者は、本人又は代理人が容易かつ的確に開示等の求めをすることができるよう、当該保有個人情報の特定に資する情報の提供、その他本人又は代理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)代理人による開示請求(補足 24)

開示の求めは、次の代理人によって行うことができる。

[1]未成年者又は成年被後見人の法定代理人

[2]開示等の求めをすることにつき本人が委任した代理人

なお、責任者は、本人の具体的な委任によらない代理人に利用明細を開示する等、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、開示することにより、第1項(1)～(7)各号のいずれかに該当する場合には、代理人による開示の求めに応じてはならない。

(4)手数料(補足 25)

責任者は、第1項の規定による開示又は利用目的の通知を求められたときは、当該措置の実施に関し、実費を勘案して合理的であると認められる額で、手数料を徴収することができる。

第六章 管理組織・体制

第 24 条(責任者)(補足 26)

責任者は、個人情報の保護についての統括的責任と権限を有する責任者であって、社長から選任された当社情報処理責任者が就任して「情報セキュリティ管理責任者」を兼務し、次に定める業務を行わなければならない。

2 責任者は、各部に1名以上の管理者を選任し、自己に代わり必要な個人情報保護についての業務を行わせ、これを管理・監督する。

3 管理者は部に所属する者のなかから、必要な数の担当者を選任する。

第 25 条(監査責任者)

監査責任者は、責任者から独立した公平かつ客観的な立場にあり、監査の実施及び報告を行う権限を有し、社長が選任する。ただし、社外の第三者に監査業務を委託することを妨げない。

2 監査責任者は、年1回、個人情報保護計画に従い、監査を実施し、監査結果を取締役会に報告する。

第 26 条(苦情・相談窓口の措置)(補足 27)

責任者は、個人情報の利用、提供、開示、訂正またはその他の取扱いに関する苦情・相談を処理する窓口を常設すること。この連絡先を公表するものとする。

2 苦情・相談処理の原則

責任者は、前項の苦情・相談を迅速、かつ、適切に処理する。

3 体制の整備(補足 28)

責任者は、前1項及び2項の事項を達成するために必要な体制(窓口へ配置する従業員の能力向上教育、電話窓口の接続率の向上への努力、メール相談窓口からの回答の迅速化への努力等)を整備するよう努めなければならない。

4 報告

管理者は、苦情・相談を処理した場合、責任者へ報告する。

第七章 責任者の職務

第 27 条(情報の特定とリスク調査)

責任者は、当社の保有個人情報を特定し、危機を調査・分析するための手順・方法を確立し、維持する。

2 責任者は、各部ごとに前項の手順に従って各部における個人情報特定して、特定した個人情報に関する危機(個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失、破壊、改ざん及び漏えい等)を調査・分析の上、適切な保護措置を講じない場合の影響を認識し、必要な対策を策定し、維持する。

第 28 条(法令及びその他の規範)

責任者は、個人情報に関する法令及びその他の規範を特定し、参照できる手順を確立し、維持する。

第 29 条(保護計画の策定)

責任者は、管理者の協力を得て個人情報を保護するために必要な個人情報保護計画を年1回立案して文書化し、かつ実施、評価、改善をする。

2 個人情報保護計画には、次の事項を入れる。

(1) 個人情報の特定と危機対策

[1]個人情報を記録したシステム、媒体の特定

[2]個人情報に対する危機の識別

[3]危機の調査・分析に基づく対応策の策定、実施、評価、改善

(2) 個人情報保護のための責任者、管理者、担当者の業務と業務方法

[1]責任者

[2]管理者

[3]担当者

[4]個人情報保護苦情及び相談窓口

[5]作業者

[6]監査責任者

(3) 研修実施計画

[1]管理者、担当者、苦情及び相談窓口、監査責任者に対する研修実施計画(研修項目、時間割、講師、日程、予算)

[2]一般社員に対する研修実施計画(研修項目、時間割、講師、日程、予算)

(4) 委託先に対する監査計画及び必要な場合の研修計画

[1] 監査体制、日程、監査方法、監査報告様式

[2]委託先研修実施計画(研修項目、時間割、講師、日程、予算)

第 30 条(規定類の見直し)(補足 29)

責任者は、監査報告書及びその他の経営環境等に照らして、適切な個人情報の保護を維持するために、少なくとも年1回、規定類及び規定類に基づき個人情報保護計画等を見直し、取締役会の承認を得るように努める。

第 31 条(文書類の管理)

責任者は、本規定に基づき作成される文書等(電磁的記録を含む)を管理する。

第 32 条(研修の実施)

責任者は、当社従業員その他の個人情報の委託先等の関係者に対して、個人情報保護計画に基づき次のような研修を行い、その結果を評価しなければならない。

(1)個人情報保護法及び関連法令類の内容

(2)宣言、本規定の内容

(3)個人情報保護計画の内容と役割分担

(4)セキュリティ教育

2 責任者は、管理者に対して下記のような研修を行い、その結果を評価しなければならない。

(1)個人情報保護法及び関連法令類の内容

(2)宣言、本規定の内容と管理者の役割

(3)個人情報保護計画の内容と管理者の役割

(4)セキュリティ管理教育

(5)個人情報の委託先の調査と監査

(6)個人情報の漏えい事故等が発生した場合の対応

3 責任者は、第1項、前項の研修を効果的に行い、個人情報の重要性を自覚させる手順・方法を確立し維持しなければならない。

第八章 監査

第 33 条(監査計画)

- 監査責任者は、年1回、個人情報保護のための監査計画を立案し、取締役会の承認を得ること。
- 監査計画には次の事項を入れること。

- 監査体制
- 日程
- 監査内容及び方法
- 監査報告様式

第 34 条(監査の実施)

- 監査責任者は、本規定及び個人情報保護計画が、日本工業規格「個人情報保護に関するコンプライアンス・プログラムの要求事項」(JIS Q 15001)の要求事項と合致していること、及びその運用状況を監査する。
- 監査責任者は、監査を指揮し、監査報告書を作成し、取締役会に報告する。
- 責任者は、監査報告書を管理し、保管する。

第九章 罰則

第 35 条(罰則)

- 当社は、本規定に違反した従業員に対して就業規則に基づき処分を行う。
- 懲戒の手続きは別途定める。

第十章 規定の改廃

第 36 条(本規定の改廃)

- 本規定の改廃は、「文書規定」に従う。

※このほか未成年者との取引がある場合は、本人(未成年者)と保護者(親権者等)を定義して、両者の同意が必要であること、両者に対する手続きを規定することは是非を検討する。

第十一章 各種情報の取り扱い

第 37 条(通信履歴) (補足 30)

事業者は、通信履歴(利用者が電気通信を利用した日時、当該通信の相手方その他の利用者の通信に係る情報であって通信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。

- 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ないものとする。

第 38 条(利用明細) (補足 31)

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ないものとする。

- 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等を不当に侵害しないよう必要な措置を講ずるものとする。

第 39 条(発信者情報) (補足 32)

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も設けるものとする。

- 事業者は、発信者情報通知サービスにおいては、利用者の権利の確保のため必要な措置を講ずるものとする。
- 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ないものとする。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捜探知を行う場合、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捜探知を行う場合その他の違法性阻却事由がある場合はこの限りでない。

第 40 条(位置情報) (補足 33)

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その他の違法性阻却事由がある場合を除いては、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。)を他人に提供しないものとする。

- 事業者が、位置情報を加入者又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必要な措置を講ずるものとする。

第 41 条(不払い者情報) (補足 34)

事業者は、サービスに係る料金不払いの発生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、他の事業者との間において、不払い者情報(支払期日が経過したにもかかわらずサービスに係る料金を支払わない者の氏名、住所、不払い額その他の不払い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、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。

- 事業者は、不払い者情報を他の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情報の項目、交換する事業者の範囲及

び交換される不払い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ものとする。

3 事業者は、前項に規定する交換される不払い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ものとする。

- 不払い者情報の交換をした事業者は、当該情報を加入時の審査以外の目的のために使用しないものとする。

- 不払い者情報を提供し又は提供を受けた事業者は、当該情報の適正な管理に特に万全を期すものとする。

第 42 条(電話番号情報) (補足 35)

事業者が電話番号情報(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省略するかどうかの選択の機会を与えるものとする。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案内業務の対象から除外するものとする。

- 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ものとする。ただし、加入者の同意がある場合はこの限りでない。

- 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。

- 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ものとする。ただし、次に掲げる場合はこの限りでない。

- 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
- 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
- その他通信ガイド第6条第3項各号に該当する場合

- 事業者が電話番号情報を、電話帳発行又は電話番号案内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することを定めるものとする。

第 43 条(視聴履歴等) (補足 36)

事業者は、視聴履歴(個人データであるものに限る。次項及び放送指針第 19 条第2項において同じ。又は口座番号等(個人データであるものに限る。次項及び放送指針第十九条第2項において同じ。))の記録された物を郵便又は信書便(民間事業者による信書の送達に関する法律(平成14 年法律第 99 号)第2条第2項に規定する信書便をいう。))によって送達する場合には、当該物を封入する方法その他の当該物が送達されるまでの間、当該視聴履歴又は口座番号等を見ることができないようにする方法により行うよう努めなければならない。

- 事業者は、視聴履歴又は口座番号等を電気通信回線設備を用いて発信しようとする場合には、暗号を用いた方法その他の通信の当事者以外の者がその内容を復元できないようにする方法により行うよう努めなければならない。ただし、当該発信の場所と当該視聴履歴又は当該口座番号等の着信の場所との間を接続するすべての電気通信回線設備が特定の者に専用されるものであるときは、この限りでない。

第十二章 補足説明

(補足 01) 第 4 条(適正な取得)

本規定は、個人情報保護法第 17 条の規定に対応するもので、個人情報の取得は、個人情報が個人の権利利益に関わる情報であることから、偽りその他不正的手段による個人情報の取得は許されない。

これに違反した場合には、個人情報保護法第 34 条第1項の規定に基づく総務大臣の勧告又は同条第2項若しくは第3項に規定する総務大臣の命令の対象となり得る場合がある。

