

モバイルコンテンツ関連事業における 個人情報保護指針

平成 29 年 5 月

認定個人情報保護団体

一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム

目次

はじめに.....	3
第1章 目的及び適用対象.....	4
1. 定義（法第2条）.....	5
1-1. 「個人情報」（法第2条第1項関連）.....	5
1-2. 「個人情報データベース等」（法第2条第2項関連）.....	5
1-3. 「個人情報取扱事業者」（法第2条第3項関連）.....	6
1-4. 「個人データ」（法第2条第4項関連）.....	7
1-5. 「保有個人データ」（法第2条第5項関連）.....	8
1-6. 「本人」（法第2条第6項関連）.....	9
1-7. 「本人に通知」.....	9
1-9. 「本人に対し、その利用目的を明示」.....	10
1-10. 「本人の同意」.....	11
1-11. 「本人が容易に知り得る状態」.....	11
1-12. 「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。）」.....	12
1-13. 「提供」.....	13
第2章 個人情報の適正な取扱いの確保.....	14
2. 利用目的の特定（法第15条）.....	14
2-1. 利用目的の特定.....	14
2-2. 利用目的の変更.....	15
3. 利用目的による制限（法第16条）.....	16
4. 適正な取得等（法第17条）.....	17
5. 取得に際しての利用目的の通知等（法第18条第1項）.....	18
5-1. 利用目的の通知・公表.....	18
5-2. 本人に対しその利用目的を明示.....	19
5-3. 利用目的の変更の通知・公表.....	19
5-4. 利用目的の通知・公表等の適用除外.....	20
6. 正確性の確保（法第19条）.....	22
7. 安全管理措置（法第20条）.....	23
8. 従業者の監督（法第21条）.....	25
10. 第三者への提供（法第23条）.....	28
10-1. 原則.....	28
10-2. オプトアウト.....	29
10-3. 第三者に該当しないもの.....	30
11. 保有個人データに関する事項の公表等（法第24条）.....	33
11-1. 保有個人データに関する事項の本人への通知（法第24条第1項）.....	33
11-2. 保有個人データの利用目的の通知（法第24条第2項、第3項）.....	34
12. 保有個人データの開示及び訂正等（法第25条、第26条）.....	35
12-1. 開示の求め.....	35
12-2. 保有個人データの訂正等.....	37
12-3. 保有個人データの利用停止等（法第27条関連）.....	37
13. 理由の説明（法第28条関連）.....	39
14. 開示等の求めに応じる手続（法第29条）.....	40
15. 手数料（法第30条）.....	42
16. 苦情の処理（法第31条関連）.....	42
17. 各種情報の取扱い.....	43
17-1. スマートフォン等の利用者情報の取扱い.....	43
18. 個人情報の取扱いにおける事故等の報告について.....	48
第3章 指導、勧告その他の措置（法第43条）.....	49
第4章 指針の見直し.....	50

モバイルコンテンツ関連事業における個人情報保護指針

平成 29 年 5 月

認定個人情報保護団体

一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム

はじめに

健全なコミュニティ社会の醸成及び高度 IT 社会の実現における産業の発展と利用者保護のため個人情報取扱事業者における個人情報の利活用の促進と適正な取扱いの確保を目的として、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個人情報取扱事業者に対する情報の提供等の業務を行うこととし、平成 29 年 5 月、個人情報の保護に関する法律（以下「法」という）法第 37 条第 1 項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。

認定個人情報保護団体は、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個人情報取扱事業者に対する情報の提供を行うことを業務としており、その情報提供の一つの形態として、個人情報保護指針を作成し公表していくことが個人情報の適正な取扱いの確保に有効と考えられることを踏まえ、法は、認定個人情報保護団体に対して個人情報保護指針を作成し公表するよう努めることを求めている。本指針は、認定個人情報保護団体たる当団体が、法第 43 条に基づいて、対象事業者の個人情報の適正な取扱いの確保のために、利用目的の特定、安全管理のための措置、本人の求めに応じる手続等に関し、法、並びに法律施行令及び施行規則（以下「法令等」という。）の趣旨に沿ったものとして、作成し公表するものである。よってモバイルコンテンツ関連事業分野全体の個人情報保護の水準の向上に資することを目的としている。

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努めることを求めており、対象事業者は、当然、この指針を守らなければならない。また、対象事業者となっていない個人情報取扱事業者であっても、法令等に基づく対応をするにあたり、この指針を参考にしていきたい。

また、モバイルコンテンツ関連事業分野においては、技術革新が急速に進んでいることを考慮すると、個人情報取扱事業者が行なう施策等においては、当指針に例示として明記されている手法に過度に拘らず最新の手法を積極的に採用していただきたい。

第1章 目的及び適用対象

目的

「個人情報、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）を踏まえ、事業者の特性や規模に応じ可能な限り対応することが望まれるものである。もっとも、法の目的（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。

本指針において記述した具体例は、対象事業者である個人情報取扱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。

前段の目的に沿って、認定個人情報保護団体として、事業の実態及び特性を踏まえ、会員企業等を対象とした自主的ルール（個人情報保護指針）を法及び法令等に基づき作成又は変更する。

適用対象

本指針は、事業者の業種・規模等を問わず、対象事業者に適用される。

対象事業者

次に掲げるいずれかの事業者であって、当団体の対象事業者となることに同意した事業者をいう。

- ①当団体の会員
- ②関連団体の会員

当団体の理事会で関連団体となることを承認された団体の会員を指す。

- ③一般登録会員

一般登録会員とは、①当団体又は②関連団体に属さない認定個人情報保護団体の対象事業者となることに同意した会員を指す。

1. 定義(法第2条)

1-1. 「個人情報」 (法第2条第1項関連)

法第2条第1項

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、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こととなるものを含む。）をいう。

(法第2条第1項の解説)

個人情報保護法第2条第1項においては、「個人情報」とは「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こととなるものを含む。）をいう。」と定義されている。

このうち、「個人」とは、日本国民に限られず、外国人も含まれる。また、公務員及び公人も「個人」に当たる。法人その他の団体は「個人」に該当しないため、法人その他の団体に関する情報は個人情報に含まれない。ただし、法人その他の役員に関する情報は個人情報に当たる。

「個人に関する情報」とは、氏名、性別、生年月日等個人を識別する情報に限られず、個人の身体、財産、社会的地位、身分等の属性に関して、事実、判断、評価を表すすべての情報をいい、評価情報といわれるものも含まれる上、公刊物等によって公にされているものも含まれる。

「その他の記述等」とは、氏名、生年月日以外の記述又は個人別に付された番号、記号その他の符号等をいう。映像、音声もそれによって個人の識別に至る限りは「等」に含まれる。法は、個人の権利利益の保護を目的とすることから、個人を識別することができない情報は除く一方、他の情報と照合することによって個人を識別することができる場合は対象としている。もっとも、他の情報との照合が容易でない場合については、個人の識別が容易ではなく、個人の権利利益を侵害するおそれも小さいと認められることから、個人情報の範囲から除外している。

尚、法は、「個人情報」、「個人データ」及び「保有個人データ」の語を使い分けており、個人情報取扱事業者に課せられた義務はそれぞれ異なるので、注意を要する。

「他の情報と容易に照合することができ、…」とは、例えば通常の作業範囲において、個人情報データベース等にアクセスし、照合することができる状態をいい、他の事業者への照会を要する場合等であつて照合が困難な状態を除く。

1-2. 「個人情報データベース等」 (法第2条第2項関連)

法第2条第2項

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

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。）第

1条

法第2条第2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。

(法第2条第2項の解説)

「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、又はコンピュータを用いていない場合であっても、カルテや指導要録等、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、他人によっても容易に検索可能な状態に置いているものをいう。

【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) ユーザーIDとユーザーが利用した取引についてのログ情報が保管されている電子ファイル（ユーザーIDを個人情報と関連付けて管理している場合）

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、他の従業者等によっても検索できる状態にしている場合

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

事例5) 氏名、住所、企業別に分類整理されている市販の人名録

【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検索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

1-3. 「個人情報取扱事業者」（法第2条第3項関連）

法第2条第3項

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。

- 1 国の機関
- 2 地方公共団体
- 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。）
- 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。）
- 5 その取り扱う個人情報の量及び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者

政令第2条

法第2条第3項第5号の政令で定める者は、その事業の用に供する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（当該個人情報データベース等の全部又は一部が他人の作成に係る個人情報データベース等であって、次の各号のいずれかに該当するものを編集し、又は加工することなくその事業の用に供するときは、当該個人情報データベース等の全部又は一部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を除く。）の合計が過去6月以内のいずれの日においても5000を超えない者とする。

