

ガイドラインの共通化の考え方について

平成 20 年 7 月
内 閣 府

I. 趣旨

個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号。以下「法」という。）は、平成 17 年 4 月に全面施行された。施行後 3 年を迎え、法の施行状況等を踏まえ、個人情報の保護施策の改善・充実に必要な措置として、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。以下「基本方針」という。）を一部変更（平成 20 年 4 月 25 日閣議決定）した。

また、「個人情報保護に関する取りまとめ（意見）」（平成 19 年 6 月国民生活審議会）においては、各省庁において策定されている個人情報保護に関する事業分野ごとのガイドライン（以下「ガイドライン」という。）について、「複数のガイドラインが適用される事業者があることにも留意しつつ、政府において、ガイドラインの共通化について必要な検討を行っていくべきである。」と指摘された。

この国民生活審議会の指摘を踏まえ、一部変更された基本方針の内容にも留意しつつ、今後、ガイドラインの共通化について検討を加え、必要な措置を講ずることとする。

II. 目的

個人情報保護法制においては、主務大臣制を採用し、監督官庁が、事業分野ごとに、法、個人情報の保護に関する法律施行令（平成 15 年政令第 507 号。以下「施行令」という。）及び基本方針を踏まえ、法第 6 条、第 8 条又は基本方針に基づいてガイドライン等を策定しているところである（平成 20 年 4 月 1 日現在、24 分野について 37 のガイドラインが各事業分野を所管する省庁によって策定されている。）。

ガイドラインの共通化の取組は、これら各省庁の策定するガイドライン（今後策定される新規のガイドラインを含む。以下同じ。）によってバラツキのある項目を精査し、各事業分野の特性・独自性に依拠する部分を除いても、なお統一的でない部分については、個人情報の保護を政府として総合的かつ一体的に推進する観点から、内閣府の示す方針（Ⅲ及びⅣ参照。）に沿って各省庁がガイドラインを改定することで足並みを揃え、分野ごとの事情を踏まえながらもなるべくガイドライン間の異同を小さくしようとする取組である。その結果、ガイドラインの名称の共通化等の形式的な整理等を促進し、事業分野ごとの事情を踏まえながらも、民間分野の個人情報保護制度を対外的に分かりやすいものにすることを目的としている。

なお、各府省がその所管事業分野等の監督責任を果たし、所管事業分野等の

特性・独自性や所掌する政策等を踏まえた効果的な取組が、この取組により妨げられるものではない。

Ⅲ. 総則（共通化の要点）

各府省は、ガイドラインの策定・見直し等に当たっては、次の点に留意するものとする。

1. ガイドラインの定義

ガイドラインとは、法第6条、第8条又は基本方針に基づいて主務大臣が策定するものであり、事業者等が個人情報の適正な取扱いの確保に関して行う活動を支援し、事業者等が講ずべき措置の適切かつ有効な実施を図るための指針をいう。

2. ガイドラインの位置付け

ガイドラインが、法第6条、第8条又は基本方針に基づき策定されたものであることが明確になるよう、ガイドラインの目的に関する規定等において、その旨を明記することとする。

3. 名称の共通化

ガイドラインの名称については、「…分野における個人情報保護に関するガイドライン」又は「…が講ずべき個人情報保護措置に関する指針」等の名称を用いることとし、それが、個人情報保護に関するものであること、ガイドラインであること、どの事業分野を対象としているものか明確になることなど、民間事業者を含め国民にとってわかりやすい名称であることを目安とする。

これとの混同を避けるため、事例集やQ&A、解説書等には、「ガイドライン」や「指針」といった名称を用いないこととし、それがガイドラインではないことがわかるよう配慮した名称を付することとする。

4. 形式の統一化

各府省による「告示」とする。

5. ガイドライン以外のもの（事例集やQ&A、解説書等）

内閣府は、ガイドラインと区別して各府省が策定する事例集やQ&A、解説書等を一覧できるものを作成し、内閣府ホームページ等で公表する。これにより、事業者等の利便性に配慮する。

6. ガイドラインにおける使用用語の統一化

用語の定義に当たっては、「このガイドラインにおいて使用する用語は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条において使用する用語の例によるほか、次の定義に従うものとする。」等の文言を盛り込むこととし、事業分野の特性・独自性のあるもの以外の用語は、法の定めるところによるものとする。

7. 法第2条第3項第5号の規定により「個人情報取扱事業者」から除かれる事業者の取扱い

「個人情報」は、個人の人格尊重の理念の下に慎重に扱われるべきものであることにかんがみ、その適正な取扱いが図られなければならない（法第3条）との法の基本理念及び事業分野の特性を踏まえ、法の義務規定の対象とならない者の自主的な取組を促進するために、ガイドラインには「個人情報取扱事業者」に該当しない者についても、このガイドラインに準じた個人情報の適正な取扱いに努めるものとする」といった記述を盛り込むこととする。

8. わかりやすいガイドラインの内容

事業者や国民（消費者等）がガイドラインに関する理解を深められるように、ガイドラインにはできるだけ事例等を具体的に盛り込むようにする。また、別途事例集等を作成した場合には、それと相互に参照できるように工夫することとする。

また、消費者等の権利利益の一層の保護に資するため、苦情処理に関する窓口や開示等請求に関する窓口の透明化を進め、わかりやすいものとなるようにすることも肝要である。

IV. 各論（標準的なガイドライン）

内閣府は、全事業分野に共通するような標準的なガイドライン（以下「標準的なガイドライン」という。別添参照。）を「Ⅲ. 総則（共通化の要点）」を踏まえ作成し、公表する。

各府省は、ガイドラインの策定・見直し等に当たっては、これも参考とする。

V. 各府省における策定・見直しの検討及び施行

各府省は、既にガイドラインを策定している場合には、内閣府による標準的なガイドライン策定後1年内を目途に、事業分野の特性に応じて、ガイドラインを見直すこととし、見直し後のガイドラインの施行時期については、周知期間を含め、各事業分野の実情を踏まえた各府省の判断とする。標準的なガイドラインの変更後も同様とする。

また、新規にガイドラインを策定する場合にも、標準的なガイドラインを踏まえたものとする。

～ 以上 ～

※この「別添」は、「ガイドラインの共通化の考え方について」の「IV. 各論（標準的なガイドライン）」に関するものであり、民間事業者等に直接適用されるものではありません。

(注) 四角囲み内は参考として便宜掲載した。
「法」：個人情報の保護に関する法律
「令」：個人情報の保護に関する法律施行令
「基本方針」：個人情報の保護に関する基本方針

〇〇分野における個人情報保護に関するガイドライン

〔平成 年 月 日〕
〇〇省告示第 号〕

— 目 次 —

1. 趣旨〔又は目的〕【法第1条関係】
2. 用語の定義【法第2条関係】
 - [ア. 一括定義規定の場合]
 - [イ. 個別定義規定の場合]
 - ① 個人情報
 - ② 個人情報データベース等
 - ③ 個人データ
 - ④ 個人情報取扱事業者
 - ⑤ 本人
 - ⑥ 保有個人データ
 - ⑦ 公表
 - ⑧ 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。）
 - ⑨ 本人が容易に知り得る状態
 - ⑩ 本人に通知
 - ⑪ （個人データ又は保有個人データの）提供
 - ⑫ 本人の同意
 - ⑬ ……〔以下、事業分野ごとの特性等に基づく用語の定義を列挙する。〕
3. このガイドラインの適用対象者の範囲
4. 個人情報の利用目的に関する義務
 - (1) 利用目的の特定【法第15条第1項関係】
 - (2) 利用目的の変更【法第15条第2項・法第18条第3項関係】
 - (3) 利用目的による制限【法第16条第1項関係】
 - (4) 利用目的による制限（事業承継の場合）【法第16条第2項関係】
 - (5) 利用目的による制限の例外【法第16条第3項関係】