(補足 02) 第 5 条(取得の制限)

(1)事業者が個人情報を取得できる場合を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。ただし、「サービスを提供するため必要な場合」には、現在提供しているサービスのために直接必要な場合に限らず、それと関連性を有する場合(例えば、新サービス提供のためのアンケート調査を行う場合等)も含まれる。これは、事業に不必要な個人情報の取得を行わないようにすることで、目的外利用に直結しかねない事態を回避し、又、個人の権利利益が害される危険性が不必要に増大することを回避しようとするものである。

(2)センシティブとされる個人情報(思想、信条及び宗教に関する個人情報や社会的差別の原因となるおそれのある社会的身分に関する個人情報)については、原則として取得を禁止することとするものである。しかし、例えば、事業者が契約締結の際に本人確認のため提供を要求する免許証や健康保険証にはセンシティブな情報が含まれることがあり、また、割引使用料を適用するために利用者が身体障害者である旨の情報を得ることもある。加入者の使用言語などの情報も、場合によれば社会的差別の原因となる事項といえるが、事業者等がそのサービス向上のためにこれを取得することは可能というべきであろう。さらに、事業者が加入者と紛争関係に立った場合に、自己の権利を守るために、その者に関する個人情報を広く取得する必要がある場合もある。したがって、これら社会的に相当と認められる場合には例外を認めることとした。なお、この場合においても、こうした情報に基づいて、事業者が不当な差別的取扱いをすることは許されず、電気通信事業法上も趣旨の規定がある(同法第6条及び第 29 条第1項第1号、なお、同法第 164 条も参照)。

(3)視聴履歴等(口座番号)について、NHKの受信料、有料放送サービスの料金、双向サービスやテレビショッピングサービスにおいて支払いが求められる代金といったような、放送の受信、放送番組の視聴、双向サービスの視聴、テレビショッピングサービス等に関して、支払いを要する料金または代金の支払いを求める目的や、統計を作成する目的のために必要な範囲を超えて取得しないよう努めなければならない。

(補足 03) 第 6 条(本人から直接取得する場合の措置)

本規定は、個人情報保護法第 18 条の規定に対応するものである。

(1)事業者に対して、利用目的を通知・公表させることにより、本人の不安感を緩和するとともに、本人自らが必要な注意を払うための機会を提供することにより、本人の権利利益侵害を予防しようとするものである。原則として、事業者は、個人情報の取得に際して、次のいずれかの措置を執らなければならない。

- [1]取得の前に利用目的を公表する。
- [2]取得後、速やかに、利用目的を本人に通知する。
- [3]取得後、速やかに、利用目的を公表する。

(2)「通知」とは、例えば、書面の手交、口頭による説明、郵便、電話、電子メール等によって利用目的を知らせることが該当する。「公表」とは、例えば、インターネット上での公表、パンフレットの配布、事業所の窓口等への書面の掲示・備付け等が該当する。

(3)契約の締結や調査等のため、書面(電子的・磁気的方式によるものを含む。)やコンピュータを用いて直接本人から個人情報を取得する場合には、個人情報を取得した後、利用目的を通知・公表することと足りることはせず、原則として、取得前に、本人に対して利用目的を明示するものとする。明示の方法としては、契約締結時に契約内容を説明する書面に利用目的を記載し、それを契約締結前に交付して示すことなどが該当す

る。

次の場合には、前(1)～(3)項が適用されない。

①利用目的の通知・公表が、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

例えば、利用目的に、本人の病名についての情報のような、これを本人が知ることでその心身の状況が悪化させるような情報が含まれる場合や、第三者の営業上の秘密に亘る情報が含まれる場合などがこれに該当する。

②利用目的の通知・公表が、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

例えば、利用目的に、事業者の営業上の秘密に亘る情報が含まれており、これを本人に知らせることが当該事業者の競争上の地位を著しく損ねるような場合や、事業者の安全管理体制に係る情報が含まれており、これが知られると安全管理に著しい支障が生じる場合などがこれに該当する。

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、利用目的の通知・公表が、当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

例えば、捜査機関が行う捜査の遂行に、個人情報の提供を受けて協力をする場合であって、その利用目的が当該個人に知られることが、捜査機関の提供の支障となるような場合が、これに該当する。

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

例えば、サービスの加入申込みに際して当該サービス提供事業者に氏名等が提供される場合で、その氏名等が当該サービスの料金収納に利用されることが明らかなる場合などが、これに該当する。

このような場合には、あらかじめその利用目的を明示することは合理性に欠けるから、取得前の明示は免除されるが、取得後速やかにその利用目的を通知・公表することとなる。

(4)利用目的を変更した場合にも通知・公表する必要があることを確定的に規定している。なお、この場合の「利用目的の変更」は、「変更前の利用目的と相当の関連性を有すると合理的に認められる範囲」内で行うことは当然である。

これらの規定に違反した場合には、個人情報保護法第 34 条第 1 項の規定に基づく総務大臣の勧告または同条第 2 項に規定する総務大臣の命令の対象となり得る場合がある。

(補足 04) 第 9 条 (利用目的の特定)

本規定は、個人情報保護法第 15 条第 1 項および第 2 項が、個人情報を取り扱うに当たり、その利用目的を特定する義務、および利用目的を変更する場合にも、変更前の利用目的と相当の関連性を有すると合理的に認められる範囲内とする規定に対応するものである。

個人情報を取り扱うに当たり、特定すべきものとされた利用目的を無制限に変更できるものとする個人情報目的の利用を原則的に禁止している意義を損ねることになる。

(1)個人情報の適正な取扱いを実現するための前提として、事業者に対して、その利用目的をできる限り特定させるとともに、その変更も一定の合理的な範囲に留めるものとする。及び、利用目的がサービスを提供するため、必要な範囲を超えるものとすることを規定するものである。なお、個人情報の「利用」とは、第三者への提供を含む概念である。

(2)「その利用の目的を、できる限り特定」とは、個人情報どのような目的で利用されるかをできるだけ具体的に明確にするという趣旨である。したがって、単に「サービスの提供のため」や「業務の遂行のため」といった抽象的な目的では足りず、例えば、「加入者の本人確認、料金の請求、料金・サービスの変更及びサービス廃止の通知のため、加入者の氏名、住所、電話番号を利用します。」のように具体的に特定すべきである。(3)いったん特定された利用目的が無制限に変更されることとなれば、利用目的を特定させる実質的意味は失われることから、利用目的の変更は認められるもの、変更前の利用目的と相当の関連性を有すると合理的に認められる範囲に留めるべきであることとするものである。変更の許容範囲を超えた利用目的で個人情報を利用する場合には、本人の同意を得るか、新たに利用目的を定めて再度個人情報を取得する必要がある。

「相当の関連性を有する」とは、いったん特定された利用目的からみて、想定されることが困難でない程度の関連性を有することをいう。また、「合理的に認められる」とは、社会通念上妥当であると客観的に認識されたとの趣旨である。

(4)個人情報の取得はサービスを提供するため必要な場合に限るとの規定を受けて、特定する利用目的もサービスを提供するため必要な範囲を超えるまいものとすることを、確認するものである。

(5)事業者が、第三者へ提供するものを個人情報の利用目的とする場合には、その利用目的において、その第三者の範囲をできる限り明らかにしなければならない旨を規定する。その方法については、その第三者の氏名又は名称を個別列挙する方法の他、例えば、「すべての BS デジタル放送事業者」といったような、客観的にその第三者の範囲の特定が可能な限り、具体的・個別的に特定する方法である必要がある。第三者提供を利用目的とする場合には、その第三者の範囲が分からなければ結局のところ利用目的が十分具体的に特定されたことにはならない。

(6)事業者が、個人情報をインターネット接続サービスや通信販売サービスといったような、複数の事業の用に供する場合には、その各々の事業の内容についても、利用目的の中でできる限り特定して挙げなければならない。利用目的を特定するに当たっては、利用目的において、たとえ、事業の内容が明らかにもなされていない、利用目的が、「有料放送サービスの向上」といったような抽象的なものであってはならず、例えば、「有料放送サービスの料金の収納」、「データ放送サービスに関する情報の提供」といったような、具体性を持つものでなければならない。

(補足 05) 第 10 条 (利用範囲の制限)、第 12 条 (目的外利用の場合の措置)

本規定は、個人情報保護法第 16 条の規定に対応するものである。

(1)事業者に対して、個人情報の取扱いを利用目的の達成に必要な範囲内に限ることにより、無制限な個人情報の取扱いを排除することを通じて、本人の権利利益侵害を防止しようとするものである。

「個人情報の取扱い」とは、個人情報に関する一切の行為を含む概念であることから、何が「必要な範囲」か、については、様々な側面からこれを判断する必要がある。すなわち、個人情報の取扱いの手段、方法はもちろん、取り扱う個人情報の内容、量等についても、必要な範囲を超えないことが必要である。したがって、利用目的に照らして過剰な個人情報の取得も規制されることになる。例えば、加入者の本人確認のために、加入者の収入や学歴等は必要とはいえず、取得は制限される。

個人情報の取扱いの範囲を利用目的の達成に必要な範囲にとどめることにより、個人情報保護の実効性を確保しようとするものである。

(2)合併や営業譲渡などにより事業の承継があった場合、通常その承継資産には顧客情報等の個人情報が含まれると考えられ、必然的に個人情報も移転する。この場合において、事業を承継した事業者が自由に利用目的を設定することとなれば、本人にとって不測の権利利益の侵害が生じるおそれが高まることとなる。このため、合併その他の事由により他の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には、事業承継後においても、本人の同意なく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を超えて取扱ってはならないこととする。

(3)事業者が取得した個人情報については、サービスの円滑な提供のため、又は本人の利益や社会公共の利益のために目的外利用が要請される場合もあるので、目的外利用の禁止の例外として、次の場合は許される。