- 1 個人情報として次に掲げるもののみが含まれるもの
 - イ 氏名
 - ロ 住所又は居所（地図上又は電子計算機の映像面上において住所又は居所の所在の場所を示す表示を含む。）
 - ハ 電話番号
- 2 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、かつ、不特定かつ多数の者により随時に購入することができるもの又はできたもの

（法第2条第3項の解説）

「個人情報取扱事業者」とは、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、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並びにその取り扱う個人情報の量及び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者を除いた、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。

ここでいう「取り扱う個人情報の量及び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者」とは、政令第2条では、その事業の用に供する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※の合計が過去6か月以内のいずれの日においても5000人を超えない者とする。5000人を超えるか否かは、当該事業者の管理するすべての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との総和により判断する。ただし、同一個人の重複分は除くものとする。

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、かつ一般社会通念上事業と認められるものをいい、営利事業のみを対象とするものではない。

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個人情報取扱事業者に該当し得る。

※「特定の個人の数」について

個人情報データベース等が、以下の要件のすべてに該当する場合は、その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数は、上記の「特定の個人の数」には算入しない。

- ①個人情報データベース等の全部又は一部が他人の作成によるものであること。
- ②氏名、住所・居所、電話番号のみが掲載された個人情報データベース等（例えば、電話帳やカーナビゲーション）であること、又は、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、かつ、不特定かつ多数の者により随時に購入することができる又はできた個人情報データベース等（例えば、自治体職員録、弁護士会名簿等）であること。
- ③事業者自らが、その個人情報データベース等を事業の用に供するに当たり、新たに個人情報を加えることで特定の個人を増やしたり、他の個人情報を付加したりして、個人情報データベース等そのものを編集・加工していないこと。

【特定の個人の数に算入しない事例】

事例1）電話会社から提供された電話帳及び市販の電話帳 CD-ROM 等に掲載されている氏名及び電話番号

事例2）市販のカーナビゲーションシステム等のナビゲーションシステムに格納されている氏名、住所又は居所の所在場所を示すデータ（ナビゲーションシステム等が当初から備えている機能を用いて、運行経路等新たな情報等を記録する場合があったとしても、「特定の個人の数」には算入しないものとする。）

事例3）氏名又は住所から検索できるよう体系的に構成された、市販の住所地図上の氏名及び住所又は居所の所在場所を示す情報

【事業の用に供しないため特定の個人の数に算入しない事例】

事例）倉庫業、データセンター（ハウジング、ホスティング）等の事業において、当該情報が個人情報に該当するかどうかを認識することなく預かっている場合に、その情報中に含まれる個人情報（ただし、委託元の指示等によって個人情報を含む情報と認識できる場合は算入する。）

1-4. 「個人データ」（法第2条第4項関連）

法第2条第4項

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。

（法第2条第4項の解説）

「個人データ」※とは、個人情報取扱事業者が管理する「個人情報データベース等」を構成する個人情報をいう。

※法は、1-1.「個人情報」、1-4.「個人データ」及び1-2.「保有個人データ」の語を使い分けており、個人情報取扱事業者に課せられた義務はそれぞれ異なるので、注意を要する。

【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他の媒体に格納したバックアップ用の個人情報

事例2) コンピュータ処理による個人情報データベース等から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帳票に記載されている個人情報

*電話帳、カーナビゲーションシステム等の取扱いについて

個人情報データベース等が、以下の要件のすべてに該当する場合であっても、その個人情報データベース等を構成する個人情報については、個人データとなる可能性も否定できない。しかしながら、その利用方法からみて個人の権利利益を侵害するおそれが少ないことから、個人情報取扱事業者の義務は第2章 個人情報の適正な取扱いの確保における義務を課されないものと解釈する。

①個人情報データベース等の全部又は一部が他人の作成によるものである。

②その個人情報データベース等を構成する個人情報として氏名、住所（居所を含み、地図上又はコンピュータの映像面上において住所又は居所の所在場所を示す表示を含む。）又は電話番号のみを含んでいる。

③その個人情報データベース等を事業の用に供するに当たり、新たに個人情報を加え、識別される特定の個人を増やしたり、他の個人情報を付加したりして、個人情報データベース等そのものを変更するようなことをしていない。

1-5. 「保有個人データ」（法第2条第5項関連）

法第2条第5項

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一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3条

法第2条第5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4条

法第2条第5項の政令で定める期間は、6月とする。

(法第2条第5項の解説)

「保有個人データ」※1とは、個人情報取扱事業者が、本人又はその代理人から求められる開

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すべて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。

※1法は、「個人情報」、「個人データ」及び「保有個人データ」の語を使い分けており、個人情報取扱事業者に課せられた義務はそれぞれ異なるので、注意を要する。

※2個人情報取扱事業者が個人データを受託処理している場合で、その個人データについて、何ら取決めがなく、自らの判断では本人に開示等を行うことができないときは、本人に開示等の権限を有しているのは委託元であって、委託先ではない。

ただし、次の①又は②の場合は、「保有個人データ」ではない。

- ①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※3。
- ②6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。

※3「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」とは、以下の場合を指す。

- ①その個人データの存否が明らかになることで、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。

事例) 家庭内暴力、児童虐待の被害者の支援団体が、加害者（配偶者又は親権者）及び被害者（配偶者又は子）を本人とする個人データを持っている場合

- ②その個人データの存否が明らかになることで、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) いわゆる総会屋等による不当要求被害を防止するため、事業者が総会屋等を本人とする個人データを持っている場合

事例2) いわゆる不審者、悪質なクレマー等からの不当要求被害を防止するため、当該行為を繰り返す者を本人とする個人データを保有している場合

- ③その個人データの存否が明らかになることで、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。

事例1) 製造業者、情報サービス事業者等が、防衛に関連する兵器・設備・機器・ソフトウェア等の設計、開発担当者名が記録された個人データを保有している場合

事例2) 要人の訪問先やその警備会社が、当該要人を本人とする行動予定や記録等を保有している場合

- ④その個人データの存否が明らかになることで、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) 警察からの捜査関係事項照会や捜査差押令状の対象となった事業者がその対応の過程で捜査対象者又は被疑者を本人とする個人データを保有している場合

事例2) 犯罪収益との関係が疑わしい取引（以下「疑わしい取引」という。）の届出の対象情報

1-6. 「本人」（法第2条第6項関連）

法第2条第6項

この法律において個人情報について「本人」とは、個人情報によって識別される特定の個人をいう。

1-7. 「本人に通知」

法第18条第1項

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。

その他、法第18条第3項・第4項第1号～第3号等に記述がある。

(法第2条第6項の解説)

「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) 面談においては、口頭又はちらし等の文書を渡すこと。

事例2) 電話においては、口頭又は自動応答装置等で知らせること。

事例3) 隔地者間においては、電子メール、ファックス等により送信すること、又は文書を郵便等で送付すること。

事例4) 電話勧誘販売において、勧誘の電話において口頭の方法によること。

事例5) 電子商取引において、取引の確認を行うための自動応答の電子メールに記載して送信すること。

1-8. 「公表」

法第18条第1項

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。

その他、法第18条第3項・第4項第1号～第3号等に記述がある。

(法第18条第1項の解説)

「公表」とは、広く一般に自己の意思を知らせること（国民一般その他不特定多数の人々を知ることができるように発表すること）をいう。ただし、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。

特に雇用管理情報は、機微に触れる情報を含むため、事業者は、自らの置かれた状況に応じ、労働者等に内容が確実に伝わる媒体を選択する等の配慮を行うものとする。

【公表に該当する事例】

事例1) 自社のウェブ画面中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、自社の店舗・事務所内におけるポスター等の掲示、パンフレット等の備置き・配布等

事例2) 店舗販売においては、店舗の見やすい場所への掲示によること。

事例3) 通信販売においては、通信販売用のパンフレット等への記載によること。

1-9. 「本人に対し、その利用目的を明示」

法第18条第2項

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。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。

(法第18条第2項の解説)

「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らなければならない。

【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、又は送付すること（契約約款又は利用条件等の書面（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。）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述する等本人が実際に利用目的を目にできるよう留意する必要がある。）

事例2) ネットワーク上においては、本人がアクセスした自社のウェブ画面上、又は本人の端末装置上にその利用目的を明記すること（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。）が本人の目にとまるようその配置に留意する必要がある。）

1-10. 「本人の同意」

法第16条第1項

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。

法第23条第1項

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。

その他、法第16条第2項・第3項第2号～第4号等に記述がある。

（法第16条第1項の解説）

「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。）。

また「本人の同意を得（る）」とは、本人の承諾する旨の意思表示を当該個人情報取扱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。

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、子どもが判断能力を有していないなどの場合は、法定代理人等から同意を得る必要がある。