5. 個人情報の取得に関する義務
 - (1) 適正な取得【法第 17 条関係】
 - (2) 取得時の利用目的の通知又は公表【法第 18 条第 1 項関係】
 - (3) 書面等による直接取得時の利用目的の明示【法第 18 条第 2 項関係】
 - (4) 利用目的の通知等をしなくてよい場合【法第 18 条第 4 項関係】
6. 個人データの管理に関する義務
 - (1) データ内容の正確性の確保【法第 19 条関係】
 - (2) 安全管理措置【法第 20 条関係】
 - (3) 従業者の監督【法第 21 条関係】
 - (4) 委託先の監督【法第 22 条関係】
7. 個人データの第三者提供に関する義務
 - (1) 第三者提供の制限に関する原則【法第 23 条第 1 項関係】
 - (2) 第三者提供の制限に関する例外【法第 23 条第 1 項関係】
 - (3) いわゆる「オプトアウト」【法第 23 条第 2 項・第 3 項関係】
 - (4) 「第三者」に該当しないもの【法第 23 条第 4 項・第 5 項関係】
8. 保有個人データの開示等に関する義務
 - (1) 保有個人データに関する事項の公表等【法第 24 条関係】
 - (2) 保有個人データの開示【法第 25 条関係】
 - (3) 保有個人データの訂正等【法第 26 条関係】
 - (4) 保有個人データの利用停止等【法第 27 条関係】
 - (5) 理由の説明【法第 28 条関係】
 - (6) 開示等の求めに応じる手続【法第 29 条関係】
 - (7) 手数料【法第 30 条関係】
9. 苦情処理に関する義務【法第 31 条関係】
10. 法違反又は法違反のおそれが発覚した場合の対応
11. 勧告、命令等についての考え方
12. ガイドラインの見直しについて

1. 趣旨 [又は目的]【法第 1 条関係】

このガイドラインは、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号。以下「法」という。）[第 6 条及び] 第 8 条に基づき、また、法第 7 条第 1 項に基づく「個人情報の保護に関する基本方針」（平成 16 年 4 月閣議決定）

平成 20 年 4 月一部変更。以下「基本方針」という。)を踏まえ、[〇〇〇省]が所管する分野及び法第 36 条第 1 項ただし書により [〇〇大臣] が主務大臣に指定された特定の分野 (以下「〇〇分野」という。)における事業者等 (以下「〇〇関係事業者」という。各府省により別呼称で可。)が個人情報の適正な取扱いの確保に関して行う活動を支援するため、当該分野の実情や特性等を踏まえ、[〇〇関係事業者] が講じる措置が適切かつ有効に実施されるよう具体的な指針として定めるものである。

法は、個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の有用性に配慮しつつ、消費者等、個人の権利利益を保護することを目的としており (法第 1 条)、当該目的は、このガイドラインにおいても、同様である。

このガイドラインにおいて「～ならない。」(「努めなければならない」を除く。)と記載している規定については、法の義務規定の対象である個人情報取扱事業者の法的義務であるため、個人情報取扱事業者である [〇〇関係事業者] が従わない場合には、[〇〇大臣] により、法違反と判断される可能性がある。一方、個人情報取扱事業者でない [〇〇関係事業者] がこれに従わない場合には、法違反と判断されることはない。

また、このガイドラインにおいて「望ましい」と記載している規定については、[〇〇関係事業者] がこれに従わない場合、個人情報取扱事業者であるか否かを問わず、法違反と判断されることはない。

なお、法違反と判断されることはない場合にも、法の基本理念 (法第 3 条) も踏まえ、できるだけ取り組むことが望まれるものである (「3. このガイドラインの適用対象者の範囲」の規定も参照)。

なお、このガイドラインにおいて記載した具体例については、これに限定する趣旨で記載したものではない。また、記載した具体例においても、個別ケースによって別途考慮すべき要素があり得るので注意を要する。

(目的)

法第 1 条 この法律は、高度情報通信社会の進展に伴い個人情報の利用が著しく拡大していることにかんがみ、個人情報の適正な取扱いに関し、基本理念及び政府による基本方針の作成その他の個人情報の保護に関する施策の基本となる事項を定め、国及び地方公共団体の責務等を明らかにするとともに、個人情報を取り扱う事業者の遵守すべき義務等を定めることにより、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することを目的とする。

(基本理念)

法第 3 条 個人情報は、個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものであることにかんがみ、その適正な取扱いが図られなければならない。

(法制上の措置等)

法第 6 条 政府は、個人情報の性質及び利用方法にかんがみ、個人の権利利益の一層の保護を図るため

特にその適正な取扱いの厳格な実施を確保する必要がある個人情報について、保護のための格別の措置が講じられるよう必要な法制上の措置その他の措置を講ずるものとする。

法第7条① 政府は、個人情報の保護に関する施策の総合的かつ一体的な推進を図るため、個人情報の保護に関する基本方針（以下「基本方針」という。）を定めなければならない。

（地方公共団体等への支援）

法第8条 国は、…（中略）…国民又は事業者等が個人情報の適正な取扱いの確保に関して行う活動を支援するため、情報の提供、事業者等が講ずべき措置の適切かつ有効な実施を図るための指針の策定その他の必要な措置を講ずるものとする。

（主務大臣）

法第36条① この節の規定における主務大臣は、次のとおりとする。ただし、内閣総理大臣は、この節の規定の円滑な実施のため必要があると認める場合は、個人情報取扱事業者が行う個人情報の取扱いのうち特定のものについて、特定の大臣又は国家公安委員会（以下「大臣等」という。）を主務大臣に指定することができる。

一 個人情報取扱事業者が行う個人情報の取扱いのうち雇用管理に関するものについては、厚生労働大臣（船員の雇用管理に関するものについては、国土交通大臣）及び当該個人情報取扱事業者が行う事業を所管する大臣等

二 個人情報取扱事業者が行う個人情報の取扱いのうち前号に掲げるもの以外のものについては、当該個人情報取扱事業者が行う事業を所管する大臣等

【基本方針】

2 国が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する事項

(3) 分野ごとの個人情報の保護の推進に関する方針

① 各省庁が所管する分野において講ずべき施策

個人情報の保護については、法の施行前も、事業者の取り扱う個人情報の性質や利用方法等の実態を踏まえつつ、事業等分野ごとのガイドライン等に基づく自主的な取組が進められてきたところである。このような自主的な取組は、法の施行後においても、法の定めるルールへの遵守と相まって、個人情報保護の実効を上げる上で、引き続き期待される場所であり、尊重され、また、促進される必要がある。このため、各省庁は、法の個人情報の取扱いに関するルールが各分野に共通する必要最小限のものであること等を踏まえ、それぞれの事業等の分野の実情に応じたガイドライン等の策定・見直しを検討するとともに、事業者団体等が主体的に行うガイドラインの策定等に対しても、情報の提供、助言等の支援を行うものとする。

また、悪質な事業者の監督のため、個人情報取扱事業者に対する報告の徴収等の主務大臣の権限等について、これを適切に行わせるなど、法等の厳格な適用を図るものとする。

② 特に適正な取扱いを確保すべき個別分野において講ずべき施策

個人情報の性質や利用方法等から特に適正な取扱いの厳格な実施を確保する必要がある分野については、各省庁において、個人情報を保護するための格別の措置を各分野（医療、金融・信用、情報通信等）ごとに講じるものとする。

2. 用語の定義【法第2条関係】

[ア. 一括定義規定の場合]

このガイドラインにおいて使用する用語は、法第2条において使用する用語の例によるほか、次の定義に従うものとする。

[以下、事業分野ごとの特性等に基づく用語の定義を列挙する。]

[一 ○○○○○]

[二 ○○○○○] …

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

[イ. 個別定義規定の場合]

<① 個人情報>

「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であつて、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。

「個人に関する情報」とは、氏名、性別、生年月日、住所、年齢、職業、続柄等の事実に関する情報に限られず、個人の身体、財産、職種、肩書等の属性に関する判断や評価を表すすべての情報を指し、公刊物等によって公にされている情報や、映像、音声による情報も含まれる。これら「個人に関する情報」が、氏名等と相まって「特定の個人を識別することができる」ことになれば、それが「個人情報」となる。

なお、生存しない個人に関する情報が、同時に、遺族等の生存する個人に関する情報に当たる場合には、当該生存する個人に関する情報となる。

また、企業名等、法人その他の団体に関する情報は、基本的に「個人情報」には該当しないが、役員の名などの個人に関する情報が含まれる場合には、その部分については、「個人情報」に該当する。

さらに、「個人」には外国人も当然に含まれる。

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

法第2条① この法律において「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であつて、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。

<② 個人情報データベース等>

「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、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。

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

法第2条

② 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。

- 一 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
- 二 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

(個人情報データベース等)