①「法令に基づく場合」

例えば、個人情報保護法第 32 条の規定に基づく総務大臣の報告徴収に応じる場合、放送法第 53 条の 8 の規定に基づく総務大臣の求めに応じた業務関係資料を提出する場合、刑事訴訟法(昭和 23 年 7 月 10 日法律第 131 号)第 197 条第 1 項の規定に基づく取調に応じる場合などがこれに該当する。

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。」

例えば、人の生命又は法人の財産に関して脅迫を行う者の個人データを、その生命や財産の保護のために、スポンサーや関係事業者に提供する場合などがこれに該当する。

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。」

例えば、疫学上の調査や、児童について懸念のある事象への対応のために、社会的連携が特に必要であって、あらかじめ本人の同意を得ることが困難な場合がこれに該当する。

例えば、児童がどのような放送番組を視聴していたかといった情報が、直ちにこれによって、あらかじめ本人の同意を得ることなく目的外に利用され得る訳ではなく、これによって推進される児童の健全な育成の内容が明確で特に必要性の高いものであり、かつ、あらかじめ本人の同意を得ることが困難であるでなければ、このような利用は許されない。

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。」

例えば、行政指導などのために任意で行われる調査に応じる場合であって、あらかじめ本人の同意を得ることが本人の数が多いために困難な場合、または、国等の事務の性質上あらかじめ本人の同意を得ようとするのが、当該事務の遂行に支障を及ぼすような場合がこれに該当する。

なお、本人の同意なき個人情報目的の目的外利用については、個人情報保護の要請が特に高い事業者としては、本人の同意を得ずに目的外利用を行うことが真に必要なことであり慎重に判断した上で行うこととすべきである。

また、目的外で利用する必要がある場合の多くは、個人情報を第三者に提供する必要がある場合と想定されることから、「本人の同意」の趣旨については、通信ガイド第 15 条の解説を参照されたい。

(4)個人情報通信の秘密にも該当する場合には、通信当事者の同意なき利用は、違法性阻却事由がある場合を除き許されないことの規定である。

この規定に違反した場合には、個人情報保護法第 34 条第 1 項の規定に基づく総務大臣の勧告又は同条

第 2 項若しくは第 3 項に規定する総務大臣の命令の対象となり得る場合がある。

(補足 06) 第 13 条 (利用の停止等)

本規定は、個人情報保護法第 27 条の規定に対応するものである。

(1)事業者が、本人からの求めにも関わらず、本人に関する保有個人データについて、利用目的の通知、開示、訂正・追加・削除、利用停止・消去・第三者提供の明示等を行わないことしたり、求められたものとは異なる措置を採ることとした場合には、本人に対し、その旨を通知するだけでなく、その理由を説明するよう努めなければならない旨を規定する。

(2)また、個人情報に関する本人の関与について、事業者の説明責任を明確にし、その対応の適正性を確保しようとするものである。なお、本人の求めに応じた措置をとる場合は、本人の求めによることが、その措置をとる理由であり、理由が自明であることから、理由を説明することとはしていない。

(3)ガイドライン等に違反した取扱いを行っている場合には、ガイドライン等に違反している取扱いを是正すれば足り、必ずしも当該個人情報すべての取扱いをやめなければならない(例えば、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、利用目的の範囲内利用まで停止する必要はない。)

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個人情報を回収することは含まれない。企業は、本人から、本人が識別される個人情報が個人情報保護法第 23 条第 1 項の規定に違反して第三者に提供されているという理由によって、当該個人情報の第三者への提供の停止を求められた場合であって、その求めに理由があることが判明したときは、遅滞なく、当該個人情報第三者への提供を停止しなければならぬ。ただし、当該個人情報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。

この規定に違反した場合には、個人情報保護法第 34 条第 1 項の規定に基づく総務大臣の勧告または同条第 2 項に規定する総務大臣の命令の対象となり得る場合がある。

(補足 07) 第 15 条 (正確性の確保)

本規定は、個人情報保護法第 19 条の規定に対応するものである。

(1)個人情報を取り扱うに当たり、個人情報の正確性の確保に努めるものとすることを規定したものである。

(2)誤った個人情報、現行化されていない個人情報或利用・提供されたときは、その個人の権利利益が侵害されるおそれが生じるので、個人情報は、利用目的に応じ正確かつ最新の状態に保たれる必要がある。

(補足 08) 第 16 条 (安全管理)

本規定は、個人情報保護法第 20 条の規定に対応するものである。

外部からの不正アクセス防止や内部関係者のアクセス管理、持出し防止といった安全管理対策について、企業内の責任体制を確保する。これに関連して、個人情報を取り扱う作業を外部に委託する際には、委託契約の中で個人情報保護に関する委託元、委託先の責任を明確に定めることとしている。二次、三次の「下請け」を行う場合も含め、実効的な監督体制を確保することが重要。また、情報通信ネットワーク安全・信頼性基理(昭和 62 年郵政省告示第 72 号)等の基準も参考にする。企業が、個人情報を取り扱うに当たり、個人情報を安全に管理するための措置を講ずることを規定するものである。

安全管理措置は、組織的保護措置及び技術的保護措置に大きく分類され、その双方を適切に実施することが必要である。その際には、本人の個人情報漏えい等した場合に本人に与える影響等を考慮し、通信の秘密に該当するもの等、より重大な影響を及ぼす可能性がある個人情報については、より厳格に取り扱うこととする等の措置をとることが適当である。

(補足 09) (2) 技術的保護措置

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設備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)ことも留意する必要がある。また、情報通信ネットワーク安全・信頼性基理その他の国内・国際の公表されている情報セキュリティに関する基準を活用し、企業が適切な内部規程・マニュアルを策定し、実施するも重要である。

(補足 10) (3) 従業者及び委託先の監督

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

「従業者」とは、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、事業者との間の雇用関係の有無は問わないので、雇用関係にある従業員(正社員、契約社員、嘱託社員、パートタイマー、アルバイト等)及び役員(取締役、執行役、監査役、理事、監事等)のほか派遣労働者も含まれる。

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

(2)この規定は、個人情報保護法第 21 条および同法第 7 条の規定を受けて決定された個人情報保護基本方針6(1)③の規定に対応するもので、

安全管理措置の実施、その他の個人情報の適正な取扱いの確保のため、事業者は、従業員に対し、必要な教育研修・啓発を実施することを規定している。教育研修・啓発の内容としては、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。

(3)この規定は、個人情報保護法第 22 条の規定に対応するものである。事業者が個人情報の取扱いを他の者に委託する場合に、安全管理措置の組織的保護措置の一環として、特に事業者は、その委託先に対して必要かつ適切な監督を行う責任があることを規定したものである。

委託先との契約において、

[1]必要かつ適切な安全管理措置の内容

[2]事業者及び受託先の責任に関する事項(委託先において秘密を漏えいしてはならない旨を含む。)

[3]再委託に関する事項(委託先が基準に従って適正に再委託先の選定を行う旨、委託先が再委託先の必要かつ適切な監督を行う旨を含む。)

を適正かつ明確に定めるとともに、定期的に、社会経済情勢の変化、安全管理のための措置の実施状況等を勘案しつつ、委託先との契約について見直しよう努めなければならない。

適切な安全管理措置を確保するための委託先の監督を行うためには、委託契約により、安全管理措置、委託先との責任関係、再委託先の選定・監督について担保することが重要であるため、これを行うとともに、その定期的な見直しを行うことを事業者に求めるものである。

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

(4)この規定は、個人情報保護法第 20 条に対応するもので、委託に当たって、個人情報を適正に取り扱うと認められる者を選定すること、及び、委託契約において、安全管理措置、秘密保持、再委託の条件(再委託を許すかどうか)および再委託先を個人情報を適正に取扱いしていると認められることを選定すること及び再委託先の監督に関する事項等、なお、二段階以上の委託を許す場合は同様に再委託先等の選任監督に関する事項を定める必要がある。)その他の個人情報の取扱いに関する事項を適正に定めることと規定したものである。

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

これらの規定に違反した場合には、個人情報保護法第 34 条第 1 項の規定に基づく総務大臣の勧告又は同条第 2 項若しくは第 3 項に規定する総務大臣の命令の対象となり得る場合がある。

(補足 11)委託先監督

安全管理措置の組織的保護措置の一環として、特に企業はその委託先に対して必要かつ適切な監督を行う責任がとしたものである。「委託」とは、契約の形態・種類を問わず、企業が他の者に個人情報の取扱いの全部又は一部を行わせることを内容とする契約の一切を含むものである。具体的な委託先としては、契約代理業者(事業の役務提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理を業として行う者)や企業の顧客の個人情報の入力、編集、出力等の処理を行う者や料金の回収・決済を代行する者などがあげられる。

(補足 12)委託契約

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

(補足 13)秘密保持契約

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

(補足 14) 第 417 条 (委託処理等の措置)

現在、民間企業等においては、顧客情報等大量の個人情報を利用するために必要となる編集・加工等の処理を他の企業に委託することが一般化しつつある。

こうした取扱いを第三者提供とした場合、処理される個人情報の本人に対し個々に同意を取る必要が生じることとなり、事実上委託行為自体が不可能となるおそれがある。一方、事業者が個人情報の取扱いを委託した場合には、適切な委託先を選定し、委託先に対し必要かつ適切な監督を行う責任が生じ、これらの責任を果たしていない結果、問題が生じた場合には、委託元である事業者も責めを負うこととなる。これらの事情を勘案し、事業者が利用目的の達成に必要な範囲内で、個人情報の取扱いを委託する場合には、事業者が行う取扱いの一部とみなし、委託先は第三者への提供でないこととしている。なお、一般に個人情報の処理を委託され、その成果物たる処理データを委託元に返すような場合は、そもそも第三者への提供であるとは解されない。

(補足 15) 第 18 条 (漏えいたした場合の措置)

本規定は、個人情報保護法第 7 条の規定を受けて決定された個人情報保護基本方針 6(1)[1]において、個人データの漏えい等の事案が発生した場合の事実関係等の公表について方針が決められており、これに対応するものである。