【本人の同意を得ている事例】

事例1) 同意する旨を本人から口頭又は書面（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっても認識することができない方式で作られる記録を含む。）で確認すること。

事例2) 本人が署名又は記名押印した同意する旨の申込書等文書を受領し確認すること。

事例3) 本人からの同意する旨のメールを受信すること。

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ウェブ画面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

1-11. 「本人が容易に知り得る状態」

法第23条第2項

個人情報取扱事業者は、第三者に提供される個人データについて、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いているときは、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。

法第23条第4項第3号

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3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。

3 個人データを特定の者との間で共同して利用する場合であって、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。

その他法第23条第3項等に記述がある。

(法第23条第2項の解説)

「本人が容易に知り得る状態」とは、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に置いていることをいい、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。特に雇用管理情報は、機微に触れる情報を含み、第三者に容易に提供しないことを前提に収集されている可能性が高いことから、本人が定期的に閲覧すると想定されるウェブサイトへの継続的な掲載、事業所内において広く頒布されている刊行物における定期的な掲載等により、本人が確実に知り得ると想定される状態に置くものとする。

【本人が容易に知り得る状態に該当する事例】

- 事例1) ウェブ画面中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等が継続的に行われていること。
- 事例2) 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こと。
- 事例3) 広く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こと。
- 事例4) 電子商取引において、商品を紹介するウェブ画面にリンク先を継続的に掲示すること。

1-12. 「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。）」

法第24条第1項

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。）に置かなければならない。

(法第24条第1項の解説)

「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、ウェブ画面への掲載、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。必ずしもウェブ画面への掲載、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、ふだんから問い合わせ対応が多い事業者等において、ウェブ画面へ継続的に掲載する方法は、「本人が容易に知り得る状態」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) 問い合わせ窓口を設け、問い合わせがあれば、口頭又は文章で回答できるよう体制

を構築しておくこと。

事例2) 店舗販売において、店舗にパンフレットを備え置くこと。

事例3) 電子商取引において、問い合わせ先のメールアドレスを明記すること。

1-13. 「提供」

法第23条第1項

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。

その他、法第23条第2項等に記述がある。

(法第23条第1項の解説)

「提供」とは、個人データを利用可能な状態に置くことをいう。個人データが、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。

第2章 個人情報の適正な取扱いの確保

本章においては、法令等に規定する事項のうち、個人情報の適正な取扱いの確保のために特に注意を要すると思われるものを取り上げて、解説し、実務上の参考となるよう提供する。

2. 利用目的の特定(法第15条)

2-1. 利用目的の特定

法第15条1項

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。）をできる限り特定するものとする。

（法第15条第1項の解説）

(1) 本条は、個人情報の適正な取扱いを実現するための前提として、個人情報取扱事業者に対して、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ことを規定するものである。なお、本条や次条等の個人情報の「利用」とは、第23条の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、個人情報が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。

利用目的の特定に当たっては、利用目的を抽象的に特定するのではなく、可能な限り具体的に特定する必要がある。利用目的の特定に当たっては、業務ごとに取り扱う個人情報の項目を列挙し、どのような業務でどのような個人情報が取り扱われるのか当該個人情報の本人が理解できるよう分かりやすく記載することが適当である。

2-2. 利用目的の変更

法第15条第2項

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相当の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

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。

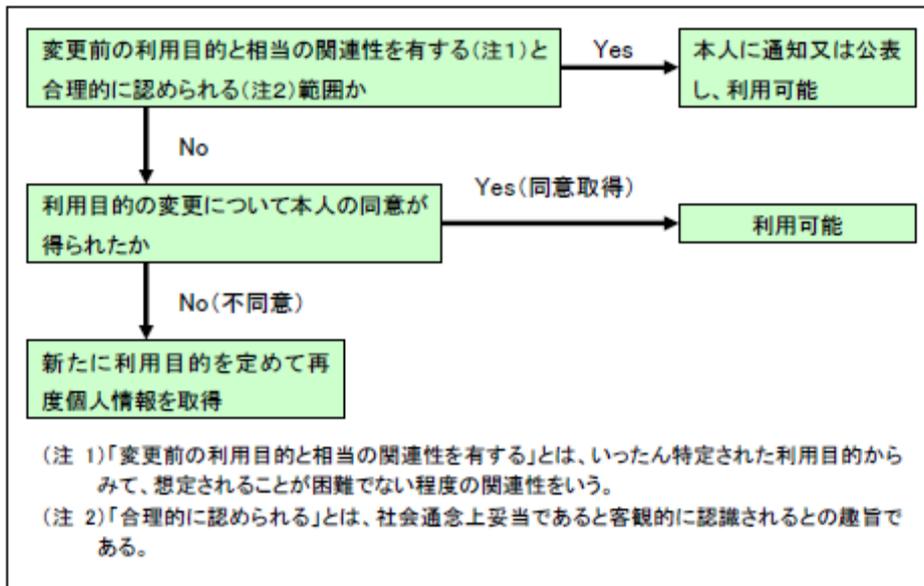
(法第15条第2項の解説)

第2項は、いったん特定された利用目的が無限定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るものの、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るとの趣旨である。

《参考》利用目的の変更のフロー

《参考》利用目的の変更のフロー



3. 利用目的による制限(法第16条)

法第16条第1項

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。

第2項

個人情報取扱事業者は、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。

第3項

前2項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。

一 法令に基づく場合

二 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。

三 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。

四 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。

(第16条の解説)

本条は、個人情報取扱事業者に対して、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、無限定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、必要な限度を超えないことが必要である。

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、必然的に個人情報が移転する。この場合において、事業を承継した個人情報取扱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り扱ってはならないこととする。

個人情報取扱事業者が取得した個人情報については、モバイルコンテンツ関連事業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、そうした場合を目的外利用の禁止の例外として第3項各号に定めている。

なお、本項各号の規定により目的外で利用する必要性がある場合の多くは、個人情報を第三者に提供する必要性がある場合と想定されることから、第1項の「本人の同意」の趣旨及び本項各号の規定内容の趣旨については、第三者への提供(第23条)の解説を参照されたい。

4. 適正な取得等(法第17条)

法第17条

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。

(法第17条の解説)

個人情報の取得は、適法かつ公正な手段により行わなければならない、偽りその他不正の手段によることは許されない。

「偽りその他不正の手段」としては、例えば、以下の場合が考えられる。

- ① 本人をだましてその個人情報を取得する場合（虚偽の事業者名や利用目的を告げて個人情報を取得する場合や本人に対して個人情報を収集している事実を偽って個人情報を取得する場合など）
- ② 犯罪行為に該当する手段やプライバシー等の権利侵害となる手段により個人情報を取得する場合（他人が管理する個人情報を正当な権限なく取得する場合など）
- ③ 判断能力の乏しい子どもを通じて親の同意なしに親に関する個人情報を取得する場合
- ④ 偽りその他不正の手段により個人情報を取得した業者や第三者提供の制限に違反し個人情報を提供している業者から、事情を知って個人情報を取得する場合

第三者からの提供により個人情報を取得する場合には、提供元の法の遵守状況を確認し、個人情報を適切に管理している者を提供元として選定することが望ましい。

また、提供元の法の遵守状況としては、オプトアウトの規定を遵守していること（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こと等（法第23条第2項・第3項））や、利用目的、開示手続、問合せ・苦情の受付窓口を公表していることなどを確認することが考えられる。

実際に、個人情報を取得する際には、例えば、取得の経緯を示す契約書等の書面の点検又はこれに代わる合理的な方法により、提供元における当該個人情報の取得方法等を確認した上で、当該個人情報が適法に取得されたことが確認できない場合は、偽りその他不正の手段により取得されたものである可能性もあることから、その取得を自粛することを含め、慎重に対応することが望ましい。

なお、法第23条第1項各号に掲げる場合（第三者提供の制限の例外）並びに個人情報の取扱いの委託、事業の承継及び共同利用に伴い、個人情報を提供する場合における個人情報の取得や、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、かつ、不特定かつ多数の者により随時に購入することができるもの又はできたもの（個人情報保護法施行令第2条第2号）からの個人情報の取得は、ここでの第三者からの提供により個人情報を取得する場合には該当しない。

5. 取得に際しての利用目的の通知等(法第18条第1項)

5-1. 利用目的の通知・公表

法第18条第1項

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。

(第18条第1項の解説)

本条は、個人情報取扱事業者に対して、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契機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。

「通知」とは、例えば、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想定される。「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・備付け等が想定される。

「本人に通知」とは、本人に直接知らしめることをいい、利用目的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。

「公表」とは、広く一般に自己の意思を知らせること（国民一般その他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。ただし、公表に当たっては、利用目的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。

5-2. 本人に対しその利用目的を明示

法第18条第2項

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。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。