令第1条 個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）第2条第2項第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っ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。

<③ 個人データ>

「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。

(例)

- ・ 個人情報データベース等から記録媒体へダウンロードされた個人情報
- ・ 個人情報データベース等から紙面に出力された帳票等に印字された個人情報

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

法第2条

④ 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。

<④ 個人情報取扱事業者>

「個人情報取扱事業者」とは、次に掲げる者を除いた、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。

ア 国の機関

イ 地方公共団体

ウ 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。）

エ 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。）

オ 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

オの規定にいう者とは、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 5,000 を超えない者とする（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「施行令」という。）第 2 条）。5,000 を超えるか否かは、[〇〇関係事業者] が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、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。

また、「個人情報データベース等」が次の要件のすべてに該当する場合には、それ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は、5,000 の数に数えない。

- i) 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。
- ii) 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、自治体職員録や弁護士会名簿）であること。
- iii) [〇〇関係事業者] 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の数を増やしたり、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。

なお、法人格を有しない団体（任意団体）や一般個人であっても、個

2. 用語の定義

⑤ 本人

個人情報取扱事業者に該当しうる。

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

法2条

③ 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。

- 一 国の機関
- 二 地方公共団体
- 三 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。）
- 四 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。）
- 五 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

（個人情報取扱事業者から除外される者）

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5千を超えない者とする。

- 一 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
- 二 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

<⑤ 本人>

「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。

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

法第2条

⑥ 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。

<⑥ 保有個人データ>

「保有個人データ」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個人データをいう。

ただし、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次に掲げるもののほか、6か月以内に消去（更新することは除く。）することとなるものを除く。

ア 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

(例)

- ・ 児童虐待や配偶者暴力等に係る被害の援助団体が有する被害者等の情報

イ 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

(例)

- ・ 不審者情報やクレーマー情報、総会屋情報
- ・ 暴力団等の反社会的勢力情報

ウ 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

(例)

- ・ 要人の行動予定情報、防衛機密情報

エ 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

(例)

- ・ 警察などから受けた捜査関係事項照会の対象情報
- ・ 犯罪収益との関係が疑われる取引（疑わしい取引）の届出の対象情報

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

法第2条

⑤ この法律において「保有個人データ」とは、個人情報取扱事業者が、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止を行うことのできる権限を有する個人データであって、その存否が明らかになることにより公益その他の利益が害されるものとして政令で定めるもの又は1年以内の政令で定める期間以内に消去することとなるもの以外のものをいう。

(保有個人データから除外されるもの)

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。

2. 用語の定義

⑦ 公表

- 一 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
- 二 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
- 三 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
- 四 当該個人データの存否が明らかになることにより、犯罪の予防、鎮圧又は捜査その他の公共安全と秩序の維持に支障が及ぶおそれがあるもの
(保有個人データから除外されるものの消去までの期間)
- 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。

<⑦ 公表>

4(2)②、5(2)及び(4)の規定(法第18条第1項、第3項及び第4項)にいう「公表」とは、広く一般に内容を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る必要がある。

(例)

- ・ 自社ホームページのトップページから1回程度の操作で到達できる場所への掲載
- ・ 事業所の窓口等への書面の掲示・備付け
- ・ パンフレット等への記載・配布

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

(取得に際しての利用目的の通知等)

- 法第18条① 個人情報取扱事業者は、個人情報を取得した場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない。
- ③ 個人情報取扱事業者は、利用目的を変更した場合は、変更された利用目的について、本人に通知し、又は公表しなければならない。
- ④ 前3項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。
- 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

⑧ 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。）

<⑧ 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。）>

8（1）①及び（7）の規定（法第24条第1項）にいう「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く必要がある。必ずしもウェブ画面への掲載、又は事業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る必要がある。

[事例集は△ - ▼（●ページ）参照]

（保有個人データに関する事項の公表等）

法第24条① 個人情報取扱事業者は、保有個人データに関し、次に掲げる事項について、本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）に置かなければならない。

- 一 当該個人情報取扱事業者の氏名又は名称
- 二 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。）
- 三 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。）
- 四 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

<⑨ 本人が容易に知り得る状態>

7（3）及び（4）の規定（法第23条第2項、第3項、第4項第3号及び第5項）にいう「本人が容易に知り得る状態」とは、事業所の窓口等への書面の掲示・備付けやホームページへの掲載その他の継続的方法により、本人が知ろうと思えば、時間的にも、その手段においても、簡単に知ることができる状態をいい、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、内容が本人に認識される合理的かつ適切な方法による必要がある。1回限りの「公表」では取組の程度が足りない。

[事例集は△ - ▼（●ページ）参照]

（第三者提供の制限）

法第23条

② 個人情報取扱事業者は、第三者に提供される個人データについて、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。

2. 用語の定義

⑩ 本人に通知

- 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データの第三者への提供を停止すること。
- ③ 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。
- ④ 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。
- 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データ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データが提供される場合
- 三 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。
- ⑤ 個人情報取扱事業者は、前項第3号に規定する利用する者の利用目的又は個人データの管理について責任を有する者の氏名若しくは名称を変更する場合は、変更する内容について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置かなければならない。

<⑩ 本人に通知>

「本人に通知」とは、本人に直接内容を知らしめることをいい、本人に内容が認識されるように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る必要がある。

(例)

- ・ 口頭（面談、電話等）
- ・ 書面（手交、郵送、Eメール、FAX等）
- ・ 使者

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

※ (参考) 個人情報取扱事業者が本人に通知する場合

- i) 利用目的に係る通知をする場合
4 (2) ②、5 (2) 及び (4) の規定 (法第18条第1項、第3項及び第4項)
- ii) 第三者提供に係る通知をする場合
7 (3) 及び (4) の規定 (法第23条第2項、第3項、第4項第3号及び第5項)
- iii) 本人の求めに対応する場合
8 (1) ②の規定 (法第24条第2項及び第3項)、8 (2) ①の規定 (法第25条第2項)、
8 (3) ②の規定 (法第26条第2項)、8 (4) ③の規定 (法第27条第3項)

<⑪ (個人データ又は保有個人データの) 提供>

保有個人データの定義規定 (法第2条第5項)、7 (1) から (4) ま

での規定（法第23条第1項、第2項及び第4項）にいう個人データの第三者への「提供」並びに8（4）②及び③の規定（法第27条第2項及び第3項）にいう保有個人データの第三者への「提供」とは、個人データ又は保有個人データを第三者が利用可能な状態に置くことをいう。個人データ又は保有個人データが、物理的に提供されていない場合であっても、備付けやネットワーク等を利用することにより、個人データ又は保有個人データを第三者が利用（閲覧を含む。）できる状態にあれば（その権限が与えられていれば）、「提供」に当たる。

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

法第2条

⑤ この法律において「保有個人データ」とは、個人情報取扱事業者が、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止を行うことのできる権限を有する個人データであって、その存否が明らかになることにより公益その他の利益が害されるものとして政令で定めるもの又は1年以内の政令で定める期間以内に消去することとなるもの以外のものをいう。

(第三者提供の制限)

法第23条 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。

② 個人情報取扱事業者は、第三者に提供される個人データについて、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データの第三者への提供を停止すること。

④ 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。

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データ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データが提供される場合

三 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。

(利用停止等)

法第27条

- ② 個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第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。
- ③ 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。

<⑫ 本人の同意>

4(2)③、(3)、(4)及び(5)の規定(法第16条)並びに7(1)、(2)及び(4)の規定(法第23条第1項)にいう「本人の同意」とは、本人が、個人情報取扱事業者の示す方法によって個人情報が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、同じく「本人の同意を得(る)」とは、本人の承諾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方法に応じ、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る必要がある。

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

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

(利用目的による制限)

法第16条 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。

- ② 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。
- ③ 前二項の規定は、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。

(第三者提供の制限)

法第23条 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。

<⑬・・・・>

[以下、事業分野ごとの特性等に基づく用語の定義を列挙する。]

3. このガイドラインの適用対象者の範囲

このガイドラインは、[〇〇分野]における個人情報取扱事業者 [あるいは個人情報取扱事業者に該当する [〇〇関係事業者] と表現しても可。] を対象とする。

また、[〇〇分野]において個人情報取扱事業者でない事業者等 [あるいは個人情報取扱事業者に該当しない [〇〇関係事業者] と表現しても可。] についても、法の基本理念（法第3条）を踏まえ、このガイドラインに規定されている事項を遵守することが望ましい。