(1)個人情報の漏えいが発生した場合は、その個人情報の本人が適切に対応できるようにするため、事業者は事実関係を本人に速やかに通知することを規定するものである。なお、利用者が住所、電話番号、メールアドレスの変更等をし、これを事業者に通知していないときなど本人の連絡先が不明である場合には、通知できなくてもやむを得ないと考えるが、こうした場合はできるだけ本人が個人情報の漏えいの実態を把握できるように公表を行うことが求められる。

なお、個人情報の「滅失又はき損」は、個人情報の本人の権利利益には影響がない場合もあるので、個人情報の滅失又はき損が発生した場合に、一律に本人への通知を要するものとはしていないが、個人情報の本人の権利利益に影響が生じような場合には、本人に通知することとすべきであろう。また、可能な限り事実関係につき本人へ通知することで、本人においてもこれに対応する契機を確保しうるともである。

ここでいう「通知」する方法としては、例えば、書面の手交、口頭による説明、郵便、電話、電子メールなどが、こいよう「公表」する方法としては、例えば、インターネット上での公表や事業所窓口等への書面の掲示などが該当する。

個人情報は、一般に、様々な分野の様々な事業者の手を経て流通していくものであるから、その漏えい等についても、複数の事業者が何らかの関わりを持つことがあると想定される。このような場合には、その関係事業者の各々のすべてが同様の内容の通知・公表・報告を各々しなければならぬというのではなく、事実関係等につき把握している事業者が、関係事業者を代表して通知・公表・報告を行うことでも足りる場合も考えられる。

(2)個人情報の漏えい等が発生した場合は、二次被害の防止、類似事案の発生回避等を行う観点から、可能な限り事実関係等を対外的に公表することを規定するものである。なお、「漏えい等」とは、「漏えい、滅失又はき損」を指す。「可能な限り」とは、セキュリティの観点から公表すると、かえって

二次被害の拡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が、それ以外の事実関係等については二次被害の防止、類似事案の発生回避等に有用な情報を用いる情報でできるだけ公表すべきとの趣旨である。また、事実関係のほか「公表すべき」二次被害の防止、類似事案の発生回避等に有用な情報には、再発防止策などが含まれる。これは、事業者へ事実関係及び再発防止対策につき公表を求めることで、二次被害の防止、類似事案の発生回避等を確保することとなる。

(3)次の場合には、通知・公表を要しない。

[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」

例えば、漏えいたした個人情報に関する事実関係に、本人の病名についての情報のような、これを本人が知ることその心身の状況を悪化させるような情報が含まれる場合や、第三者の営業上の秘密に亘る情報が含まれる場合などがこれに該当する。

[2]「当該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」

例えば、漏えいたした個人情報に関する事実関係に、事業者の営業上の秘密に亘る情報が含まれており、これを本人に知らせることが当該事業者の競争上の地位を著しく損ねるような場合や、事業者の安全管理体制に係る情報が含まれており、これが知られると安全管理に著しい支障が生じる場合などがこれに該当する。

[3]「他の法令に違反することとなる場合」

例えば、漏えいたした個人情報に関する事実関係に、本人が行った通話の相手方の秘匿された発信者電話番号が含まれており、これを本人に知らせることが通信の秘密を侵害することとなる場合などがこれに該当する。

[4]「個人情報の漏えい等が発生した場合は、事実関係及び再発防止対策を総務省へ直ちに報告することと規定するので、行政の迅速かつ的確な対応を確保しようとする場合」

なお、「民間の保有する個人情報の情報管理の徹底について」(平成 16 年 3 月 12 日 IT 関係省庁連絡会議幹事会申し合わせ)及び「放送受信者の個人情報保護の徹底について」(平成 16 年 3 月 12 日総務省第 34 号)においても、個人情報漏えいが発生した場合の関係事実の報告が求められていた。

(補足 16) 第 19 条 (第三者への提供)

本規定は、個人情報保護法第 23 条の規定に対応するものである。

(1)個人情報は、原則として本人の同意なく、第三者に提供できないことを規定したものである。ただし、自己又は他人の権利利益や社会公共の利益のために第三者提供が要請される場合もあるので、そうした場合を例外として定めている。

(2)「本人の同意」については、個別の同意がある場合だけでなく、サービス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サービス提供契約を締結している場合、当該規定が私法上有効であるときも、「本人の同意」がある場合と解される。

この理は、契約約款が変更される場合も変わりはないので、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。

なお、同意は有効なものではなければならないので、民法第 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、消費者契約法第 10 条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言えないので、同意がある場合とは言えないことは当然である。

また、無制限に第三者提供を認める規定等契約約款の規定が、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うる。

(3)「法令に基づく場合」とは、例えば、裁判官の発付する令状により強制処分として捜査・押収等がなされる場合や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 項、弁護士法第 23 条の 2 等)がなされた場合である。前者の場合には、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。これに対し、後者の場合には、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とあることから、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、発信場所及び通信年月日等通信の構成要素並びに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。

他方、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。もっとも、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面があるが、本人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われる場合には、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、照会者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。

また、個人情報保護法第 32 条の規定に基づく総務大臣の報告徴取に応じる場合、放送法第 53 条の 8 の規定に基づく総務大臣の求めに応じて業務関係資料を提出する場合、刑事訴訟法(昭和 23 年 7 月 10 日法律第 131 号)第 197 条第 1 項の規定に基づく取調に応じる場合などがこれに該当する。

(4)「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」とは、自己又は他人の権利利益を保護するため、個人情報を第三者に提供することが必要であるもの、本人の同意を得ることが困難である場合について手段とするものである。人の生命、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高まっており、これを保護するために個人情報の利用が必要である場合には、個人情報を第三者に提供することによる一定の合理性があると考えられる。一方こうした場合であっても、本人の権利利益侵害の予防という観点からは同意を得るべきとの原則が変わるものではないことから、本人の同意を得ることが困難である場合に限り本条の規定の適用を除外するものである。したがって、人の生命、身体又は財産の保護のために、他の方法によることが十分可能である場合にまで本人の同意なき第三者への提供を認めるものではない。

なお、通信の秘密に属する事項については、この場合も通信当事者の同意なき第三者提供が許されるのは、緊急避難の要件に該当する場合等、違法性阻却事由がある場合に限られる。

また、人の生命又は法人の財産に関して脅迫を行う者の個人データを、その生命や財産の保護のためにスポーツや関係事業者に提供する場合などがこれに該当する。

(5)「公衆衛生の向上又は児童の健全な育成のために、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なとき」とは、個人情報保護法第 23 条第 1 項第 3 号と同様の規定であるが、これは個人情報保護法第 16 条第 3 項第 3 号及び第 23 条第 1 項第 3 号は、疾病の予防や、治療に関する研究や、心身の発達途上にある児童の健全な育成のため、社会全体の組織的な協力により個人情報と相互に提供して活用する必要がある場合の規定であり、具体的には、疾病の予防や治療に関する研究のために、病院や医療研究機関が情報を交換する場合や、児童虐待に対応するために、学校、施設、病院、警察等がネットワークを形成する必要がある場合等が想定されている。

これらの規定が、事業者にも適用されるかについては、個別具体的に判断する必要があるが、上記の趣旨を踏まえれば、これらの規定が事業者に適用されることは基本的には想定されないと考えられる。

また、疫学上の調査や、児童について懸念のある事象への対応のために、社会的連携が特に必要であって、本人の同意を得ることが困難な場合にこれに該当する。例えば、児童がどのような放送番組を視聴していたかといった情報が、直ちにこれによって本人の同意なく第三者に提供される訳ではなく、これによって推進される児童の健全な育成の内容が明確で特に必要性の内容が明確であり、なおかつ、本人の同意を得ることが困難であるのであれば、本人の同意のない第三者への提供は許されない。

(6)「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。」
例えば、行政指導などのために、任意で行われる調査に応じる場合であって、本人の同意を得ることが本人の数が多いために困難であったり、国等の事務の性質上本人の同意を得ようとすることが当該事務の遂行を困難にするようなときがこれに該当する。
(7)なお、本人の同意なき個人情報第三者提供については、個人情報保護の要請が高いい事業者としては、本人の同意を得ずに第三者提供を行うことが既に必要であると慎重に判断した上で行うこととすべきである。

第三者提供を利用目的とする個人情報について、次のとおり本人の意思が反映され得るような条件が設定された場合について、例外を設けている。

- [1]本人の求めに応じて当該本人が識別される個人情報の第三者への提供を停止することとしている場合
- [2]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いているとき
 - 一 第三者への提供を利用目的とすること
 - 二 第三者に提供される個人データの項目
 - 三 第三者への提供の手段又は方法
- 四 本人の求めに応じて当該本人が識別される個人情報の第三者への提供を停止すること

このうち、「第三者に提供される個人情報の項目」又は「第三者への提供の手段又は方法」を変更する場合には、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。

(8)個人情報保護法第23条第2項及び第3項の規定により、いわゆるオプトアウトの仕組みによる第三者提供を認めたものであるが、事業者が加入者の個人情報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る(上記(2)参照)ので、基本的には本人の同意を得て行うこととすることが望ましいと考えられる。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。
(9)合併や営業譲渡などにより事業の承継があった場合、通常その承継資産には顧客情報等の個人情報が含まれると考えられ、必然的に個人情報も移転する。仮にこれを第三者提供とした場合、移転される個人情報の本人すべてから同意を取る必要が生じ、事実上事業承継が困難になるおそれがある。一方、事業承継に伴って個人情報が移転する場合には、利用目的を引き継がれることとなるため、本人との関係においては、単に取扱いの主体となる事業者の名称が変更したに過ぎず、個人情報の取扱いに伴う権利利益の侵害のおそれが増大することは考えにくい。これらの事情を勘案し、事業を承継する者は本条の対象となる第三者には該当しないこととしている。

***電気通信事業法との関連**

個人情報を第三者に提供するに当たっては、通信の秘密の保護に係る電気通信事業法第4条その他の関連規定も遵守するものとする。

第三者提供が認められる場合であっても、個人情報が通信の秘密にも該当する場合には、通信当事者の同意なき第三者提供は、違法性阻却事由がある場合を除き、許されないことについて念のため確認する趣旨である。