（第18条第2項の解説）

第2項は、契約や調査等のため、書面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に利用目的を通知・公表することで足りることとはせず、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ものとするものである。

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想定される。

同項ただし書は、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にまで、あらかじめその利用目的を明示するものとするのは合理性に欠けることから、このような場合には、取得前の明示は免除するものである。なお、このような場合には、第1項の規定に従って、取得後速やかにその利用目的を通知・公表するものとするものとなる。

「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らなければならない。

5-3. 利用目的の変更の通知・公表

法第18条第3項

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。

（第18条第3項の解説）

第3項は、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認的に規定しているものである。なお、この場合の「利用目的の変更」は、第15条第2項に規定する「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」内で行わなければならないことは当然である。

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、又は公表する必要がある。また、利用目的を変更する場合には、次の点を留意されたい。

ホームページ等に公表している利用目的については、その利用目的の制定日を付記することが望ましいこと。

これを変更した場合、変更年月日、変更点等も併せて、公表するか又は問合わせに直ちに答えられるようにしておくことが望ましいこと。

利用目的の変更の記録は少なくとも取得個人情報を保存している間は、保持することが望ましいこと。

5-4. 利用目的の通知・公表等の適用除外

法第18条第4項

前3項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。

- 一 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
- 二 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
- 三 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。
- 四 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18条第4項の解説)

利用目的を本人に通知し、又は公表することにより企業秘密に関する事等が他社に明らかになり、当該個人情報取扱事業者の権利又は利益が侵害されるおそれがある場合は、その適用を受けない。

事例1) 通知又は公表される利用目的の内容により、当該個人情報取扱事業者が行う新商品等の開発内容、営業ノウハウ等の企業秘密にかかわるようなものが明らかになる場合

事例2) 総会屋・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を取得したことが明らかになることにより、情報提供を受けた企業に害が及ぶ場合

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は、その適用を受けない。

事例) 公開手配を行わないで、被疑者に関する個人情報を、警察から被疑者の立ち回りが予想される個人情報取扱事業者に限って提供する場合、警察から受け取った当該個人情報取扱事業者が、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより、捜査活動に重大な支障を及ぼすおそれがある場合

個人情報が取得される状況から見て利用目的が自明であると認められる場合は、その適用を受けない。

事例1) 商品・サービス等を販売・提供する場合、住所・電話番号等の個人情報を取得する必要があるが、その利用目的が当該商品・サービス等の販売・提供のみを確実にを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。)

【参考】取得に関する例外一覧

	利用目的の通知又は公表をしなくて良い場合	利用目的による制限の例外 (同意取得不要で利用目的外の利用が可能な場合)
法令に基づく場合		○
人の生命、身体又は財産の保護のため	○※1	○
公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のため	○※1	○
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場合	○	○
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	○	
取得状況から見て利用目的が明らかである場合	○	
委託を受ける者	○※2	
事業の承継を受ける者	○※2	
共同利用者	○※2	
あらかじめ公表している場合	○	

- ※1 法第 18 条第 4 項第 1 号では「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恐れがある場合」とされており、他の法益が勝る場合と解釈できる。
- ※2 委託、事業継承、共同利用で個人データを受ける者が対象であって、最初の本人からの個人情報の取得については通知、公表、明示、同意取得等が必要。

6. 正確性の確保(法第19条)

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、個人情報を正確かつ最新の内容に保つよう努めるものとする。

(第19条の解説)

本条は、個人情報取扱事業者が、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。

誤った個人情報、現行化されていない個人情報が利用・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。

① 「個人情報を正確かつ最新の内容に保つ」とは、顧客情報等を管理するデータベース等への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、保存期間の設定等を行うことにより、個人情報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との趣旨である。データベースに保存されている個人情報に限らず、他の媒体に保存されている個人情報についても、保存期間の設定をするなど、利用目的の達成に必要な範囲内で正確かつ最新の内容に保つよう努めなければならないものである。

② 「最新の内容に保つよう努める」とは、保有する個人情報を一律に又は常に最新化することを求めるものではなく、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・最新性を確保することを求める趣旨である。

事例) モバイルコンテンツ関連事業においては、ホームページ等において個人情報変更の申出フォームを用意する等によって正確かつ最新の状態に保つよう努めるものとする。

7. 安全管理措置(法第20条)

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。

(第20条の解説)

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、組織的、人的、物理的及び技術的な安全管理措置を講じなければならない(第1章1-3、「*電話帳、カーナビゲーションシステム等の取扱いについて」の場合を除く。)。その際、本人の個人データが漏えい、滅失又はき損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、事業の性質及び個人データの取扱状況等に起因するリスクに応じ、必要かつ適切な措置を講じるものとする。その際には、特に、中小企業者(中小企業基本法(昭和38年法律第154号)第2条第1項各号に掲げる中小企業者をいう。)においては、事業の規模及び実態、取り扱う個人データの性質及び量等に応じた措置を講じることが望ましい。また、個人データを記録した媒体の性質に応じた安全管理措置を講じることが望ましい。

組織的安全管理措置

組織的安全管理措置とは、安全管理について従業者(法第21条参照)の責任と権限を明確に定め、安全管理に対する規程や手順書(以下「規程等」という。)を整備運用し、その実施状況を確認することをいう。

【組織的安全管理措置として講じなければならない事項】

- ①個人データの安全管理措置を講じるための組織体制の整備
- ②個人データの安全管理措置を定める規程等の整備と規程等に従った運用
- ③個人データの取扱状況を一覧できる手段の整備
- ④個人データの安全管理措置の評価、見直し及び改善
- ⑤事故又は違反への対処

【個人データの取扱いに関する規程等に記載することが望まれる事項の例】

以下、(1)取得・入力、(2)移送・送信、(3)利用・加工、(4)保管・バックアップ、(5)消去・廃棄という、個人データの取扱いの流れに従い、そのそれぞれにつき規程等に記載することが望まれる事項

- ①作業責任者の明確化
- ②手続の明確化と手続に従った実施
- ③作業担当者の識別、認証、権限付与
- ④作業担当者及びその権限の確認

人的安全管理措置

人的安全管理措置とは、従業者(「個人情報取扱事業者の組織内にあつて直接間接に事業者の指揮監督を受けて事業者の業務に従事している者をいい、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。)に対する、業務上秘密と指定された個人データの非開示契約の締結や教育・訓練等を行うことをいう。

【人的安全管理措置として講じなければならない事項】

- ①雇用契約時における従業者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
 - ②従業者に対する内部規程等の周知・教育・訓練の実施
- なお、管理者が定めた規程等を守るように監督することについては、法第21条を参照。

物理的安全管理措置

物理的安全管理措置とは、入退館（室）の管理、個人データの盗難の防止等の措置をいう。

【物理的安全管理措置として講じなければならない事項】

- ①入退館（室）管理の実施
- ②盗難等の防止
- ③機器・装置等の物理的な保護

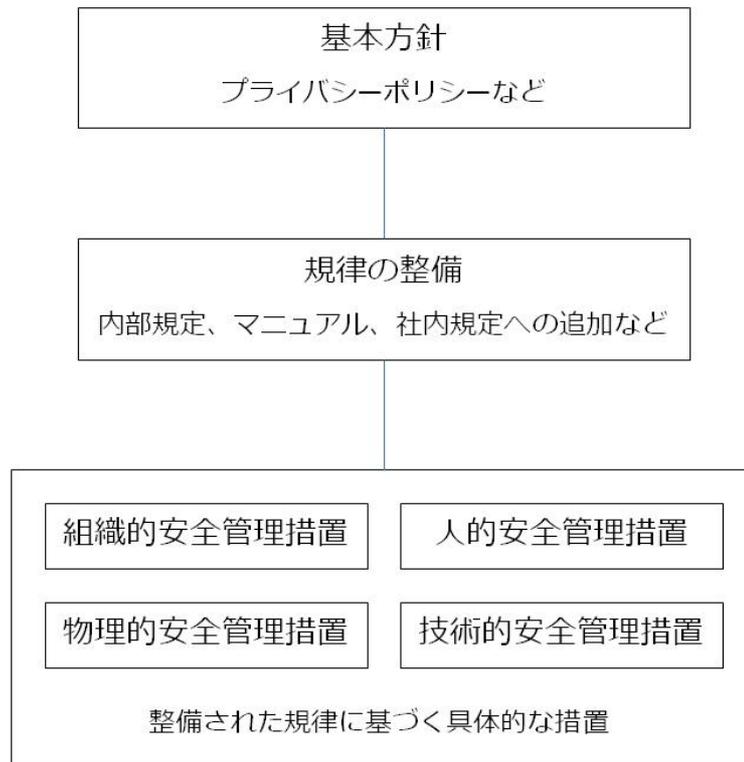
技術的安全管理措置

技術的安全管理措置とは、個人データ及びそれを取り扱う情報システムへのアクセス制御、不正ソフトウェア対策、情報システムの監視等、個人データに対する技術的な安全管理措置をいう。