(基本理念)

法第3条 個人情報は、個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものであることにかんがみ、その適正な取扱いが図られなければならない。

4. 個人情報の利用目的に関する義務

(1) 利用目的の特定【法第15条第1項関係】

① [〇〇関係事業者] 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。）をできる限り具体的に特定しなければならない。

利用目的の特定に当たっては、[〇〇関係事業者] において個人情報

4. 個人情報の利用目的に関する義務

(1) 利用目的の特定

報が最終的にどのような事業の用に供され、どのような目的で利用されるかが本人にとって一般的かつ合理的に想定できる程度に具体的であることが望ましい。

(例)

- ・ 単に「事業活動のため」、「お客様サービスの向上のため」といった抽象的な内容では、「できる限り特定」したことになるない。

[② [〇〇関係事業者] は、法、施行令、基本方針及びこのガイドライン等を踏まえ、自らの個人情報の保護に関する考え方や方針（いわゆる、プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等）を策定・公表している場合には、その中に、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、「事業者がその事業内容を勘案して顧客の種類ごとに利用目的を限定して示したり、事業者が本人の選択による利用目的の限定に自主的に取り組んだりするなど、本人にとって利用目的がより明確になるようにする」といった点を考慮した記述をできるだけ盛り込むことが望ましい。]

[(注) ②の規定については、事業分野の特性等に応じ、各府省の判断で記述するものとする。また、ガイドラインの中で、プライバシーポリシーの策定等の項目を別途設けている場合には当該項目に一括してもよい。]

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

(利用目的の特定)

法第15条① 個人情報取扱事業者は、個人情報を取り扱うに当たっては、その利用の目的（以下「利用目的」という。）をできる限り特定しなければならない。

【基本方針】

6 個人情報取扱事業者等が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項

(1) 個人情報取扱事業者に関する事項

個人情報取扱事業者は、法の規定に従うほか、2の(3)の①の各省庁のガイドライン等に則し、個人情報の保護について主体的に取り組むことが期待されているところであり、事業者は、引き続き体制の整備等に積極的に取り組んでいくことが求められている。各省庁等におけるガイドライン等の検討及び各事業者の取組に当たっては、特に以下の点が重要であると考えられる。

① 事業者が行う措置の対外的明確化

事業者が個人情報保護を推進する上での考え方や方針（いわゆる、プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等）を策定・公表することにより、個人情報を目的外に利用しないことや苦情処理に適切に取り組むこと等を宣言するとともに、事業者が関係法令等を遵守し、利用目的の通知・公表、開示等の個人情報の取扱いに関する諸手続について、あらかじめ、対外的に分かりやすく説明することが、事業活動に対する社会の信頼を確保するために重要である。

② 消費者等の権利利益の一層の保護

上記①で示した、事業者の個人情報保護を推進する上での考え方や方針には、消費者等、本人の権利利益保護の観点から、以下に掲げる点を考慮した記述を盛り込み、本人からの求めに一層対応していくことも重要である。

- ・ 事業者がその事業内容を勘案して顧客の種類ごとに利用目的を限定して示したり、事業者が本人の選択による利用目的の限定に自主的に取り組んだりするなど、本人にとって利用目的がより明確になるようにすること。

(2) 利用目的の変更【法第15条第2項・法第18条第3項関係】

- ① [〇〇関係事業者]は、(1)の規定により特定した利用目的を変更する場合には、変更後の利用目的が変更前の利用目的からみて、社会通念上、本人が想定できる範囲を超えて行ってはならない。

(許容例)

- ・ 「商品カタログを郵送」→「商品カタログをメール送付」

(認められない例)

- ・ 「アンケート集計に利用」→「商品カタログ郵送に利用」

- ② 変更された利用目的は、本人に通知し、又は公表しなければならない。
- ③ 本人が想定できる範囲を超えて利用目的の変更を行う場合には、(3)の規定(法第16条第1項)により、本人の同意を得なければならない。

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

(利用目的の特定)

法第15条

- ② 個人情報取扱事業者は、利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と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。

(取得に際しての利用目的の通知等)

法第18条

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

(3) 利用目的による制限【法第16条第1項関係】

- [〇〇関係事業者]は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、(1)の規定により特定した利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない。ただし、あらかじめ本人の同意を得るために

個人情報を利用することは、当初特定した利用目的にない場合にも、目的外利用には当たらない。

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

(4) 利用目的による制限（事業承継の場合）【法第 16 条第 2 項関係】

[〇〇関係事業者] は、合併、分社化、営業譲渡等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ることなく、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。ただし、あらかじめ本人の同意を得るために個人情報を利用することは、承継前の利用目的にない場合にも、目的外利用には当たらない。

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

(5) 利用目的による制限の例外【法第 16 条第 3 項関係】

次に掲げる場合については、(3) 又は (4) の規定により本人の同意を得ることが求められる場合であっても、本人の同意は不要である。

① 法令に基づいて、利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱う場合

(例)

- ・ 令状に基づく警察や検察などによる捜査への対応（刑事訴訟法第 218 条等）
- ・ 捜査に必要な取調べや捜査関係事項照会への対応（刑事訴訟法第 197 条等）
- ・ 令状に基づく警察による触法少年の調査への対応（少年法第 6 条の 5）
- ・ 触法少年の調査に必要な質問や調査関係事項照会等への対応（少年法第 6 条の 4 等）
- ・ 証券取引等監視委員会の職員による犯則事件の調査への対応（金融商品取引法第 210 条、第 211 条等）
- ・ 裁判執行関係事項照会への対応（刑事訴訟法第 507 条）
- ・ 裁判所からの公務所等に対する照会への対応（刑事訴訟法第 279 条、心神喪失等の状態で重大な他害行為を行った者の医療及び観察等に関する法律第 24 条第 3 項）
- ・ 裁判所からの文書送付の嘱託や調査の嘱託への対応（民事訴訟

法第 186 条、第 226 条、家事審判規則第 8 条)

- ・ 家庭裁判所調査官による事実の調査への対応（家事審判規則第 7 条の 2）
- ・ 犯罪被害財産支給手続関係事項照会への対応（犯罪被害財産等による被害回復給付金の支給に関する法律第 28 条）
- ・ 疑わしい取引の届出（犯罪による収益の移転防止に関する法律第 9 条第 1 項）
- ・ 徴税吏員・税務職員の質問検査への対応（地方税法第 72 条の 7、所得税法第 234 条等）
- ・ 弁護士会照会への対応（弁護士法第 23 条の 2 第 2 項）
- ・ 国勢調査などの指定統計調査に対する申告や調査実施者からの協力要請への対応（統計法第 5 条、第 17 条）
- ・ 児童虐待に係わる通告（児童虐待の防止等に関する法律第 6 条第 1 項）

〔注〕条文は、平成 20 年 6 月 30 日現在施行されているもの。

なお、当該法令に、目的外利用の便益を得る相手方についての根拠のみあって、目的外利用をする義務までは課されていない場合には、[〇〇関係事業者] は、当該法令の趣旨に照らして目的外利用の必要性と合理性が認められる範囲内で対応するものとする。

- ② 人（法人を含む。）の生命、身体又は財産の保護のために利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱う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）

- ・ 急病人の血液型や家族の連絡先を医師や看護師に伝える場合
- ・ 大規模災害や事故等の緊急時に、負傷者情報を家族に提供する場合
- ・ 暴力団等の反社会的勢力情報、業務妨害行為を行う悪質者情報を企業間で共有する場合
- ・ 製品に重大な欠陥があるような緊急時に、メーカーから顧客情報を求められ、これに応じる必要がある場合

- ③ 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱う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）

- ・ 地域がん登録事業及び院内がん登録事業において、がんの診療

5. 個人情報の取得に関する義務

(1) 適正な取得

情報等の提供を求められ、これに応じる必要があるとき。

- ・ 感染症の予防のための調査に応じるとき。
- ・ 児童虐待のおそれのある家庭情報を、児童相談所、警察、学校、病院等が共有する必要があるとき。

- 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〔〇〇関係事業者〕が協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるときに、利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱う場合

(例)