(10)特定の者との間で個人情報を共同利用することは、個人情報保護法第23条第4項第3号及び第5項の規定が本人の同意なく行うことができることを認めたものであるが、事業者が加入者の個人情報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る(2)参照)ので、基本的には本人の同意を得て行うこととすることが望ましいと考えられる。ただし、契約約款により本人の同意を得て行う場合でも、不払い情報等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、個人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求められる。なお、「本人が容易に知り得る状態に置く」とは、公表が継続的に行われている状態をいい、具体的には、ホームページへの掲載、官報・新聞等への継続的な掲載、事務所窓口等への書面の掲示・備え付け等の措置をとっていることをいう。

(11)第三者提供が認められる場合であっても、個人情報が通信の秘密にも該当する場合には、通信当事者の同意なき第三者提供は違法性阻却事由がある場合を除き、許されない。

これらの規定に違反した場合には、個人情報保護法第34条第1項の規定に基づく総務大臣の勧告又は同条第2項若しくは第3項に規定する総務大臣の命令の対象となり得る場合がある。

(補足17)第21条(保存及び廃棄)

(1)取得された個人情報については、その目的を達成すれば保存の必要性がなくなることから速やかに消去すべきであるところ、その趣旨を徹底する観点から、利用目的に応じ保存期間を定めることを原則としている。こうすることは、正確性、最新性確保の観点からも望まれるほか、個人が不利益を被る機会を減少させるためにも有用である。ただし、個人情報によっては、一律に保存期間を定めることが難しいものもあり、すべての個人情報について保存期間を定めることまでは要求しないこととする。しかし、この場合でも、利用目的を達成すれば滞滞なく消去すべきである。また、保存期間内であっても利用目的を達成した後は消去するものとする。

(2)その漏えい等が個人に大きな権利利益侵害をもたらしかねない、視聴履歴(放送の視聴者が視聴した放送の内容を特定することができる個人情報)及び預金口座・貯金口座の口座番号、クレジットカード番号等(個人の口座を特定することができる個人情報)については、これにより求める料金又は代金の支払いや統計の作成(視聴履歴についてのみ。)について、必要な最短の期間を保存期間とするよう努めなければならない。ここでいう料金や代金の支払いについて必要な最短の期間とは、視聴履歴や口座番号等により支払いを求める料金等債権の処理に要する期間や、関係する顧客との対応に要する期間を考慮する一方で、視聴履歴や口座番号等の漏えいがあった場合に、本人の権利利益が害されるおそれについても併せて配慮した上で、必要な限り最短の期間ということである。

これは、個人情報の漏えい等が生じることで個人の権利利益が侵害される危険性が不必要に増大することを回避しようとするものである。

(3)次のいずれかの措置を執るよう努めなければならない。

- [1]取得の前に保存期間を公表する。
- [2]取得後、速やかに、保存期間を本人に通知する。
- [3]取得後、速やかに、保存期間を公表する。

ここでいう保存期間を「通知」する方法としては、例えば、書面の手交、口頭による説明、郵便、電話、電子メールなどが、「公表」する方法としては、例えば、インターネット上での公表や事業所窓口等への書面の掲示などが該当する。

(4)保存が求められる「法令の規定」としては、例えば、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条や電話加入資格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条等がある。

(5)「本人の同意があるとき」とは、例えば、本人から特に保存しておくよう要請があった場合等が考えられる。なお、「本人の同意」の趣旨については、通信ガイド第15条の解説(2)を参照。

(6)「業務の遂行に必要な限度で個人情報等を保存する場合であって、当該個人情報を消去しないことについて相当の理由があるとき」とは、例えば、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こと等が考えられる。

(7)「消さないことについて特別の理由があるとき」とは、例えば、捜査機関から刑事事件の証拠となり得る特定の個人情報(通信の秘密に該当するものを除く。)について保存しておくよう要請があった場合等が考えられる。

(7)なお、通信履歴についての保存期間等に関する取扱いについては、通信ガイド第23条の解説(5)も参照されたい。

(8)本規定は、個人情報保護法において直接的には対応する規定がないが、利用目的に照らして不必要な期間等において個人データを保存することがないようにすることで、個人情報保護法第16条の規定が禁止するような利用目的外利用に直結しかねない事態を回避し、同法第23条

の規定が禁止する第三者提供や個人情報の漏えい等を通じて個人の権利利益が害される危険性が不必要に増大することを回避しようとするものである。ここで求められる個人情報の消去は、個人情報保護法第20条の規定が求める安全管理措置の一環としても求められる措置である。なお、放送指針の第6項及び第7項においても、同様の趣旨の規定があるので参照されたい。

(補足18)第22条(事項の公表等)

本規定は、個人情報保護法第7条の規定を受けて決定された個人情報保護基本方針6(1)[1]において、事業者による基本方針の策定及び公表についての方針が決められており、これに対応するものである。

(1)事業者の個人情報保護についての事業活動に対する社会の信頼を確保するため、事業者は自らの個人情報の取扱いに関する方針についての宣言を、プライバシーポリシー等として公表し、これを遵守するものとするを規定したものである。

(2)プライバシーポリシー等は、事業者が自ら個人情報保護に関する考え方、個人情報の取扱いに関する方針を対外的に分かりやすい表現で記載することにより、本人の関与等を円滑に行うことができるようにしようとするものである。プライバシーポリシー等に記載すべき事項としては、次のようなものが考えられる。

- [1]個人情報保護法及びその他の関係法令の遵守
- [2]取得に際しての利用目的の通知等
- [3]利用目的
- [4]開示若しくは訂正等の求めに応じる手続
- [5]利用停止又は消去の求めに応じる手続
- [6]第三者提供の停止の求めに応じる手続
- [7][4]から[7]の手続に係る手数料の額を定めた場合には、その手数料の額
- [8]苦情の申出先
- [9]認定個人情報保護団体の名称及び苦情の解決の申出先
- [10]事業者の氏名または名称

ここでいう「公表」する方法としては、例えば、インターネット上での公表や事業所窓口等への書面の掲示などが該当する。

開示等の求めを本人が行う上での実効性を確保し、また、企業による個人情報の取扱いを公平性の確保を図ろうとする観点から、必要不可欠な事項を掲げているものである。

(1)個人情報に関する次の事項について、「本人の知り得る状態」に置かなければならない。

- [1]事業者の氏名又は名称
- [2]個人情報の利用目的(第三者提供が含まれる場合には、その旨も明らかにする必要がある。)
- [3]個人情報の利用目的の通知、開示、訂正等の手続、手数料額
- [4]個人情報の取扱いに関する苦情の申出先
- [5]事業者が対象となている認定個人情報保護団体の名称及び苦情の解決の申出先

但し、上記[2]については、次の場合を除くこととされている。

[1]利用目的の通知・公表が、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
例えば、利用目的に、本人の病名についての情報のような、これを本人が知ることでの自身の状況を悪化させるような情報が含まれる場合や、第三者の営業上の秘密に亘る情報が含まれる場合などがこれに該当する。

[2]利用目的の通知・公表が、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

例えば、利用目的に、事業者の営業上の秘密に亘る情報が含まれており、これを本人に知らせることが事業者の競争上の地位を著しく損ねるような場合や、事業者の安全管理体制に係る情報が含まれており、これが知られると安全管理に著しい支障が生じる場合などがこれに該当する。

[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、利用目的の通知・公表が、当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

例えば、捜査機関が行う捜査の遂行に、個人情報の提供を受けて協力する場合であって、その利用目的が当該放送受信者等に知られることが、捜査機関の提供の支障となるような場合が、これに該当する。

公的機関からの照会等と対応策は以下のとおり。

個人情報が流出する1つのケースとして以下の関係機関からの照会等がある。

公的機関からの照会等の種類

・警察からの個人情報開示要求
以下のような開示要求がある。

a)刑事訴訟法197条2項に基づく必要事項の照会、この場合、要求に応じなくても制裁はない。

b)令状による捜査(刑事訴訟法118条1項)、この場合については罰則が定められている。

・裁判所からの個人情報開示要求、bを除き、要求に応じなくても制裁はない。

a)調査嘱託(民事訴訟法186条)、b)送付嘱託(民事訴訟法226条)、c)民事証拠保全(民事訴訟法234条)、d)文書提出命令(民事訴訟法223条)、

e)調査報告請求等(家事審判規則8条)

・弁護士会からの個人情報開示要求

a)弁護士会の照会請求(弁護士法23条の2)

・税務当局からの個人情報開示要求

a)税務調査時における照会、この場合、要求に応じなくても制裁はない。

b)租税についての質問検査(所得税法234条・242条8号、法人税法153条・162条2号ほか)、この場合については罰則が定められている。

公的機関から開示要求のあった場合の対象

突然、税務署の税務調査担当者や警察官が来て「○○○を見せて欲しい」といった要求をされるケースがある。国税徴収法や刑事訴訟法の任意捜査の規定を根拠に照会してくるが、照会をする権限はある。いやがらせのような言動で開示を求めてくるケースもあるが、以下の対応をするのが基本である。弁護士会からの照会請求も同様である。

・自分で判断しないで、法務部門、総務部門に問い合わせ対応してもらう。

・断るならば、「個人情報を開示することによって、その個人から損害賠償請求を求められる可能性があるため、協力したくてもできない」

・裁判所の発行した令状を持ってきていただきたい。

・開示要求があったことの書面を残すこと

裁判所からの照会は、訴訟の当事者からの申し立てにより裁判所が照会してる。必ず書面がくるので、個人情報を提供した証拠が残る。裁判所がその事件の審理に必要だという判断をした結果であり、個人情報の提供により提供者(個人情報取扱事業者)が責められることはない。

任意捜査における照会では、「捜査事項照会書」を要求する。「捜査事項照会書」があれば、特定された人の特定の事柄についての照会には応じてよい。もしくは個人情報保護計画の様式38のような書面を用意しておき、署名をしてもらう。このようにしてはあく書面をもらうことが大切である。