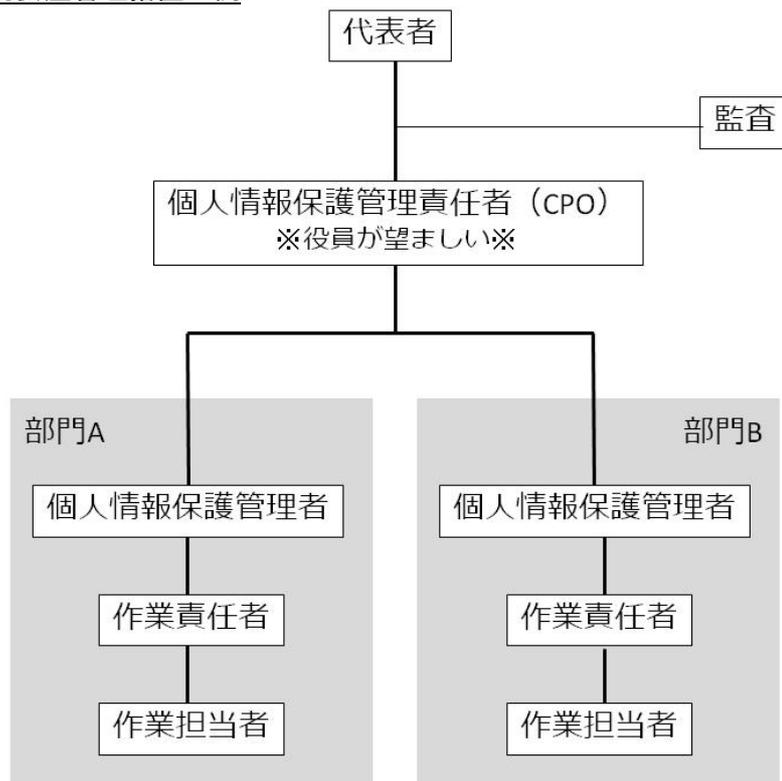
【技術的安全管理措置として講じなければならない事項】

- ①個人データへのアクセスにおける識別と認証
- ②個人データへのアクセス制御
- ③個人データへのアクセス権限の管理
- ④個人データのアクセスの記録
- ⑤個人データを取り扱う情報システムについての不正ソフトウェア対策
- ⑥個人データの移送・送信時の対策
- ⑦個人データを取り扱う情報システムの動作確認時の対策
- ⑧個人データを取り扱う情報システムの監視

【参考】安全管理措置の構造



【参考】組織的安産管理措置の例



8. 従業員の監督(法第21条)

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、当該個人デー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。

(第21条の解説)

本条は、個人情報取扱事業者が、個人情報を取り扱うに当たり、前条の安全管理措置のうちの組織的安全管理措置の一環として、特に個人情報取扱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、個人情報取扱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、個人情報取扱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。従業者の監督に当たっては、個人情報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、取り扱う個人情報の取扱状況等に起因するリスクに応じ、必要かつ適切な措置を講じるものとする。

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

従業者との秘密保持契約の締結に当たっては、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>

派遣元への誓約書等の提出を派遣契約条件に含める。

<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。

個人情報取扱事業者は、その従業者に個人情報を取り扱わせるに当たっては、個人情報の安

全管理が図られるよう、当該従業者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。
したがって、個人情報取扱事業者は内部に監督部署を設けるとともに、常に個人情報の取扱いに対して細心の注意を払い、万が一個人情報の漏えいが発生した場合の対応や個人情報の漏えいを防止するための安全管理措置を定めた規程を作成し、それにのっとった運営を行うことが必要である。規程には従業者の秘密保持に係る条項の記載をすべきである。また、定期的な監査を実施し、監督部署が監査に係る記録を作成、保存することが重要である。当該規程は必要に応じて見直しをするべきである。

また、安全管理措置の実施その他の個人情報の適正な取扱いの確保のため、その従業者に対し、必要な教育研修を実施することも望ましい。

9. 委託先の監督(法第22条)

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。

(第22条の解説)

本条は、個人情報取扱事業者が個人情報の取扱いを他の者に委託する場合に、前条の安全管理措置のうちの組織的安全管理措置の一環として、その委託先に対して必要かつ適切な監督を行う責任があることを規定したものである。

「委託」とは、契約の形態・種類を問わず、個人情報取扱事業者が他の者に個人データ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。

委託先の監督に当たっては、個人データが漏えい等をした場合に本人が被る権利益の侵害の大きさを考慮し、委託する個人情報の取扱状況等に起因するリスクに応じ、必要かつ適切な措置を講じるものとする。

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情報の安全管理が図られるよう、委託先に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

「必要かつ適切な監督」には、委託契約において委託元である個人情報取扱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。

なお、優越的地位にある者が委託元の場合、委託元は、委託先との責任分担を無視して、本人からの損害賠償請求に係る責務を一方的に委託先に課す、委託先からの報告や監査において過度な負担を強いるなど、委託先に不当な負担を課すことがあってはならない。

①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条で求められるものと同等であることを確認するため、以下の項目が、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、委託先の社内体制、規程等の確認、必要に応じて、実地検査等を行った上で、個人情報保護管理者(CPO)等が、適切に評価することが望ましい。

(ア) 組織的安全管理措置

- ・ 個人データの安全管理措置を講じるための組織体制の整備
- ・ 個人データの安全管理措置を定める規程等の整備と規程等に従った運用
- ・ 個人データの取扱状況を一覧できる手段の整備
- ・ 個人データの安全管理措置の評価、見直し及び改善
- ・ 事故又は違反への対処

(イ) 人的安全管理措置

- ・ 雇用契約時における従業者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
- ・ 従業者に対する内部規程等の周知・教育・訓練の実施

(ウ) 物理的安全管理措置

- ・ 入退館(室)管理の実施
- ・ 盗難等の防止

- ・ 機器・装置等の物理的な保護
- (エ) 技術的安全管理措置
 - ・ 個人データへのアクセスにおける識別と認証
 - ・ 個人データへのアクセス制御
 - ・ 個人データへのアクセス権限の管理
 - ・ 個人データのアクセスの記録
 - ・ 個人データを取り扱う情報システムについての不正ソフトウェア対策
 - ・ 個人データの移送・送信時の対策
 - ・ 個人データを取り扱う情報システムの動作確認時の対策
 - ・ 個人データを取り扱う情報システムの監視

②委託契約の締結

委託契約には、当該個人データの取扱いに関する、必要かつ適切な安全管理措置として、委託元、委託先双方が同意した内容とともに、委託先における委託された個人データの取扱状況を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取扱状況の把握

委託先における委託された個人データ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、個人情報保護管理者（CPO）等が、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。

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、再委託先が適切といえない取扱いを行ったことにより、何らかの問題が生じたときは、元の委託元がその責めを負うことがあり得るので、再委託する場合は注意を要する。

このため、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及び再委託先の個人データの取扱方法等について、委託先から事前報告又は承認を求める、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、及び再委託先が法第20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。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とする。

なお、漏えいした場合に二次被害が発生する可能性が高い個人データ（例えば、クレジットカード情報（カード番号、有効期限等）を含む個人データ等）の取扱いを委託する場合は、より高い水準において「必要かつ適切な監督」を行うことが望ましい。

また、消費者等、本人の権利利益保護の観点から、事業内容の特性、規模及び実態に応じ、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が望ましい。

10. 第三者への提供(法第23条)

10-1. 原則

法第23条第1項

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。

一 法令に基づく場合

二 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。

三 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。

四 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。

(第23条第1項の解説)

第1項は、個人情報とは、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、そうした場合を第1項各号に例外として定めている。

本人の同意は有効なものでなければならないので、民法(明治29年法律第89号)第9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。

《参考》

民法(明治29年法律第89号)

第90条 公の秩序又は善良の風俗に反する事項を目的とする法律行為は、無効とする。

第95条 意思表示は、法律行為の要素に錯誤があったときは、無効とする。ただし、表意者に重大な過失があったときは、表意者は、自らその無効を主張することができない。

消費者契約法(平成12年法律第61号)

第10条 民法、商法(明治三十二年法律第四十八号)その他の法律の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。

10-2. オプトアウト

法第23条第2項～第3項

第2項 個人情報取扱事業者は、第三者に提供される個人データについて、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いているときは、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。

- 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情報の項目
- 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。

第3項 個人情報取扱事業者は、前項第2号又は第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。

(第23条第2項、第3項の解説)