- ・ 任意の求めに応じて、警察や税務署に対して個人情報を提出する場合
- ・ 承認統計調査や届出統計調査に回答する場合

なお、〔〇〇関係事業者〕は、任意の求めの趣旨に照らして目的外利用の必要性と合理性が認められる範囲内で対応するものとする。

〔(注) ①から④までの規定については、各府省の判断により、事業分野の特性等に応じた具体例を積極的に例示するものとする。〕

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

(利用目的による制限)

法第16条 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。

② 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。

③ 前2項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。

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。

5. 個人情報の取得に関する義務

(1) 適正な取得【法第17条関係】

〔〇〇関係事業者〕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。

(違反例)

- ・ 本人をだましてその個人情報を取得すること。
- ・ 第三者提供の制限（7.の規定参照）に違反して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こと。

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

(適正な取得)

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。

(2) 取得時の利用目的の通知又は公表【法第18条第1項関係】

〔〇〇関係事業者〕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。

(例)

- ・ 電話帳や職員録等から個人情報を取得した場合
- ・ 個人情報の第三者提供を受けて、個人情報を取得した場合
- ・ 個人情報の取扱いの委託を受けて、個人情報を取得した場合

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

(3) 書面等による直接取得時の利用目的の明示【法第18条第2項関係】

〔〇〇関係事業者〕は、契約書、懸賞応募はがき、アンケートやユーザー入力画面への打ち込みなど書面等により、直接本人から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（法人を含む。）の生命、身体又は財産の保護のために緊急に必要な場合は、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示する必要はないが、その場合には、(2)の規定（法第18条第1項）に基づいて、取得後速やかにその利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない。

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

(例)

- ・ 往復はがきの往はがきに、社会通念上、本人が認識できる場所及び文字の大きさを記載する。
- ・ 面談中、本人に対し、定款等のうち利用目的の記載部分を指摘する。
- ・ ユーザー入力画面において、送信ボタン等をクリックする前等に利用目的が本人の目にとまる形で配置・記載する。

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

(4) 利用目的の通知等をしなくてよい場合【法第18条第4項関係】

次に掲げる場合については、(2)、(3)及び4(2)②の規定(法第18条第1項から第3項まで)は適用しない。

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

(例)

- ・ 暴力団等の反社会的勢力情報、疑わしい取引の届出の対象情報、業務妨害行為を行う悪質者情報の提供者が逆恨みを買うおそれがある場合

- ② 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより[〇〇関係事業者]の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合

(例)

- ・ 新規開発部門が収集した情報の種類が明らかになることにより、企業の健全な競争を害する場合
- ・ 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

- 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。

(例)

- ・ 犯罪捜査への協力のため、被疑者等に関する情報を取得した場合

④ 取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合

(例)

- ・ 今後連絡を取り合うために名刺交換をした場合
- ・ 出前の注文を電話で受けた場合
- ・ 着信において相手方の電話番号が非通知でない場合で、同じ用件で当方から相手方に電話を掛け直す場合

〔(注) ①から④までの規定については、各府省の判断により、事業分野の特性等に応じた具体例を積極的に例示するものとする。〕

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

(取得に際しての利用目的の通知等)

法第18条 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。

② 個人情報取扱事業者は、前項の規定にかかわらず、本人との間で契約を締結することに伴って契約書その他の書面（電子的方式、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。

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

④ 前3項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。

- 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

6. 個人データの管理に関する義務

(1) データ内容の正確性の確保【法第19条関係】

〔〇〇関係事業者〕は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めなければならない。

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

(データ内容の正確性の確保)

法第19条 個人情報取扱事業者は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データを正確かつ

最新の内容に保つよう努めなければならない。

(2) 安全管理措置【法第 20 条関係】

[〇〇関係事業者] 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。

その際、[〇〇関係事業者] において、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、個人データの取扱状況及び個人データを記録した媒体の性質等に起因するリスクに応じ、必要かつ適切な措置を講じるものとする。

[例えば、不特定多数者が書店で随時に購入可能な名簿で、事業者において全く加工をしていないものについては、個人の権利利益を侵害するおそれは低いと考えられることから、それを処分するために文書細断機等による処理を行わずに廃棄し、又は廃品回収に出したとしても、事業者の安全管理措置の義務違反にはならない。]

[(注) 上記「例えば」以降については、事業分野の特性等に応じ、各府省の判断で記述するものとする。また、組織的や技術的といった安全管理措置の程度については、事業分野の特性等に応じ、具体例を積極的に例示するものとする。]

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

(安全管理措置)

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。

【基本方針】

6 個人情報取扱事業者等が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項

(1) 個人情報取扱事業者に関する事項

個人情報取扱事業者は、法の規定に従うほか、2の(3)の①の各省庁のガイドライン等に則し、個人情報の保護について主体的に取り組むことが期待されているところであり、事業者は、引き続き体制の整備等に積極的に取り組んでいくことが求められている。各省庁等におけるガイドライン等の検討及び各事業者の取組に当たっては、特に以下の点が重要であると考えられる。

③ 責任体制の確保

事業運営において個人情報の保護を適切に位置づける観点から、外部からの不正アクセスの防御対策のほか、個人情報保護管理者の設置、内部関係者のアクセス管理や持ち出し防止策等、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を整備することが重要である。

(以下略)

⑤ 安全管理措置の程度

事業者において、その取り扱う個人情報の適切な保護が確保されるためには、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ことが重要である。

その際には、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重要である。例えば、不特定多数者が書店で随時に購入可能な名簿で、事業者において全く加工をしていないものについては、個人の権利利益を侵害するおそれは低いと考えられることから、それを処分するために文書細断機等による処理を行わずに廃棄し、又は廃品回収に出したとしても、事業者の安全管理措置の義務違反にはならないものとして取り扱うことができるものとする。

(3) 従業員の監督【法第 21 条関係】

〔〇〇関係事業者〕は、その従業員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、当該従業員に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

その際、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、個人データを取り扱う従業員に対する教育及び研修等の内容及び頻度を充実させるなど、必要かつ適切な措置を講じる必要がある。

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

(従業員)の監督

法第 21 条 個人情報取扱事業者は、その従業員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、当該従業員に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

【基本方針】

6 個人情報取扱事業者等が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項

(1) 個人情報取扱事業者に関する事項

個人情報取扱事業者は、法の規定に従うほか、2の(3)の①の各省庁のガイドライン等に則し、個人情報の保護について主体的に取り組むことが期待されているところであり、事業者は、引き続き体制の整備等に積極的に取り組んでいくことが求められている。各省庁等におけるガイドライン等の検討及び各事業者の取組に当たっては、特に以下の点が重要であると考えられる。

④ 従業員の啓発

事業者において、個人情報の漏えい等の防止等、その取り扱う個人情報の適切な保護が確保されるためには、教育研修の実施等を通じて、個人情報を実際に業務で取り扱うこととなる従業員の啓発を図ることにより、従業員の個人情報保護意識を徹底することが重要である。

(4) 委託先の監督【法第 22 条関係】

[①] [〇〇関係事業者] は、個人データの取扱いの全部又は一部を外部に委託する場合は、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（以下「委託先」という。）に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

その際、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。

[②] [〇〇関係事業者] は、①の規定の監督を行うに当たっては、適切な者を選定して委託契約を結ぶとともに、当該契約等において次に示す事項について定めることが望ましい。

ア 委託先の個人データの取扱いに関する事項

イ 委託先の秘密の保持に関する事項

ウ 委託された個人データの再委託に関する事項

エ 契約終了時の個人データの返却等に関する事項]

[③] [〇〇関係事業者] は、法、施行令、基本方針及びこのガイドライン等を踏まえ、その事業活動の特性、規模及び実態を考慮し、自らの個人情報保護に関する考え方や方針（いわゆる、プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等）を策定・公表している場合には、その中に、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、「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」といった点を考慮した記述をできるだけ盛り込むことが望ましい。]

[(注) ②及び③の規定については、事業分野の特性等に応じ、各府省の判断で記述するものとする。なお、③の規定については、ガイドラインの中で、プライバシーポリシーの策定等の項目を別途設けている場合には当該項目に一括してもよい。]

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

(委託先の監督)