提供情報限定されていること

警察からの事件捜査に伴う照会、税務調査における照会には強制力はない。理屈としては断ることができるが、正当な理由を認めたならば、過度

の負担に當らない程度に回答してもよいだろう。ただし、提供される情報は限定されたものでなければならない。例えば、「〇年〇月から〇年〇月の間で営業本部において蓄積された個人情報全部」という間い合わせは限定されていない。

「当社も職業倫理として守秘義務を負っており、立場上、開示できません。裁判所の令状をお持ちください」あるいは、「開示する範囲を限定してください」の対応が適切である。

「〇年〇月における〇〇〇氏の購入物品一覧」といったようなケースはかなり限定されているが、裁判所の令状を要求したほうがよい。もっとも「〇年〇月において〇〇〇氏は〇〇〇を買いましたか」といったような「はい」と「いいえ」で答えられるような問い合わせは、限定されているといつてよい。いずれにせよ包括的開示は拒否したほうがよい。

個人情報開示に対する商慣習

その業界によける個人情報を開示する慣習の有無も判断の要素となる。例えば、NTT であれば電話加入者の加入権事項は通信の秘密にかかわらないという理由から回答している。銀行であれば、特定の預金口座については照会に応じている。業界でどうなっているか、黙示あるいは明示の守秘義務契約（例えば、病院と患者との契約や依頼者と弁護士との契約は強いであろう）がどれくらい強いのかということを検討する必要がある。

照会に対して個人情報を開示した場合の責任

個人情報保護法23条1項では、本人の同意を得ないで第三者に提供できる場合を定めている。前述した公的機関からの個人情報の開示要求は「法令に基づく場合」として、個人情報保護法上は適法だが、契約責任を免れるか否かは契約によって異なり、不法行為責任は免れる可能性が高いといふべきである。なお、厳密に考えると、前述した公的機関からの照会等の全部が個人情報保護法23条1項に該当するかどうかは明らかでないから、照会等は根拠を確認する必要がある。

ここでいう「本人の知り得る状態」とは、本人が知ろうとすれば知ることができる状態をいい、ホームページへの掲載、パンフレットの配布、書面の掲示・備付け等の措置をとっていることをいい、本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。また、「公表」の概念とは一部、異なり、そこでいう時点で本人が知ろうと思えば知り得ることを指す。したがって、数年前に官報や新聞に一度掲載されたということは、「公表」とは言えるが、「本人の知り得る状態」とは必ずしも言えない。

さらに、「本人の知り得る状態に置くものとする」とは、その時点において正確な情報を正確な状態で本人の知り得る状態に置くことをいうものであり、内容に変更があった場合には、必ずその内容を変更し、常にその時点での正確な内容を「本人の知り得る状態」におくことが要請される。「本人の知り得る状態」は「本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む」とこととしているのは、事業者の規模や個人情報の取扱いの態様等からみて、一律に本人の知り得る状態に置くこととするのは、負担が過重となる場合があることを考慮したものである。

ただし、非常に問い合わせが多いことが予想される事業者においては、ホームページへの掲載、パンフレットの配布、書面の掲示・備付け等の措置の方が、個別の求めへの回答より負担が軽い場合もある。また、当該事業者が電子商取引を行っているかどうかといった事業形態によっても、措置の形態の妥当性(ホームページへの掲載、パンフレットの配布、書面の掲示・備付け等の措置のうちいずれの措置が妥当か等)が変わってくるのが考えられる。したがって、「本人の知り得る状態に置かなければならない」方法を限定するものではないが、当該事業者が、その事業形態や個人情報の取扱いの態様等を踏まえ、できるだけ本人が容易に知り得るような状態としていくことが望ましいと考えられる。

(2)事業者が、本人から、当該本人が識別される個人情報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旨及び、これを通知しないときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

ここでいう「通知」する方法としては、例えば、書面の手交、口頭による説明、郵便、電話、電子メールなどが該当する。

本人が本人に関する保有個人情報の利用停止等請求の上での実効性を確保するため、本人が本人に関する保有個人情報の利用目的を個別に知り得るようしようとする規定である。

この規定に違反した場合には、個人情報保護法第34条第1項の規定に基づく総務大臣の勧告又は同条第2項に規定する総務大臣の命令の対象となり得る場合がある。

(補足19) 削除

(補足20) 第23条(開示等)

(1)この規定は、個人情報保護法第27条及び個人情報保護法施行令第6条の規定に対応するもので、事業者が、本人から、本人に関する保有個人情報の開示を求められたときは、原則として、本人に対し、書面又は開示請求者が同意した方法により、遅滞なく、これを通知しなければならない旨及び、これを通知しないときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない旨を規定する。「開示」とは、開示を求められた個人情報の存否を含めてその内容を通知することを指す。

また、「遅滞なく」とは、事情の許す限り最も速やかにという意味であり、正当な又は合理的な理由に基づく遅滞は許されると解されている。したがって、例えば、同一主体からの大量の開示請求があった場合には開示が遅れてもやむを得ない。

(2)前項の例外となる場合としては、次の場合が挙げられ、又、他の法令の規定において開示方法等が定められている場合には、当該法令の規定により開示が行われるものとされている。

[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」

例えば、開示の求めがあった保有個人情報に、本人の病名についての情報のような、これを本人が知ることその心身の状況を悪化させるような情報が含まれる場合や、第三者の営業上の秘密に互る情報が含まれる場合などがこれに該当する。

[2]当該個人情報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]当該個人情報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、または他国若しくは国際機関との交渉上不利を被るおそれがあるもの

[4]「他の法令に違反することとなる場合」

例えば、開示の求めがあった個人情報に、本人が行った通話の相手方の秘匿された発信者電話番号が含まれており、これを本人に知らせることが通信の秘密を侵害することになる場合などがこれに該当する。

[5]「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」

例えば、開示の対象が特定されていない場合や個人データに該当しない個人データ(データベース等を構成していない個人情報(Web 上に一時的に保存されているクッキー情報である個人情報等)の開示が求められた場合などこれに応じて開示を行うことが事業者に過大な負担となるような場合や、事業者において独自に付加した信用評価等の開示が求められた場合をいう。

また、事業者の営業上の秘密に互る情報が含まれており、これを本人に知らせることが当該事業者の競争上の地位を著しく損ねるような場合などがこれに該当する。

(3)この規定は、個人情報保護法第26条の規定に対応するもので、事業者が、本人から、本人に関する個人情報の内容が事実でないという理由によってその訂正、追加又は削除を求められた場合には、他の法定の手続がない限り、利用目的の達成に必要な範囲で、遅滞なく調査を行い、その結果により訂正、追加又は削除を行わなければならない旨を定め、また、本人に対し、遅滞なく、訂正、追加又は削除の有無、訂正、追加又は削除の内容について通知しなければならない。

(4)訂正等を行うべきなのは、当該個人情報の内容が事実でない場合のほか、当該事業者が当該個人情報を保存期間経過後も消去しない場合、目的外に利用している場合、本人の同意なく第三者に提供している場合など違反した取扱いを行っている場合である。

(5)この規定は、個人情報保護法第27条の規定に対応するもので、事業者が、本人から、本人に関する個人情報が目的外の利用をされた、或い

は、不正な手段により取得されたという理由によって、その利用停止又は消去を求められた場合には、その求めが正当なものである限り、遅滞なく、その個人情報の利用停止又は消去を行うか、その代替措置を講じなければならない。

また、事業者が、本人から、本人に関する個人情報が例外事由に当たらないにも関わらず本人の同意なく第三者に提供されたという理由によって、その第三者提供の停止を求められた場合には、その求めが正当なものである限り、遅滞なく、その個人情報の第三者提供を停止するか、その代替措置を講じなければならない。

さらに、事業者が、本人からの求めにより、本人に関する個人情報について、利用停止、消去又は第三者提供の停止を行ったとき、又は、これを行わないこととしたときには、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない

違反した取扱いを行っている場合には、違反している取扱いを是正すれば足り、必ずしも当該個人情報のすべての取扱いをやめる必要はない(例えば、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。)。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個人情報を回収することは含まれない。)

ここでいう「通知」する方法としては、例えば、書面の手交、口頭による説明、郵便、電話、電子メールなどが該当する。

なお、他の法令の規定により、本人に対し第1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個人情報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情報については、同項の規定は、適用しない。

これらの規定に違反した場合には、個人情報保護法第34条第1項の規定に基づく総務大臣の勧告又は同条第2項に規定する総務大臣の命令の対象となり得る場合がある。

(補足21) 開示した結果、本人から当社が保有している個人情報の訂正、追加又は削除を本人から求められたときは訂正等を行うべきなのは、当該個人情報の内容が事実でない場合のほか、企業が保存期間経過後も消去しない場合、目的外に利用している場合、本人の同意なく第三者に提供している場合などガイドライン等に違反した取扱いを行っている場合である。

(補足22) 開示等の求めに応じる手続き

本規定は、個人情報保護法第29条並びに個人情報保護法施行令第7条及び第8条の規定に対応するものである。

(1)事業者が、本人から、本人に関する保有個人情報について、利用目的の通知、開示、訂正・追加・削除、利用停止・消去・第三者提供の停止の求めに応じる手続きについて規定する。

(2)「求めを受け付ける方法」とは、求めを受け付けるための申請書の様式、窓口の特定、郵送等による受付を認めるかどうかといったことを想定している。事業者は必ずしも申請書の様式や窓口の規定等を定める必要があるものではなく、定めない場合には自由な申請を認めることとなる。一方、事業者が申請書の様式等の求めを受け付ける方法を定めたときは、本人は、当該方法に従って、開示等の求めを行う必要がある。

(3)「対象となる個人情報特定するに足りる事項の提示を求めることができる」とは、事業者が事業部門や営業所ごとに個人情報を保有している場合や、取得年月日別に個人情報保有している場合等において、事業者は、開示等の求めについて、具体的にどの区分の個人情報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こととするものである。また、「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」とは、事業者が、本人に対し、対象となる個人情報特定するに足りる事項の提示を求めた場合においては、個人情報の区分を本人の知り得る状態に置くこと等により、本人が容易に特定し得るような措置をとる必要があることを規定したものである。

