

# **個人情報保護を巡る国内外の動向**

## **(オプトアウト規定 (名簿屋対策) の現状・苦情あっせんの取組)**

**平成31年4月12日**

## ①いわゆる名簿屋に対する実態確認について

いわゆる名簿等販売事業者(以下、「名簿屋」という。)を含むアウト手続の届出事業者158件のうち、29年度に30件、30年度に37件の名簿屋に対し、実態確認を行った。

また、未届けの疑いがあると判明した事業者3件も実態確認を行った。

### <確認方法>

- ① 確認対象先に対し、事業内容や個人情報取扱い状況、取得及び提供時に係る確認・記録義務の履行状況を確認するため、先ずは書面により調査票を送付
- ② 当該調査票の回答内容を確認するため、臨場等によるヒアリングを実施
- ③ 調査票が返戻された先は、電話や現地への臨場等により所在確認を実施

# ① いわゆる名簿屋に対する実態確認について

実施区分	調査結果	件数
未届けの疑いがある事業者	新たに届出書を提出	3件
届出事業者	確認・記録義務等の履行に問題がないと考えられる先	23件
	確認・記録義務等の履行に問題がある先	14件
	(内 取得時の確認・記録が不十分な先)	(10件)
	(内 提供時の記録が不十分な先)	(3件)
30年度の実態確認の中で把握した未届けの疑いがある事業者	(内 その他)	(3件)
	新たに届出書を提出	7件
	現在、調査確認中	39件

上記のうち、確認・記録義務の履行に問題がある名簿屋に対しては、適正に履行する体制を整備するよう、必要に応じ、助言・指導を行った。  
また、履行状況等が極めて悪質な場合には、警察に通報するなどの対応も検討する。

# ①いわゆる名簿屋に対する実態確認について

## 今回の実態確認の結果等を踏まえた課題等

- 届出事業者が第三者提供をやめた場合、届出の取下げに関する規定がない。
- オプトアウト届出に係る変更の届出は、取り扱う個人データの内容や提供方法を変更した場合は必要だが、住所や屋号が変わった場合の変更届出規定がない。
- 未届けの疑いがある事業者の存在について、引き続き調査を行い、届出を指導する。
- 届出事業者について、確認・記録義務の履行が適正になされるよう、引き続きモニタリングする。
- 当委員会に届出済みの事業者から取得しているから問題ないとして、確認・記録義務の履行を行っていない事業者も存在するため、当委員会のウェブサイトの注意喚起文に追記する。
- 公開情報をデータベース化して利用することも、個人情報保護法を遵守する必要があるため、当委員会のQ & Aに追記することを検討する。

## (参考) 消費者等からの声 ～3月13日委員会資料から、第三者提供に関する要望を再掲～

- 名簿の売買は認めるべきではない。
- 名簿の入手先が分からなければ、大本の部分で個人情報の流出を止めることができないため、名簿を買った事業者に入手先の開示を義務付けるべき。

## ②個人情報保護法相談ダイヤルの運営について

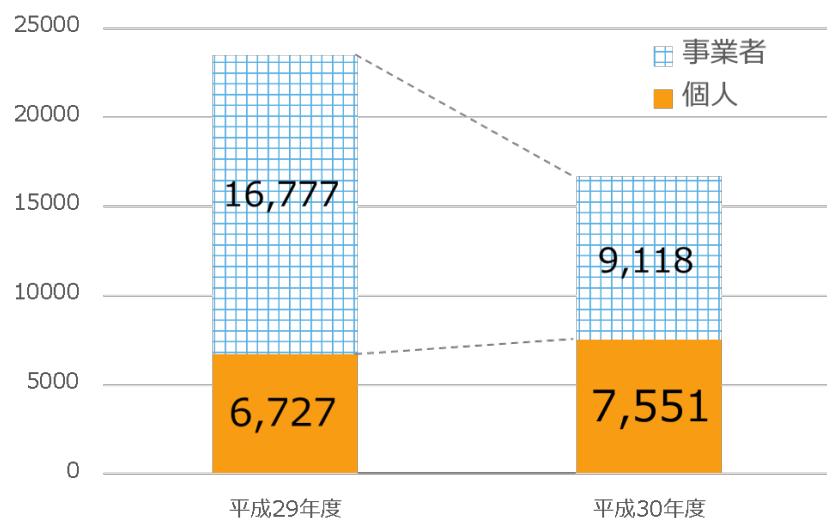
「個人情報保護法相談ダイヤル」は、平成29年5月30日の改正個人情報保護法の全面施行に合わせて、従来設置していた「個人情報保護法質問ダイヤル」を改組し、事務局内に設置した。

### <個人情報保護法相談ダイヤルの概要>

- 個人情報保護法第61条第2号に基づく、個人情報等の取扱いに関する監督及び苦情の申出についての必要なあっせん等に係る事務を行うための窓口として、個人情報保護法の解釈や制度に関する一般質問や事業者の個人情報等の取扱いに関する不満等の相談に対応している。
- あっせんの申出を受けた場合は、事業者に事実関係の確認を行い、必要なあっせんや当事者に対する説明、事業者に対する指導・助言等を行っている。