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。

【基本方針】

6 個人情報取扱事業者等が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項

(1) 個人情報取扱事業者に関する事項

個人情報取扱事業者は、法の規定に従うほか、2の(3)の①の各省庁のガイドライン等に則し、個人情報の保護について主体的に取り組むことが期待されているところであり、事業者は、引き続き体制の整備等に積極的に取り組んでいくことが求められている。各省庁等におけるガイドライン等の検討及び各事業者の取組に当たっては、特に以下の点が重要であると考えられる。

① 事業者が行う措置の対外的明確化

事業者が個人情報保護を推進する上での考え方や方針（いわゆる、プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等）を策定・公表することにより、個人情報を目的外に利用しないことや苦情処理に適切に取り組むこと等を宣言するとともに、事業者が関係法令等を遵守し、利用目的の通知・公表、開示等の個人情報の取扱いに関する諸手続について、あらかじめ、対外的に分かりやすく説明することが、事業活動に対する社会の信頼を確保するために重要である。

② 消費者等の権利利益の一層の保護

上記①で示した、事業者の個人情報保護を推進する上での考え方や方針には、消費者等、本人の権利利益保護の観点から、以下に掲げる点を考慮した記述を盛り込み、本人からの求めに一層対応していくことも重要である。

- ・ 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。

③ 責任体制の確保

(中略)

また、個人情報の取扱いを外部に委託することとなる際には、委託契約の中で、個人情報の流出防止をはじめとする保護のための措置が委託先において確保されるよう、委託元と委託先のそれぞれの責任等を明確に定めることにより、再委託される場合も含めて実効的な監督体制を確保することが重要である。

7. 個人データの第三者提供に関する義務

(1) 第三者提供の制限に関する原則【法第23条第1項関係】

〔〇〇関係事業者〕は、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。

(2) 第三者提供の制限に関する例外【法第23条第1項関係】

次の各号のいずれかに該当する場合は、(1)の規定にかかわらず、個人データを第三者に提供することができる。

① 法令に基づく場合

(例)

- ・ 令状に基づく警察や検察などによる捜査への対応（刑事訴訟法第218条等）
- ・ 捜査に必要な取調べや捜査関係事項照会への対応（刑事訴訟法第197条等）

- ・ 令状に基づく警察による触法少年の調査への対応（少年法第6条の5）
- ・ 触法少年の調査に必要な質問や調査関係事項照会等への対応（少年法第6条の4等）
- ・ 証券取引等監視委員会の職員による犯則事件の調査への対応（金融商品取引法第210条、第211条等）
- ・ 裁判執行関係事項照会への対応（刑事訴訟法第507条）
- ・ 裁判所からの公務所等に対する照会への対応（刑事訴訟法第279条、心神喪失等の状態で重大な他害行為を行った者の医療及び観察等に関する法律第24条第3項）
- ・ 裁判所からの文書送付の嘱託や調査の嘱託への対応（民事訴訟法第186条、第226条、家事審判規則第8条）
- ・ 家庭裁判所調査官による事実の調査への対応（家事審判規則第7条の2）
- ・ 犯罪被害財産支給手続関係事項照会への対応（犯罪被害財産等による被害回復給付金の支給に関する法律第28条）
- ・ 疑わしい取引の届出（犯罪による収益の移転防止に関する法律第9条第1項）
- ・ 徴税吏員・税務職員の質問検査への対応（地方税法第72条の7、所得税法第234条等）
- ・ 弁護士会照会への対応（弁護士法第23条の2第2項）
- ・ 国勢調査などの指定統計調査に対する申告や調査実施者からの協力要請への対応（統計法第5条、第17条）
- ・ 児童虐待に係わる通告（児童虐待の防止等に関する法律第6条第1項）

〔注〕条文は、平成20年6月30日現在施行されているもの。

なお、当該法令に、第三者提供を受ける相手方についての根拠のみあって、第三者提供をする義務までは課されていない場合には、[〇〇関係事業者]は、当該法令の趣旨に照らして第三者提供の必要性和合理性が認められる範囲内で対応するものとする。

- ② 人（法人を含む。）の生命、身体又は財産の保護のために個人データを第三者に提供する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）

- ・ 急病人の血液型や家族の連絡先を医師や看護師に伝える場合
- ・ 大規模災害や事故等の緊急時に、負傷者情報を家族に提供する

場合

- ・ 暴力団等の反社会的勢力情報、業務妨害行為を行う悪質者情報を企業間で共有する場合
- ・ 製品に重大な欠陥があるような緊急時に、メーカーから顧客情報を求められ、これに応じる必要がある場合

- ③ 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に個人データを第三者に提供する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)

- ・ 地域がん登録事業及び院内がん登録事業において、がんの診療情報等の提供を求められ、これに応じる必要があるとき。
- ・ 感染症の予防のための調査に応じるとき。
- ・ 児童虐待のおそれのある家庭情報を、児童相談所、警察、学校、病院等が共有する必要があるとき。

- 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〔〇〇関係事業者〕が協力する場合であって、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に、個人データを第三者に提供する場合

(例)

- ・ 任意の求めに応じて、警察や税務署に対して個人情報提出する場合
- ・ 承認統計調査や届出統計調査に回答する場合

なお、〔〇〇関係事業者〕は、任意の求めの趣旨に照らして第三者提供の必要性と合理性が認められる範囲内で対応するものとする。

〔(注) ①から④までの規定については、各府省の判断により、事業分野の特性等に応じた具体例を積極的に例示するものとする。〕

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

(3) いわゆる「オプトアウト」【法第23条第2項・第3項関係】

〔〇〇関係事業者〕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、(1)及び(2)の規定(法第23条第1項)にかかわらず、当該個人データを第三者に提供することができる。

- ① 第三者への提供を利用目的とすること。
- ② 第三者に提供される個人データの項目
(例)
 - ・ 氏名、住所、電話番号
 - ・ 氏名、商品購入履歴
- ③ 第三者への提供の手段又は方法
(例)
 - ・ 書籍として出版
 - ・ インターネットに掲載
- ④ 本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止すること。

ただし、[〇〇関係事業者]がこの規定による第三者提供を行っている場合であって、②又は③の規定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。

(いわゆる「オプトアウト」の例)

- ・ 住宅地図業者(表札を調べて住宅地図を作成・販売等)やデータベース事業者(名簿の作成・販売等)が、あらかじめ①から④の規定に掲げる事項を自社のホームページに常時掲載(2. ⑨の規定参照)し、本人からの停止の求めを受け付けられる状態にしてから、販売等する場合

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

(4)「第三者」に該当しないもの【法第23条第4項・第5項関係】

次に掲げる場合において、当該個人データの提供を受ける者は「第三者」に該当しないものとし、(1)から(3)までの規定(法第23条第1項から第3項まで)にかかわらず、[〇〇関係事業者]は当該個人データを提供することができる。

- ① 個人情報取扱事業者が利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合

② 合併、分社化、営業譲渡等による事業の承継に伴って個人データが提供される場合

③ 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、次に掲げる事項について、当該共同利用をする前にあらかじめ、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。

ア 共同利用をする旨

イ 共同して利用される個人データの項目

ウ 共同して利用する者の範囲

エ 利用する者の利用目的

オ 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、個人データの安全管理等について共同利用者の中で第一次的に責任を有する事業者の氏名又は名称

ただし、イ又はウの規定に掲げる事項を変更する場合（7（1）の規定参照）は、あらかじめ本人の同意を得なければならない。

また、エ又はオの規定に掲げる事項を変更する場合（4（2）①の規定参照）は、変更する内容について、変更前にあらかじめ、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。

[事例集は△ - ▼（●ページ）参照]

（第三者提供の制限）

法第23条 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。

② 個人情報取扱事業者は、第三者に提供される個人データについて、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。

8. 保有個人データの開示等に関する義務

(1) 保有個人データに関する事項の公表等

- 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データの第三者への提供を停止すること。
- ③ 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。
- ④ 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。
- 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データ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データが提供される場合
 - 三 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。
- ⑤ 個人情報取扱事業者は、前項第3号に規定する利用する者の利用目的又は個人データの管理について責任を有する者の氏名若しくは名称を変更する場合は、変更する内容について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置かなければならない。

8. 保有個人データの開示等に関する義務

(1) 保有個人データに関する事項の公表等【法第24条関係】

① [〇〇関係事業者]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。

ア 当該 [〇〇関係事業者] の氏名又は名称

イ すべての保有個人データの利用目的（5（4）①から③までの規定（法第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。）