オプトアウトの仕組みにより第三者への個人データを提供する場合には、第三者に提供するまでに、第三者提供停止の求めを受け付けられる状態にしておく必要がある。

オプトアウトの仕組みに際して第三者提供停止の求めがあった場合は、求めを受け付けた以後、第三者提供に係る「同意」が取り消されたものとして扱うことになる。

10-3. 第三者に該当しないもの

法第23条第4項

次に掲げる場合において、当該個人情報の提供を受ける者は、前3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。

- 一 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情報の取扱いの全部又は一部を委託する場合
- 二 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
- 三 個人情報を特定の者との間で共同して利用する場合であって、その旨並びに共同して利用される個人情報の項目、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いているとき。

(第23条第4項の解説)

委託の場合

第4項第1号については、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、第1項に基づき、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、個人情報取扱事業者が個人情報の取扱いを委託した場合には、第22条により、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個人情報取扱事業者も責めを負うこととなる。

これらの事情を勘案し、個人情報取扱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、個人情報取扱事業者が行う取扱いの一部とみなし、委託先は第三者には該当し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。

事業の承継の場合

第4項第2号については、合併や分社化、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、必然的に個人情報が移転する。仮にこれを第三者提供として第1項及び第2項を適用した場合、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、第5条第2項により利用目的も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。

共同利用の場合

第4項第3号については、個人データを特定の者との間で共同して利用する場合であって、以下の①から④までの情報をあらかじめ※1本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いておくとともに、共同して利用することを明らかにしているときには、当該個人データの提供を受ける事業者は、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と考えられることから、第三者に該当しない。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法第15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。

また、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、①から④までの情報のほか、以下に掲げる(ア)から(カ)までの事項について、あらかじめ取り決めておくことが望ましい。

共同利用の対象となる個人データの提供については、必ずしもすべ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。

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。

なお、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、委託先の監督義務を免れるわけでもない。

※1「あらかじめ」とは、「個人データの共同利用に当たりあらかじめ」をいう。

①共同して利用される個人データの項目

個人データの項目について、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。

②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、事業者の名称等を個別にすべて列挙する必要がない場合もある。

③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、その取得時の利用目的をすべて、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。

利用目的が個人データの項目によって異なる場合には区別して記載することが望ましい。

④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

開示等の求め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の氏名又は名称について、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。

ここでいう「責任を有する者」とは、共同して利用するすべての事業者の中で、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事業者をいい、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。

【上記①から④までの事項のほかに取り決めておくことが望ましい事項】

(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）

(イ) 各共同利用者の個人情報取扱責任者、問い合わ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

【参考】第三者提供における同意取得の例外

	利用目的に第三者提供がある場合	利用目的に第三者提供が無い場合
法令に基づく場合	○	○
人の生命、身体又は財産の保護のため	○	○
公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のため	○	○
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場合	○	○
委託	○	○
事業の承継	○	○
共同利用	○	○
オプトアウト手続きを行っている場合	○	×

11. 保有個人データに関する事項の公表等(法第24条)

11-1. 保有個人データに関する事項の本人への通知(法第24条第1項)

法第24条第1項

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 すべ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、次条第1項、第26条第1項又は第27条第1項若しくは第2項の規定による求めに応じる手続（第30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

政令第5条

法第24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

(第24条第1項の解説)

本条において、「本人の知り得る状態」に「本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む」こととしているのは、個人情報取扱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個人情報取扱事業者においては、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、当該個人情報取扱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）が変わってくるものが考えられる。したがって、本条については、「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、当該個人情報取扱事業者が、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。

第1項第2号については、個人情報に関し、その取扱いについて、利用目的による制限を実効あらしめるようにするために、括弧書きの場合を除き、すべての個人情報の利用目的を明らかにすることを求めているものである。利用目的に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。

第1項第3号については、開示等の求めに応じる手続は、第29条の規定等に基づき事業者が個別に定めることとなるが、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、本条の規定により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第30条の規定に基づき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上で必要であり、括弧書きの規定はその旨を確認的に規定したものである。

11-2. 保有個人データの利用目的の通知（法第24条第2項、第3項）

法第24条第2項

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

法第24条第3項

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。

（第24条第2項、第3項の解説）

個人情報取扱事業者は、以下の（i）から（iv）までの場合を除いて、本人から、自己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も、遅滞なく、本人に通知しなければならない（「*電話帳、カーナビゲーションシステム等の取扱いについて」の場合を除く。）。

- （i）上記（1）の措置により、自己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
- （ii）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
- （iii）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利益が侵害されるおそれがある場合
- （iv）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

12. 保有個人データの開示及び訂正等(法第25条、第26条)

12-1. 開示の求め

法第25条

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開示（当該本人が識別される保有個人データ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。

- 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
- 三 他の法令に違反することとなる場合

2 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、その旨を通知しなければならない。

3 他の法令の規定により、本人に対し第一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、同項の規定は、適用しない。

政令第6条

法第25条第1項の政令で定める方法は、書面の交付による方法（開示の求め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。

（法第25条の解説）

個人情報取扱事業者は、本人から、自己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。）を求められたときは、本人に対し、書面の交付による方法（開示の求め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（第1章1-3.「*電話帳、カーナビゲーションシステム等の取扱いについて」の場合を除く。）。

また、消費者等、本人の権利利益保護の観点から、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。

なお、他の法令の規定により、別途開示の手続が定められている場合には、当該別途の開示の手続が優先されることとなる。

※1「開示の求めを行った者が同意した方法があるときはその方法」について

開示の方法としては、求め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の意味である。

また、開示の求めを行った者から開示の方法について特に指定がなく、個人情報取扱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（電話での開示の求めがあり、必要な本人確認等の後、そのまま電話で問い合わ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みなすことができる。開示の求めがあった者からの同意の取り方として、個人情報取扱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。

ただし、開示することにより下記の(i)から(iii)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、この場合は、その旨を本人に通知しなければならない。

(i)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

事例) 医療機関等において、病名等を開示することにより、本人の心身状況を悪化させるおそれがある場合

- (ii) 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
 事例1) 試験実施機関において、採点情報のすべてを開示することにより、試験制度の維持に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
 事例2) 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求めがあり、事実上問い合わせ窓口が占有されることによって他の問い合わ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
- (iii) 他の法令に違反することとなる場合
 事例1) 金融機関が「犯罪による収益の移転防止に関する法律」第9条第1項に基づいて、主務大臣に取引の届出を行っていたときに、当該届出を行ったことが記録されている保有個人データを開示することが同条第2項の規定に違反する場合
 事例2) 刑法第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

【参考】保有個人データの通知、開示の例外

	保有個人データの 利用目的の通知	保有個人データの開示
本人の知り得る状態に置かれており利用目的が明らかな場合	○	
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	○	○
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	○	
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場合に事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき	○	
取得の状況から見て利用目的が明らかな場合	○	
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		○
他の法令に違反することとなる場合		○
他の法令により開示されている場合		※

※「他の法令により開示されている場合」について、他の法令の規定により別途手続きが定められている場合に、当該別途の開示の手続きが優先されることとなる。

12-2. 保有個人データの訂正等

法第26条第1項

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内容が事実でないという理由によって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。）を求められた場合には、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。

法第26条第2項

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。

12-3. 保有個人データの利用停止等（法第27条関連）

法第27条第1項

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が第16条の規定に違反して取り扱われているという理由又は第17条の規定に違反して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（以下この条において「利用停止等」という。）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、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。

法第27条第2項

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が第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、当該保有個人データ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。

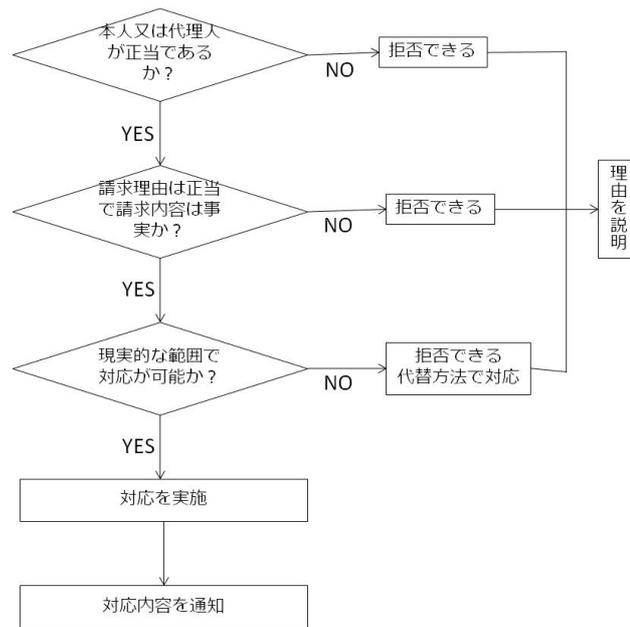
法第27条第3項

個人情報取扱事業者は、第1項の規定に基づき求められた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、又は前項の規定に基づき求められた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。