(補足23) (2)本人の認証

事業者は、本人が容易かつ的確に開示等の求め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。企業が事業部門や営業所ごとに個人情報保有している場合や、取得年月日別に個人情報保有している場合等において、企業は、開示等の求めについて、具体的にどの区分の個人情報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こととするものである。また、「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」とは、企業が、本人に対し、対象となる個人情報特定するに足りる事項の提示を求めた場合においては、個人情報の区分を本人の知り得る状態に置くこと等により、本人が容易に特定し得るような措置をとる必要があることを規定したものである。事業者が、求めに応じるに際して、上記求めをする者が、本人又はその代理人であること確認するよう努めなければならない。

本人又はその代理人であることの確認の方法としては、例えば、次のようなものが考えられる。

[1]求めをする者が直接訪問してきた場合には、その者の氏名及び住所が記載された、運転免許証、健康保険の被保険者証、住民基本台帳カード等のいずれかの提示を求める方法

[2]求めをする者がその求めについての書面、ファクシミリ、電子メール、その他のいずれかを送付してきた場合には、その者の氏名及び住所が記載された、運転免許証の複写、健康保険の被保険者証の複写、住民基本台帳カード等の複写、住民票の写し等のうち、複数のものを提出すれば足りるとする方法

[6]事業者は、開示等の求めに応じる手続きをそれぞれ定めることとなるが、本人に過重な負担を課するような手続きを定めた場合、事実上開示等の求めを制限することとなるおそれがある。「本人に過重な負担を課する」手続きは、個人情報の性質又は利用方法により、ある程度異なるものと考えられるが、必要以上に煩雑な書類を書かせることや、求め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すること等はこれに該当する。

求めを受け付ける場所、方法、本人確認の方法等の手続について定めた場合には、本人の知り得る状態に置く必要がある。また、本人の求めに応じる際に手数料を徴収する場合、手数料の額が事前に明らかにされていることが本人の求めの実効性を確保することとなる。またである。

開示等の求めを受け付けるための申請書の様式、窓口の特定、郵送等による受付を認めるかどうかといったことを想定している。企業は必ずしも申請書の様式や窓口の規定等を定める必要があるものではなく、定めない場合には自由な申請を認めることとなる。開示等の求めに応じる手続き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く、適切に配慮しなければならない。

本人に過重な負担を課するような手続きを定めた場合、事実上開示等の求めを制限することとなるおそれがあることから、この規定を置いたものである。「本人に過重な負担を課する」手続きは、個人情報の性質又は利用方法により、ある程度異なるものと考えられるが、必要以上に煩雑な書類を書かせることや、求め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すること等はこれに該当するものと考えられる。

(補足24) (3)代理人による開示請求

開示等の求めに関しては、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、代理人によって開示等の求めをすることができることとしている。なお、同項ただし書は、本人の具体的な委任によらない代理人に利用明細を開示する等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23条第1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、本人の具体的な委任によらない代理人に利用明細を開示する等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、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には、代理人による求めは認められない。

[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恐れがある場合

[2]当社の権利又は正当な利益を損なったり、業務の適正実施に著しい支障を及ぼす恐れがある場合

[3]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場合

[4]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場合

[5]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場合

[6]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、当該事務に支障を及ぼす恐れがある場合

[7]他の法令に違反することとなる場合

(補足 25) (6) 手数料

本規定は、個人情報保護法第 30 条の規定に対応するものである。

(1)事業者が、本人からの求めに応じて、本人に関する個人情報について、利用目的の通知や開示を実施するとき、これらに関する手数料を、実費を勘案して合理的な範囲内で徴収することができる。

(2)個人情報に関する本人関与に関して本人が負担することとなる手数料について、合理性を確保することで、本人関与が円滑に行われることを確保しようとするものである。

(3)本規定に違反した場合には、個人情報保護法第 34 条第 1 項の規定に基づく総務大臣の勧告又は同条第 2 項に規定する総務大臣の命令の対象となり得る場合がある。

(補足 26) 第 24 条(責任者)

(補足 26) 第 24 条(責任者)

本規定は、個人情報保護法第 20 条の規定を受けて決定された個人情報保護基本方針6(D)[2]において、安全管理措置の一環として、個人情報保護管理者を置くことが決められており、これに対応するものである。個人情報保護措置の実施に関する責任の所在を明確にし、安全管理措置の実施、その他の個人情報の適正な取扱いについて、事業者の組織内における責任体制を確保するため、事業者は、当該事業者の個人情報の適正な取扱いの確保について、必要な権限と責任を有する個人情報保護管理者を置いて、この管理者が責任をもって、必要な個人情報保護の取扱いの監督等を行うこととした。

この規定に違反した場合には、個人情報保護法第 34 条第 1 項の規定に基づく総務大臣の勧告又は同条第 2 項に規定する総務大臣の命令の対象となり得る場合がある。

(補足 27) 第 26 条(苦情・相談窓口の設置)

本規定は、個人情報保護法第 7 条の規定を受けて決定された個人情報保護基本方針7(1)、同法第 31 条第 1 項及び第 2 項の両規定に対応するものである。

「個人情報の取扱いに関する苦情」とは、個人情報の取扱いに関する不満をいい、苦情を適切かつ迅速に処理しているか否かについては、企業によって提供する企業サービスの内容、利用者層、利用者数等が様々であること、また苦情・相談の内容も様々であることから、「適切かつ迅速な処理」の具体的な内容をすべて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。本規定は、無理な注文をつける場合、その他のいわば行きすぎた苦情についてまで、対応することを求めるものではなく、このような場合に要求を拒む等しても法に違反することにはならない。

(補足 28) 3 体制の整備

個人情報保護法第 7 条の規定を受けて決定された個人情報保護基本方針6(1)[2]においても、個人情報の安全管理について、事業者の内部における責任体制を確保するための仕組みの整備について方針が決められており、これに対応するものである。

以下の場合には、苦情・相談への適切な体制の整備を行っているといえると考えられる。

[1]苦情・相談に対する対応窓口を設けていない場合

[2]苦情・相談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・相談に対する対応窓口が明らかになっているけれども、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

[4]苦情・相談に対する対応窓口へ適任者が配置されていない場合

(補足 29) 第 30 条(規定類の見直し)

安全管理のための基本的な事項を定めた規定を定期的に、社会経済情勢の変化、安全管理のための措置の実施の状況等を勘案しつつ、その規定について見直しを行わなければならない。組織内において安全管理のために具体的に何をやらねばよく何をやってはいけないかが明示されることが求められ、更に、社会経済情勢の変化に応じて予想される情報取扱方法の変化や、不正アクセス等の態様の変化等にも柔軟に対処できるように、規定を定期的に見直し、安全管理の安全性に努めることが求められている。

(補足 30) 第 37 条(通信履歴の管理)

(1)通信履歴は、通信の構成要素であり、電気通信事業法第 4 条第 1 項の通信の秘密として保護される。したがって、これを記録することも通信の秘密の侵害に該当し得るが、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正当業務行為として少なくとも違法性が阻却されると考えられる。

(2)事業者は、利用明細(第 24 条第 1 項参照)作成のため必要があるときは、加入者の同意の有無にかかわらず、通信履歴を記録・保存することができると解される。事業者が利用明細を作成するために通信履歴を記録・保存することは、料金請求の根拠を示し得るようになるという点で、債権者たる事業者の当然の権利であり義務でもあったと考えられるから、加入者の同意がなくとも、必要限度で記録・保存することは正当業務行為として許されたと考えられる。ただし、加入者が通信履歴を残さないことを特に望んだ場合には、これに従って記録・保存しない扱いをすることは可能であると考えられる。この場合、当該加入者は、信義則上、料金の明細について争うことはできなくなる。

(3)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、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と解される。例えば、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)、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は、正当業務行為として行うことができるものと解される。

(4)通信履歴は、通信の秘密として保護されるので、裁判官の発付した令状に従う場合等、違法性阻却事由がある場合を除き、外部提供は行わないこととする。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(第 6 条解説参照)。なお、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は、発信元の事業者に通信用履歴(発信者の IP アドレス及びタイム・スタンプ等)を提供することは許されると考えられる。

(5)いったん記録した通信履歴は、第 21 条の規定に従い、記録目的に必要な範囲で保存期間を設定することを原則とし、保存期間が経過したとき速やかに通信履歴を消去(個人情報その本人が認識できなくすることを含む。)する必要がある。この保存期間については、提供するサービスの種類、課金方法等により事業者ごとに、また通信履歴の種類ごとに異なり得るが、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と考える

れる。また、保存期間を設定していない場合には、記録目的を達成後、速やかに消去する必要がある。ただし、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例外的に保存し続けることができると考えられる。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、その他特別な理由がある場合として保存が許されると考えられる。

(補足 31) 第 38 条(利用明細の管理)

(1)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。

(2)利用明細に記載される事項は、料金の支払いに関して利用状況が確認できるための情報であり、通信開始日時、通信番号、相手先電話番号、個々者の通信の金額、国際通信の場合の対地等に限定するのが適当である。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、相手方が携帯電話・PHS を利用している場合の着信地域を表示は、これらの料金体系が距離段階で設定されていることから、料金請求の根拠の一つとして必要な情報であり、単位料金区域程度を表示することは可能であるが、それ以上に詳細な着信地情報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相当であると解される。

(3)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、加入者からの申告等により加入者とは別に恒常的利用者の存在が判明した場合には、その者や、閲覧することにつき正当の利益を有する料金支払者も含まれる(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。)。利用明細を加入者等に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配慮が必要である。また、利用明細には当該加入者等以外の利用者の通信に関する情報も含まれていることから、事業者としては、これらの利用者の通信の秘密を不当に侵害しないよう、必要な措置を講ずる必要がある。

(補足 32) 第 39 条(発信者情報)