ウ 保有個人データに関する本人からの次に掲げる求めに応じる手続（（7）の規定（法第30条第2項）により手数料を定めたときは、その手数料の額を含む。）

i) 利用目的の通知の求め（②の規定（法第24条第2項）参照）

ii) 開示の求め（（2）①の規定（法第25条第1項）参照）

iii) 内容の訂正、追加又は削除の求め（（3）①の規定（法第26条第1項）参照）

iv) 利用の停止又は消去の求め（（4）①の規定（法第27条第1項）参照）

v) 第三者提供の停止の求め（（4）②の規定（法第27条第2項）

参照)

エ 当該〔〇〇関係事業者〕が行う保有個人データの取扱いに関する苦情を受け付ける担当窓口名・係名、郵送用住所、受付電話番号その他の苦情申出先

オ 当該〔〇〇関係事業者〕が認定個人情報保護団体（法第37条第1項の認定を受けた者をいう。以下同じ。）の対象事業者である場合には、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

② 〔〇〇関係事業者〕は、次の各号のいずれかに該当する場合を除き、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。なお、利用目的を通知しない旨の決定をしたときも、本人に対し、遅滞なく、当該決定をした旨を通知しなければならない。

ア ①の規定（法第24条第1項）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

イ 5（4）①から③までの規定（法第18条第4項第1号から第3号まで）に該当する場合

[事例集は△ - ▼（●ページ）参照]

（保有個人データに関する事項の公表等）

法第24条 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。

一 当該個人情報取扱事業者の氏名又は名称

二 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。）

三 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。）

四 前3号に掲げるもののほか、保有個人データの適正な取扱いの確保に関し必要な事項として政令で定めるもの

② 個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの利用目的の通知を求められたときは、本人に対し、遅滞なく、これを通知しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。

一 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

二 第18条第4項第1号から第3号までに該当する場合

③ 個人情報取扱事業者は、前項の規定に基づき求められた保有個人データの利用目的を通知しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

(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)

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。

- 一 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
- 二 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

(2) 保有個人データの開示【法第25条関係】

① [〇〇関係事業者] 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、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）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、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が、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。

ア 保有個人データを開示することにより、本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

(例)

- ・ 医療機関等が患者の病名等を開示することで患者本人の心身状況を悪化させるおそれがある場合

イ 保有個人データを開示することにより、当該 [〇〇関係事業者] 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)

- ・ 企業秘密が明らかになるおそれがある場合

ウ 保有個人データを開示することが他の法令に違反することとなる場合

(例)

- ・ 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

② 他の法令の規定により、本人が識別される保有個人データの全部又は一部を、当該本人に対し①の規定の本文（法第25条第1項本文）に定める方法に相当する方法で開示することとなる場合には、①の規定（法第25条第1項）は、適用しない。

(例)

- ・ タクシー業務適正化特別措置法第 19 条に規定する登録実施機関が、同法第 12 条及び第 19 条の規定に基づき、登録運転者に係る原簿の謄本の交付又は閲覧を行う場合

〔③ 〔〇〇関係事業者〕は、法、施行令、基本方針及びこのガイドライン等を踏まえ、その事業活動の特性、規模及び実態を考慮し、自らの個人情報保護に関する考え方や方針（いわゆる、プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等）を策定・公表している場合には、その中に、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その取得方法（取得源の種類等）を、可能な限り具体的に明記する」といった点を考慮した記述をできるだけ盛り込み、本人からの求めに一層対応していくことが望ましい。〕

〔(注) ③の規定については、事業分野の特性等に応じ、各府省の判断で記述するものとする。また、ガイドラインの中で、プライバシーポリシーの策定等の項目を別途設けている場合には当該項目に一括してもよい。〕

〔事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照〕

(開示)

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 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。

(個人情報取扱事業者が保有個人データを開示する方法)

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。

【基本方針】

6 個人情報取扱事業者等が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項

(1) 個人情報取扱事業者に関する事項

個人情報取扱事業者は、法の規定に従うほか、2の(3)の①の各省庁のガイドライン等に則し、個人情報の保護について主体的に取り組むことが期待されているところであり、事業者は、引き続き体制の整備等に積極的に取り組んでいくことが求められている。各省庁等におけるガイドライン等の検討及び各事業者の取組に当たっては、特に以下の点が重要であると考えられる。

① 事業者が行う措置の対外的明確化

事業者が個人情報保護を推進する上での考え方や方針（いわゆる、プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等）を策定・公表することにより、個人情報を目的外に利用しないことや苦情処理に適切に取り組むこと等を宣言するとともに、事業者が関係法令等を遵守し、利用目的の通知・公表、開示等の個人情報の取扱いに関する諸手続について、あらかじめ、対外的に分かりやすく説明することが、事業活動に対する社会の信頼を確保するために重要である。

② 消費者等の権利利益の一層の保護

上記①で示した、事業者の個人情報保護を推進する上での考え方や方針には、消費者等、本人の権利利益保護の観点から、以下に掲げる点を考慮した記述を盛り込み、本人からの求めに一層対応していくことも重要である。

- ・個人情報の取得元又はその取得方法（取得源の種類等）を、可能な限り具体的に明記すること。

(3) 保有個人データの訂正等【法第26条関係】

① [〇〇関係事業者] 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「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続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。

② [〇〇関係事業者] は、①の規定（法第26条第1項）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は、本人に対し、遅滞なく、その旨（訂正等の内容を含む。）を通知しなければならない。また、利用目的から見て訂正等が必要でない場合や、本人からの誤りである旨の指摘が正しくない場合には、訂正等に応じる必要はないが、そういった場合を含め、訂正等を行わない旨の決定をしたときも、同様とする。

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

(訂正等)

法第26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続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。

- 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。

(4) 保有個人データの利用停止等【法第 27 条関係】

- ① [〇〇関係事業者] は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが 4 (3) から (5) までの規定（法第 16 条）に違反して取り扱われている（同意のない目的外利用）という理由又は 5 (1) の規定（法第 17 条）に違反して取得されたものである（不正の手段による個人情報の取得）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「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。
- ② [〇〇関係事業者] は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが 7 (1) 及び (2) の規定（法第 23 条第 1 項）に違反して第三者に提供されている（同意のない第三者提供等）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。
- ③ [〇〇関係事業者] は、①及び②の規定（法第 27 条第 1 項及び第 2 項）に規定する求めに対し、保有個人データの全部又は一部について、その求めに応じたとき、又はその求めに応じ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。
- [④] [〇〇関係事業者] は、法、施行令、基本方針及びこのガイドライン等を踏まえ、その事業活動の特性、規模及び実態を考慮し、自らの個人情報の保護に関する考え方や方針（いわゆる、プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等）を策定・公表している場合に

は、その中に、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など、自主的に利用停止等に応じる」といった点を考慮した記述をできるだけ盛り込み、本人からの求めに一層対応していくことが望ましい。]

〔(注) ④の規定については、事業分野の特性等に応じ、各府省の判断で記述するものとする。また、ガイドラインの中で、プライバシーポリシーの策定等の項目を別途設けている場合には当該項目に一括してもよい。〕

〔事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照〕

(利用停止等)

法第27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。

② 個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第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。

③ 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。

【基本方針】

6 個人情報取扱事業者等が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項

(1) 個人情報取扱事業者に関する事項

個人情報取扱事業者は、法の規定に従うほか、2の(3)の①の各省庁のガイドライン等に則し、個人情報の保護について主体的に取り組むことが期待されているところであり、事業者は、引き続き体制の整備等に積極的に取り組んでいくことが求められている。各省庁等におけるガイドライン等の検討及び各事業者の取組に当たっては、特に以下の点が重要であると考えられる。

① 事業者が行う措置の対外的明確化

事業者が個人情報保護を推進する上での考え方や方針（いわゆる、プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等）を策定・公表することにより、個人情報を目的外に利用しないことや苦情処理

に適切に取り組むこと等を宣言するとともに、事業者が関係法令等を遵守し、利用目的の通知・公表、開示等の個人情報の取扱いに関する諸手続について、あらかじめ、対外的に分かりやすく説明することが、事業活動に対する社会の信頼を確保するために重要である。

② 消費者等の権利利益の一層の保護

上記①で示した、事業者の個人情報保護を推進する上での考え方や方針には、消費者等、本人の権利利益保護の観点から、以下に掲げる点を考慮した記述を盛り込み、本人からの求めに一層対応していくことも重要である。