個人情報取扱事業者は、本人から、手續違反の理由により保有個人データの利用の停止等が求められた場合には、原則として、当該措置を行わなければならない。なお、利用の停止等を行った場合には、遅滞なく、その旨を本人に通知しなければならない（「*電話帳、カーナビゲーションシステム等の取扱いについて」の場合を除く。）。

また、消費者等、本人の権利利益保護の観点から、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、本人からの求めに一層対応していくことが望ましい。

【参考】利用停止等の請求への基本的な対応



13. 理由の説明(法第28条関連)

法第28条

個人情報取扱事業者は、第24条第3項、第25条第2項、第26条第2項又は前条第3項の規定により、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。

個人情報取扱事業者は、保有個人データの公表・開示・訂正・利用停止等において、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に努めなければならない。

14. 開示等の求めに応じる手続(法第29条)

法第29条第1項

個人情報取扱事業者は、第24条第2項、第25条第1項、第26条第1項又は第27条第1項若しくは第2項の規定による求め（以下この条において「開示等の求め」という。）に関し、政令で定めるところにより、その求め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、開示等の求めを行わなければならない。

法第29条第2項

個人情報取扱事業者は、本人に対し、開示等の求めに関し、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。

法第29条第3項

開示等の求めは、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。

法第29条第4項

個人情報取扱事業者は、前3項の規定に基づき開示等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しなければならない。

政令第7条

法第29条第1項の規定により個人情報取扱事業者が開示等の求め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次条に規定する代理人であることの確認の方法
- 4 法第30条第1項の手数料の徴収方法

政令第8条

法第29条第3項の規定により開示等の求めをする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 開示等の求めをするにつき本人が委任した代理人

(法第29条の解説)

(1)個人情報取扱事業者は、開示等の求めにおいて、その求めを受け付ける方法として下記の(i)から(iv)までの事項を定めることができる。また、その求め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。）に置いておかななければならない。なお、個人情報取扱事業者が、開示等の求めを受け付ける方法を合理的な範囲で定めたときで、求めを行った者がそれに従わなかった場合は、開示等を拒否することができる。

(i)開示等の求めの受付先

(ii)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、人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受付方法（郵送、FAXで受け付ける等）

(iii)開示等の求めをする者が本人又はその代理人（(ア)未成年者又は成年被後見人の法定代理人、(イ)開示等の求め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（ただし、確認の方法は、事業の性質、保有個人データの取扱状況、開示等の求めの受付方法等に応じ、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(来所) : 運転免許証、健康保険の被保険者証、写真付き住民基本台帳カード、旅券(パスポート)、外国人登録証明書、年金手帳、印鑑証明書と実印

事例2) 本人の場合(オンライン) : IDとパスワード

事例3) 本人の場合(電話) : 一定の登録情報(生年月日等)、コールバック

事例4) 本人の場合(送付(郵送、FAX等)) : 運転免許証のコピーと住民票の写し

事例5) 本人の場合(送付(郵送、FAX等)) : 運転免許証や健康保険の被保険者証等の公的証明書のコピーの送付を顧客等から受け、当該公的証明書のコピーに記載された顧客等の住所にあてて文書を書留郵便により送付

事例6) 代理人の場合(来所) : 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、旅券(パスポート)、外国人登録証明書、年金手帳、弁護士の場合は登録番号、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)

(iv) 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

なお、開示等の求め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。

(2) 個人情報取扱事業者は、円滑に開示等の手続が行えるよう、本人に対し、自己の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。なお、本人が容易に自己のデータを特定できるよう、自己の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性を考慮しなければならない。

(3) 個人情報取扱事業者は、開示等の求めに応じる手続を定めるに当たっては、必要以上に煩雑な書類を求めることや、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して、本人に過重な負担を課することのないよう配慮しなければならない。

15. 手数料（法第30条）

法第30条第1項

個人情報取扱事業者は、第24条第2項の規定による利用目的の通知又は第25条第1項の規定による開示を求められたときは、当該措置の実施に関し、手数料を徴収することができる。

法第30条第2項

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。

（法第30条の解説）

個人情報取扱事業者は、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求められたときは、当該措置の実施に関し、手数料の額を定めることができる。また、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（上記2-2-5-1.参照）。

なお、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。

16. 苦情の処理（法第31条関連）

法第31条第1項

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。

法第31条第2項

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。

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。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の整備に努めなければならない。もっとも、無理な要求にまで応じなければならないものではない。

17. 各種情報の取扱い

17-1. スマートフォン等の利用者情報の取扱い

スマートフォン等におけるアプリケーション配信事業を行う場合は、以下のように利用者情報の取扱いを推奨する。

スマートフォン等の利用者情報への対応については、関係省庁含め関係機関において普及が進展中であることを考慮して、本指針においても積極的に情報提供を行い周知していくことを推進する。

(1) 参照する指針・ガイドライン等

総務省「スマートフォン プライバシー イニシアティブ –利用者情報の適正な取扱いとリテラシー向上による新時代イノベーション–」

http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban08_02000087.html

上記は、「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 スマートフォンを経由した利用者情報の取扱いに関するWG」の最終取りまとめとして発表されておりスマートフォンにおける利用者情報が安心・安全な形で活用され、利便性の高いサービス提供につながるよう、諸外国の動向を含む現状と課題を把握し、利用者情報の取扱いに関して必要な対応等について取りまとめたものである。

特に、第5章 スマートフォンにおける利用者情報の取扱いの在り方では、「スマートフォン利用者情報取扱指針」としてアプリケーション配信事業者が対応すべき事項が示されている。

一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム「スマートフォンのアプリケーション・プライバシーポリシーに関するガイドライン」

http://www.mcf.or.jp/temp/sppv/mcf_spappp_guidline.pdf

以下の内容は、前記、総務省が示した「スマートフォン利用者情報取扱指針」に沿って「アプリケーション・プライバシーポリシー」の記載方法について推奨事項とモデル案を取りまとめている。

(2) スマートフォン等の利用者情報とは

スマートフォンは、携帯電話端末として常に電源を入れてネットワークに接続した状態で使用するため、PC に比べて利用者との結びつきが強い。利用者の行動履歴や通信履歴等の多数の情報の取得・蓄積が可能であり、個人を識別できる可能性があるプライバシーに関する情報（以下「利用者情報」）が、非常に詳細なレベルで大量に保存されており、これらがアプリケーションを通じて自動的に取得され外部に送信され得るという、スマートフォンならではのリスク特性がある。

利用者情報は個人情報に該当する情報も含まれるが、具体的に例示すると、個人を識別するための情報として、契約者・端末固有 ID (OS が生成する ID (Android ID)、独自端末識別番号 (UDID)、加入者識別 ID (IMSI)、端末識別 ID (IMEI)、MAC アドレス等) が挙げられる。また、スマートフォンが電話や通信端末として利用されることによる電話番号や電話帳データ (氏名、電話番号、メールアドレス) も該当する。

さらに、通信サービス上の行動履歴や利用者の状態に関する情報として、GPS 機器等が標準的に搭載されていることから精度の高い位置情報が存在し、通話履歴 (通話内容・履歴、メール内容・送受信内容等)、Web ページ上の行動履歴等も存在する。加えて、解像度の高いカメラにより撮影される写真やビデオ、アプリケーションの利用により蓄積される情報やアプリケーションの利用ログ、システムの利用に関するログ等もこの区分に該当する。



図1 スマートフォンに蓄積される主な利用者情報
 出典：総務省「スマートフォン プライバシー イニシアティブ」

(3) 事業における関係者

スマートフォン等関連事業における関係者は多岐にわたりますが、アプリケーション等を開発・提供している事業者のうち本規定の対象となる事業者は、「アプリケーション提供（配信）事業者」と「情報収集モジュール提供事業者」となる。

アプリケーション提供（配信）事業者は、アプリケーションを開発業者に委託して開発する場合がありますが、広告モデルの場合は情報収集モジュール提供事業者（広告配信事業者等）が提供する情報収集モジュールをアプリケーションに組み込んで、マーケット運営事業者が提供する【アプリ・マーケット】（App Store、Google Play 等）から利用者に対してアプリケーションを配信する。