(1)「発信者情報」と(1) 本条でいう「移動体端末」とは、移動体端末(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 7 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。)。事業者が保有する位置情報は、個々の電話に関する場合は通信の構成要素であるから電気通信事業法第 4 条第 1 項の通信の秘密として保護されると解される。これに対し、通話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通話を成立させる前提として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。位置情報を通信の秘密に該当しないと解する場合であっても、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、通信とも密接に関連する事項であるから、通信の秘密に準じて強く保護することが適当である。したがって、外部提供できる場合も通信の秘密の場合に準ずることとした。

(2)位置情報サービスを自ら提供し、又は第三者と提携の上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、事業者は、利用者(ここでいうのは当該移動体端末の所持者を指す。)の権利が不当に侵害されないような必要な措置を講じなければならないものとした。「必要な措置」の具体的内容としては、契約約款又は協定書等において、

1)利用者の同意が十分に担保できると考えられる範囲で運用すること、

2)加入者の義務として利用者の同意を求めること、

3)これらの規定に違反したときは当該サービスの提供をしないこと、

4)加入者が位置情報サービスの提供を受ける場合において、当該移動体端末が位置情報の送出手の可否を随時選択できる機能を有しない場合には当該サービスの提供をしないこと等を定めることが考えられる。また、この他、移動体端末に位置情報の送出手を行える旨の表示を行うことや位置情報の送出手時にその旨の画面表示を行う等の利用者の保護措置を実施することが望ましい。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じることが適当であると解される。

(3)情報の適正管理という観点からの「必要な措置」としては、第三者が移動体端末の位置情報のモニターができないよう、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、他の事業者等が位置情報サービスを提供する場合等に比べて、自社の管理する基地局情報が第三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の措置が含まれる。

(補足 34) 第 41 条(不払い者情報の管理)

(1)不払い者情報は、料金請求・回収の過程で把握する個人情報であり、それ以外の目的での外部提供は、目的外提供ということになり許されないのが原則である。ただし、例えば移動体事業においては、料金を支払わずに放置するのみならず、契約解除となっても別の事業者と契約する「渡り」と呼ばれるケースが増加し、大きな経営問題となっており、こうした問題に対処する上り特別な必要性が認められるところであり、本人(不払い者)の保護に値する正当な権利も守られるならば、不払い者情報の交換も可能であると考えられる。特に、基礎的電気通信役務又は指定電気通信役務を提供する電気通信事業者及び認定電気通信事業者は、正当な理由がなければ、その業務区域における電気通信役務の提供を拒んではならないとされており、加入の申込みを受けた場合には基本的にはこれを承諾しなければならないことの大償措置として、最小限の不払い者情報の交換に限り、経営リスクを軽減することは合理的な理由があると認められる。

ここで、「不払い者情報」とは、不払い者の氏名、住所、生年月日、不払い額及び滞納額に争いがある場合等におけるその旨の情報などが含まれるものと考えられる。

「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、交換の対象を契約解除となり現に不払いがある者に限定する、契約約款に明記することにより加入者の同意を得る(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、交換したデータについては十分な安全保障措置をとる等のことが求められる。また、交換したデータの活用にあたっては、電気通信事業法上の提供義務に反しないよう、交換した不払い者情報を利用して加入を承諾しない場合を一額以上滞納者に限定し、一額未満滞り者については委託金等を活用する等、慎重な取扱いが求められる。

(2)交換された不払い者情報については、一種の個人情報であり、目的外利用は許されない。

(3)不払い者情報が最新かつ正確なものでなかったり、漏えい等した場合には、本人の権利利益を侵害するおそれが強いので、適正な管理に特に万全を期すべきことを特に定めた。

(補足 35) 第 42 条(電話番号情報の管理)

(1)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。これは、ある人に電話をかけたいうときに電話番号が分かんなければコミュニケーションをすることができないからである。ただし、こうした要請に加入者のプライバシーに優先するものではないので、事業者としては、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

会を与えるべきである。

なお、電話サービス以外の通信サービスにおける ID(電子メールアドレス等)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、本条の対象とはしないこととした。したがって、これらの取扱いについては、通信ガイドの第2章の共通原則によることとなる。

(2)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に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。

(3)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、パソコン通信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ろう。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。

(4)電話番号情報の外部提供については、外部提供の一般原則による。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である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、広げることも可能である。

(5)電話帳発行又は電話番号案内業務を行うお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事業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。

(補足 36) 第 43 条(視聴履歴等の管理)

(1)「視聴履歴」とは、放送受信者等の個人情報であって、放送番組の視聴の開始の日時及び終了の日時並びに当該放送番組を特定することができるものをいう。ただし、当該開始の日時の一ごとに本人の同意を得ないで取得することができるものに限る。

何チャンネルの放送番組を視聴したという情報だけでは「視聴履歴」には当たらないが、視聴の開始の日時及び終了の日時に関する情報と照合することによって、具体的な個別の視聴の対象が特定できるときには、その情報は「視聴履歴」に当たることになる。

「ただし、当該開始の日時の一ごとに本人の同意を得ないで取得することができるものに限る」としているのは、特に放送分野において、個人の趣味・嗜好に個別的に関わる視聴情報の取得に関し、技術進歩の結果により、受信機等に視聴者の視聴の記録が自動的に蓄積され、視聴者が発信した覚えのないちに、また発信される情報の内容を個別に確認することができない状態で、本人の同意なしに、放送事業者がその情報を取得することが既に技術的には可能となっており、こうした形で個人の趣味嗜好に個別的に関わる視聴情報が広く流通することが最も深刻な問題と考えられるためである。したがって、このような放送受信者等の同意を得ないで、放送事業者が当該放送受信者等の個人情報を本人がその内容を確認することもないままに、取得することができるものについて「視聴履歴」として定義し、特にその利用目的を限定するよう求めることとしているものである。

(2)「同意」とは、本人が利用目的を示された上で個人情報の利用範囲について承諾の意思表示をすることをいう。ちなみに、ペーパービューの視聴に伴い事業者が取得する放送受信者等の個人情報についても、受信者情報取扱事業者が放送受信者等の同意を得ることなく個人情報を取得することが可能であり、視聴の開始の日時及び終了の日時に関する情報と照合することによって、具体的な個別の視聴の対象が特定できるときには、視聴履歴に当たることとなる。

(3)他方、放送番組の視聴に伴う双方向機能を活用した視聴者から放送事業者への応答の場合のように、「懸賞への応募」や「クイズへの回答」といった個人情報を発信する目的や発信する情報の内容が客観的に明らか状況において、視聴者自らがボタンの操作等により一つ一つ内容や発信の意図を確認できる場合については、その後の取扱いにおいて本人の権利利益の保護が十分に図られれば、その有効な活用によって視聴者へのサービス向上等も可能となると考えられるため、放送指針において特に慎重な取扱いを要する「視聴履歴」の定義に含めないこととしたものである。

(4)「口座番号等」とは、口座振替の方法により支払いをしている放送受信者等に係る預金口座又は貯金口座の口座番号、クレジットカード番号その他特定の放送受信者等の口座を識別することができる情報(他の情報と容易に照合することができ、それにより当該口座番号、当該クレジットカード番号又は当該口座を識別することができることとなるものを含む。)であって、個人情報であるものをいう。

また、口座振替の方法により、受信料、有料放送サービスの料金、代金のような、何らかの金額の支払いをしている放送受信者等の銀行預金口座、郵便貯金口座の口座番号やクレジットカード番号のような、特定の口座を識別することができる情報をいうとしており、これには、前もって保存されたクレジットカード番号と照合できるように個別に付与されたパスワード等のように、他の情報と照合することにより当該口座番号、当該クレジットカード番号又は当該口座を識別することができることとなるものも含まれている

(5)受信者情報取扱事業者は、視聴履歴(個人情報であるものに限る。)又は口座番号等(個人情報であるものに限る。)の記録された物を郵便又は書信便(民間事業者による信書の送達に関する法律(平成 14 年法律第 99 号)第 2 条第 2 項に規定する書信便をいう。)によって発送する場合には、当該物を封入する方法その他の当該物が送達されるまでの間当該視聴履歴又は口座番号等を見ることができないようにする方法により行うよう努めなければならない。

(6)受信者情報取扱事業者は、視聴履歴又は口座番号等を電気通信回線設備を用いて発信しようとする場合には、暗号を用いた方法その他の通信の当事者以外の者がその内容を復元できないようにする方法により行うよう努めなければならない。ただし、当該発信の場所と当該視聴履歴又は当該口座番号等の着信の場所との間を接続するすべての電気通信回線設備が特定の者に専用されるものであるときは、この限りでない。

(7)その漏えい等が放送の視聴者に大きな権利利益侵害をもたらしかねない、視聴履歴(放送の視聴者が視聴した放送の内容を特定することができる個人情報)及び預金口座・貯金口座の口座番号、クレジットカード番号等(放送受信者等の口座を特定することができる個人情報)の管理方法について規定し、これらを建物等の外に送るに際しては、個人情報の内容を第三者が見ることができないように、

[1]郵便又は書信便により発送する場合には、個人情報を記録する物を封入する(外部から識別できないように、例えば、封筒に収めたり、シールを貼付したりする)等の方法により、

[2]公衆網により伝送する場合には、暗号化する等の方法により、行うよう努めなければならない旨を規定する。

以上は、安全管理面での不備により個人情報の漏えい等が生じることで本人の権利利益が侵害されるようなことが生じないようにしようとする規定である。

以上の規定のうちいずれかに違反した場合には、個人情報保護法第 34 条第 1 項の規定に基づく総務大臣の勧告又は同条第 2 項若しくは第 3 項に規定する総務大臣の命令の対象となり得る場合がある。

付録 総関係法令集則

個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 号)

個人情報の保護に関する基本方針(平成 16 年 4 月 2 日閣議決定)

個人情報の保護に関する法律施行令(平成 15 年 12 月 10 日政令 507 号)

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 8 月 31 日総務省告示第 695 号)

放送受信者等の個人情報の保護に関する指針(平成 16 年 8 月 31 日総務省告示第 696 号)