- ・ 保有個人データについて本人から求めがあった場合には、ダイレクトメールの発送停止など、自主的に利用停止等に応じること。

(5) 理由の説明【法第 28 条関係】

[〇〇関係事業者]は、保有個人データの利用目的の通知の求め((1) ②の規定(法第 24 条第 3 項)参照)、開示の求め((2) ①の規定(法第 25 条第 2 項)参照)、訂正等の求め((3) ①及び②の規定(法第 26 条第 2 項)参照)、利用停止等の求め又は第三者提供の停止の求め((4) ①から③までの規定(法第 27 条第 3 項)参照)に対し、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又はその措置と異なる措置をとる旨を本人に通知する場合は、併せて、本人に対して、その理由を説明するよう努めなければならない。

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

(理由の説明)

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。

(6) 開示等の求めに応じる手続【法第 29 条関係】

① [〇〇関係事業者]は、保有個人データの利用目的の通知の求め((1) ②の規定(法第 24 条第 2 項)参照)、開示の求め((2) ①の規定(法第 25 条第 1 項)参照)、訂正等の求め((3) ①の規定(法第 26 条第 1 項)参照)、利用停止等の求め((4) ①の規定(法第 27 条第 1 項)参照)又は第三者提供の停止の求め((4) ②の規定(法第 27 条第 2 項)参照。以下これらの求めを総称して単に「開示等の求め」という。)に関し、その求めを受け付ける方法として次に掲げる事項を定めることができ、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。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。

ア 開示等の求めの申出先

(例)

・担当窓口名・係名、郵送用住所、受付電話番号、受付 FAX 番号

イ 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方式

ウ 開示等の求めをする者が本人又は代理人（未成年者若しくは成年
被後見人の場合はその法定代理人、又は開示等の求めをすることに
つき本人が委任した者がいる場合はその受任者）であることの確認
の方法

エ 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につ
いて手数料を徴収する場合は、その徴収方法

② [〇〇関係事業者] は、本人に対し、開示等の求めに対応するため、
その対象となる保有個人データの特定に必要な事項の提示を求めるこ
とができる。なお、その際、本人が容易かつ的確に開示等の求めがで
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
の利便性を考慮しなければならない。

③ [〇〇関係事業者] は、①及び②の規定（法第 29 条第 1 項から第 3
項まで）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、
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
に応じて適切なものになるよう配慮し、例えば、本人確認のために [〇
〇関係事業者] が保有している個人データに比して必要以上に多くの
情報を求めないようにするなど、本人に過重な負担を課するものとな
らないよう配慮しなければならない。

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

(開示等の求めに応じる手続)

法第 29 条 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。

② 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。

- ③ 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。
- ④ 個人情報取扱事業者は、前3項の規定に基づき開示等の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。

(開示等の求めを受け付ける方法)

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。

- 一 開示等の求めの申出先
- 二 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
- 三 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
- 四 法第30条第1項の手数料の徴収方法

(開示等の求めをすることができる代理人)

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。

- 一 未成年者又は成年被後見人の法定代理人
- 二 開示等の求めをするにつき本人が委任した代理人

(7) 手数料【法第30条関係】

〔〇〇関係事業者〕は、保有個人データに関する利用目的の通知の求め（(1) ②の規定（法第24条第2項）参照）又は開示の求め（(2) ①の規定（法第25条第1項）参照）に応じる場合には、手数料を徴収することができる。その手数料の額を定める際には、実費を勘案して合理的と認められる範囲内でなければならない。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。）に置かななければならない（(1) ①ウの規定参照）。

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

(手数料)

法第30条 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。

- ② 個人情報取扱事業者は、前項の規定により手数料を徴収する場合は、実費を勘案して合理的であると認められる範囲内において、その手数料の額を定めなければならない。

9. 苦情処理に関する義務【法第31条関係】

〔〇〇関係事業者〕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。もつとも、無理な要求にまで応じなければならないものではない。

なお、担当窓口名・係名、郵送用住所、受付電話番号その他の苦情申出先については、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。）に置かなければならない（8（1）①エの規定参照）。

[事例集は△ - ▼（●ページ）参照]

（個人情報取扱事業者による苦情の処理）

法第31条 個人情報取扱事業者は、個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない。

② 個人情報取扱事業者は、前項の目的を達成するために必要な体制の整備に努めなければならない。

【基本方針】

7 個人情報の取扱いに関する苦情の円滑な処理に関する事項

個人情報の利用・提供あるいは開示・不開示に関する本人の不平や不満は、訴訟等によるのではなく、事案の性質により、迅速性・経済性等の観点から、むしろ苦情処理の制度によって解決することが適当なものが多いと考えられる。法は、苦情処理による国民の権利利益の保護の実効を期すため、個人情報取扱事業者自身の取組により苦情を解決することを基本としつつ、認定個人情報保護団体、地方公共団体等が苦情の処理に関わる複層的な仕組みを採っている。この仕組みが円滑に機能するためには、これらの関係機関がそれぞれの役割分担に応じて適切に取り組むとともに、緊密な連携を確保することが必要である。

(1) 事業者自身による取組のあり方

法は、苦情処理について、まず、第一に個人情報取扱事業者の責任において適切かつ迅速な処理に努めるべきことを明らかにしている。こうした責務を全うするため、事業者には、必要な体制整備として苦情受付窓口の設置、苦情処理手順の策定等が求められる。

10. 法違反又は法違反のおそれが発覚した場合の対応

〔〇〇関係事業者〕は、その取り扱う個人情報（委託を受けた者が取り扱うものを含む。）について、法違反又は法違反のおそれが発覚した場合には、次の対応を実施することが望ましい。

(1) 事実調査、原因の究明

事実関係を調査し、法違反又は法違反のおそれが把握できた場合には、その原因究明にあたる。

(2) 影響範囲の特定

(1)の規定で把握した事実関係による影響がどれほど及ぶのか、その範囲を特定する。

(3) 再発防止策の検討・実施

(1) の規定で究明した原因を踏まえ、再発防止策を検討し、速やかに実施する。

(4) 影響を受ける可能性のある本人への連絡等

法違反の中でも、特に個人データの安全管理（法第 20 条から第 22 条まで）について違反があった場合には、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、事実関係等について、速やかに、本人へ連絡し、又は本人が容易に知り得る状態に置くことが望ましい。

(5) 事実関係、再発防止策等の公表

法違反の中でも、特に個人データの安全管理（法第 20 条から第 22 条まで）について違反があった場合には、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、事実関係及び再発防止策等について、速やかに、公表することが望ましい。

(6) 主務大臣・認定個人情報保護団体への報告

〔〇〇関係事業者〕は、法違反又は法違反のおそれが発覚した場合には、事実関係及び再発防止策等について、速やかに、〔〇〇大臣〕（〇〇局〇〇課）に報告するよう努めなければならない。また、認定個人情報保護団体に加入している場合には、当該認定個人情報保護団体に報告するよう努めなければならない。

〔(注) 10. の規定については、安全管理措置等の一内容とする場合も含め、事業分野の特性等に応じ、各府省の判断で記述するものとする。〕

[事例集は△ - ▼ (●ページ) 参照]

【基本方針】

6 個人情報取扱事業者等が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項

(1) 個人情報取扱事業者に関する事項

個人情報取扱事業者は、法の規定に従うほか、2の(3)の①の各省庁のガイドライン等に則し、個人情報の保護について主体的に取り組むことが期待されているところであり、事業者は、引き続き体制の整備等に積極的に取り組んでいくことが求められている。各省庁等におけるガイドライン等の検討及び各事業者の取組に当たっては、特に以下の点が重要であると考えられる。

② 消費者等の権利利益の一層の保護

(中略)

また、事業者において、個人情報の漏えい等の事案が発生した場合は、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り事実関係等を公表することが重要である。

11. 勧告、命令等についての考え方

〔(注) 事業分野の特性に応じ、各府省の判断で記述するものとする。その際、行政手続法第6章に定める意見公募手続の要否に留意。〕

12. ガイドラインの見直しについて

このガイドラインについては、社会情勢の変化、国民の意識の変化、技術動向の変化等諸環境の変化を踏まえ、必要に応じ見直しを行うものとする。

～ 以 上 ～