アプリケーションを受託開発しているだけでアプリケーションを配信していないアプリケーション開発事業者は、利用者情報を取得しないため、本規定の対象外である。

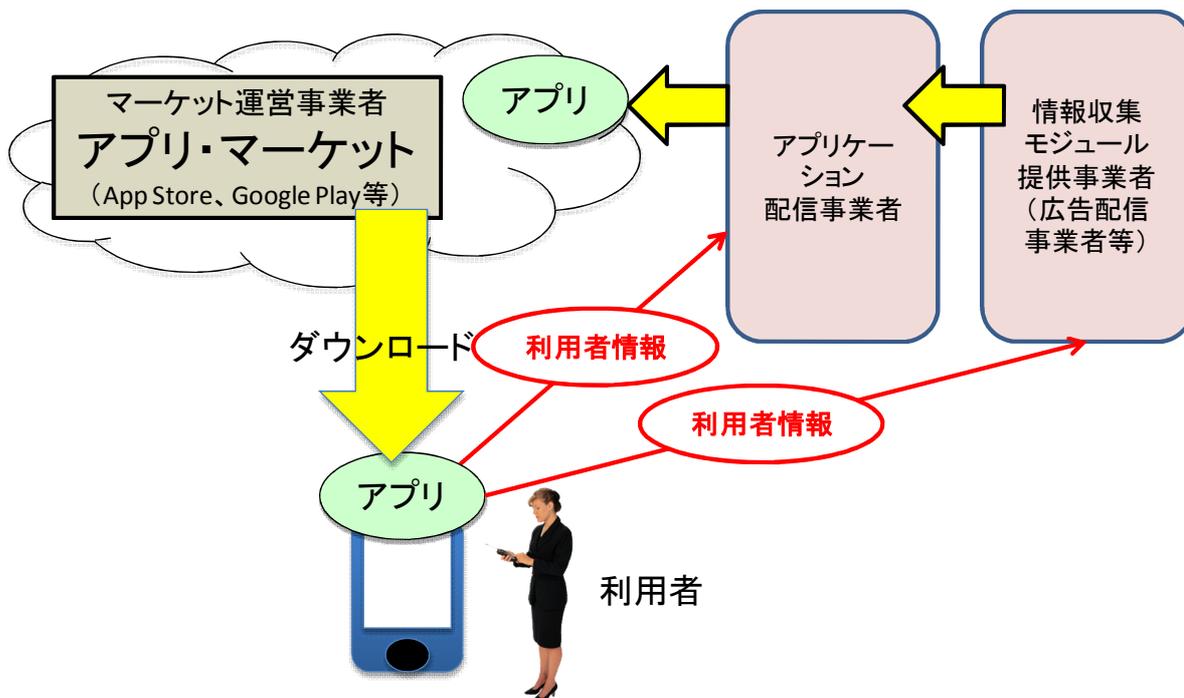


図2 スマートフォン等関連事業における関係者

(4) 個人情報の取得・利用・提供・保管

①利用者情報等の取り扱い

情報の種類	取得時の措置	
	法による措置	アプリケーション・プライバシーポリシー
個人情報に該当する利用者情報(注1)	明示、通知または公表等が必要	通知または公表を必要
個人情報に該当しないが個人情報と同等に扱う利用者情報(注2)		通知または公表を必要
通信事業者等から取得した決済に関する個人情報(注3)	通知または公表等が必要	

(注1) 電話帳、入力フォームから取得する氏名、写真・動画など、特定の個人が識別できる情報をいう。

(注2) 契約者・端末固有ID、位置情報、通信履歴、アプリケーション利用履歴（個人情報に該当しないものに限る）などをいう。なお、電気通信事業者の取扱中に係る通信の履歴は、電気通信事業法第4条第1項が規定する通信の秘密に該当する場合は通常であるが、その場合は原則として、本人からあらかじめ情報の取得・利用についての個別かつ明確な同意を得る必要がある。

(注3) 通信事業者やOS事業者から、未収債権の回収等のため取得する氏名、住所、電話番号、メールアドレス、決済金額などをいう。

個人情報に該当する利用者情報に関しては、法が要求している措置（取得、利用、提供、委託など）の履行とアプリケーション・プライバシーポリシーを通知または公表することが必要となる。また、通信事業者やOS事業者から、未収債権の回収等のため個人情報（氏名、住所、電話番号、メールアドレス、決済金額等）を取得する場合は、法の措置（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。）が必要である。

個人情報以外の利用者情報（個人情報と同等に扱うもの）に関しては、法では要求していないが、アプリケーション・プライバシーポリシーを通知または公表することを推奨する。

②アプリケーション・プライバシーポリシーについて

一般的に「個人情報保護方針」は、事業者が個人情報保護に取り組む姿勢や基本的考え方の個人情報保護の理念を明らかにするものである。一方で「アプリケーション・プライバシーポリシー」は、事業者が透明性の確保を目的として、取得する情報の項目や目的等の事実関係を明らかにするものである。

個人情報保護方針については、原則として1社に一つ作成されており、名称としてプライバシーポリシーという文言が用いられ広く普及している。既に作成されている「個人情報保護方針」と、アプリケーションごとのプライバシーポリシーは記載内容や位置づけが異なるため、実装にあたっては「個人情報保護方針」と混同されないように、「アプリケーション・プライバシーポリシー」という表記を業界団体では推奨している。なお、表示にあたっては、分けて表示することが望ましいが、プライバシーポリシーとして一体で表示することも許容される。

記載内容については、アプリケーションが取得する情報や目的に沿って、事業者が判断するものとする。

●「アプリケーション・プライバシーポリシー」に掲載する基本事項としての8項目

- 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
⇒アプリケーション提供者等の名称、連絡先等を記載する。
- ②取得される情報の項目
⇒取得される利用者情報の項目・内容を列挙する。
- ③取得方法
⇒利用者の入力によるものか、アプリケーションがスマートフォン内部の情報を自動取得するものなのか等を示す。
- ④利用目的の特定・明示
⇒利用者情報の利用目的を記載する。
- ⑤通知・公表又は同意取得の方法、利用者関与の方法
⇒通知・公表の方法、同意取得の方法：プライバシーポリシー等の掲示場所や掲示方法、同意取得の対象、タイミング等について記載する。
⇒利用者関与の方法：利用者情報の利用を中止する方法等を記載する。
- ⑥外部送信・第三者提供・情報収集モジュールの有無
⇒外部送信・第三者提供・情報収集モジュールの組み込みの有無を記載する。
⇒広告等のために情報収集モジュールを組み込んでいる場合は、情報収集モジュール提供事業者のプライバシーポリシーへのリンクを掲載する。
- ⑦問合せ窓口
⇒問合せ窓口の連絡先等を記載する。
- ⑧プライバシーポリシーの変更を行う場合の手続
⇒プライバシーポリシーの変更を行った場合の通知方法等を記載する。

アプリケーション提供（配信）事業者は、「アプリケーション・プライバシーポリシー」を掲載する場所は、アプリケーション・マーケット（Google Play、AppStore等）やダウンロードページのアプリケーションを紹介するスペースに掲載するようにしてください。

プリインストールアプリケーションやその他の事情により、上記のような掲載場所がない場合や掲示できない事情がある場合等には、インストールの際や初回起動時に、アプリケーションのプログラムでポップアップやページ遷移の工夫を行い、容易に閲覧できるようにしてください。また、アプリケーションに情報収集モジュールを組み込んでいる場合は、各情報収集モジュール提供者のプライバシーポリシーにリンクを張るなどして容易に見られるようにする。

情報収集モジュール事業者は、アプリケーション提供（配信）事業者が容易に対応できるようにプライバシーポリシーの内容とリンク先を通知するものとする。



- アプリマーケットの掲載場所（例：Google Play）

18. 個人情報の取扱いにおける事故等の報告について

対象事業者は、個人情報の取扱いにおいて、個人情報の外部への漏洩その他本人の権利利益の侵害の事故等が発生した場合には、「認定個人情報保護団体として行う業務に関する規約」第12条 対象事業者の義務に定めるところにより、速やかに当団体に報告しなければならない。

第3章 指導、勧告その他の措置(法第43条)

法第43条第1項

認定個人情報保護団体は、対象事業者の個人情報の適正な取扱いの確保のために、利用目的の特定、安全管理のための措置、本人の求めに応じる手続その他の事項に関し、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。）を作成し、公表するよう努めなければならない。

法第43条第2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を公表したときは、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るよう努めなければならない。

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43条第2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。

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その勧告に係る措置をとらなかった場合には、別に定めるところにより、当該対象事業者の対象事業者たる資格を停止し、又は当該対象事業者の登録を取消すものとする。

第4章 指針の見直し

本指針は、個人情報保護に関する国民的な意識の高まり、個人情報漏えい事故の発生状況、他の事業分野において講じられている個人情報保護に係る措置の実態、情報通信技術の発展及び実務の状況等に応じて、適宜見直しをすることが必要である。そのため、本指針策定後も、随時関係者の意見を聞きながら、不断の見直しに努めていくものとする。