### <個人情報保護法相談ダイヤルにおける相談受付実績>

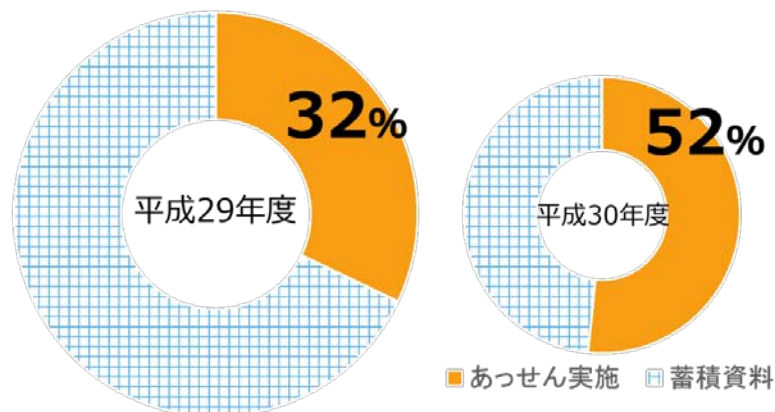
相談主体別傾向



個人の相談件数は増加

	平成29年度	平成30年度
総受付件数	23,504	16,669
苦情受付件数	109	31
苦情あっせん実施	35	16

苦情受付件数とあっせん実施の割合



32%から52%にアップ

## ②個人情報保護法相談ダイヤルにおける苦情あっせんについて

### <平成30年度 苦情あっせんの実績等>

#### ○苦情受付件数31件

うち、あっせん実施件数16件（あっせん解決12件）

苦情を受け付けたもの、  
うちあっせんを実施したもの、  
どちらも法23条（第三者提供の制限）  
が多数を占めている。

	件数	苦情の内容				
		23条 (第三者提供)	20条、35条 (体制関係)	28条、32条 (開示請求関係)	16条、17条 (利用目的・取得)	その他
苦情受付件数	31	11	7	4	2	7
うち あっせん実施	16	9	2	2	2	1

本人同意のない第三者提供 6件  
(例) 元の勤務先がHPに氏名・顔写真を掲載し続けている。  
アウトアウト業者への苦情 3件  
(例) 提供の停止の求めに応じてくれない。

開示請求に応じてくれない  
(例) 勤務先が、小規模事業者には開示義務はないと誤った認識をしている。

(あっせんを開始しなかった例)  
・助言により、相談者が納得した。  
・開始前に当事者間で解決した。

### <苦情あっせん事例>

○退職した会社のHPに氏名、顔写真等がアップされたままであり、苦情を言っても表示が消えない。事業者は一旦対応していたが、検索方法次第で表示されることを事業者に伝達。

**すぐに削除対応するとの返事を相談者に伝え、相談者の納得を得た。**

○事業者保有個人データの開示請求をしようとしたが窓口が分からず、別の窓口で電話で照会したが回答がなかったので、委員会から窓口を確認してほしいとの申出があった。委員会から事業者へ申出内容を伝えたところ、本来、このような照会は顧客相談窓口で繋ぐルールが徹底されていなかったとのことであり、**事業者から相談者に連絡し窓口を案内するとの回答を得たので、これを相談者に伝え納得を得た。**

## 名簿等個人データを利用する際の留意事項について（注意喚起）

個人情報保護委員会事務局

名簿等個人データを取り扱う場合には、個人情報保護法に則り、以下の点に留意の上、個人情報を適正に取り扱ってください。

### 1. 名簿等個人データの入手について

#### （1）入手前の注意

本人の同意を得ずに、名簿の提供や住宅地図の販売等を行う場合（オプトアウト規定を利用する場合）には、個人情報保護委員会への事前届出等の手続を行う必要があります（法第 23 条第 2 項）（※届出は義務であり、当委員会はこれを公表しています。）。

届出を行っていない、又は本人の同意を得ずに名簿等の個人データを第三者に提供している事業者は、同法違反となりますので、このような事業者から名簿等を購入しないようご注意ください。

○個人情報保護委員会ウェブサイト：オプトアウト届出書検索

<https://www.ppc.go.jp/personal/preparation/optout/publication/>

#### （2）入手時の注意

名簿等個人データを入手する場合には、**提供を受ける際の確認等義務（法第 26 条）**がありますので、これらの義務を遵守し、個人情報を適正に取り扱ってください。具体的な内容については、以下のウェブサイトでご確認ください。

なお、入手先の事業者が、オプトアウト届出書を提出している事業者であっても、これらの義務を遵守する必要があります。

○個人情報の保護に関する法律（平成 15 年 5 月 30 日法律第 57 号）

[https://www.ppc.go.jp/files/pdf/290530\\_personal\\_law.pdf](https://www.ppc.go.jp/files/pdf/290530_personal_law.pdf)

○個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（第三者提供時の確認・記録義務編）

<https://www.ppc.go.jp/files/pdf/guidelines03.pdf>

### 2. 自社内の名簿等個人データの管理について

個人情報取扱事業者は、従業者に個人情報を取り扱わせる際には、個人情報の安全管理が図られるよう、当該従業者を必要かつ適切に監督する義務（法第 21

【資料1-1 別添】

条)があります。従業者が業務上取り扱う顧客名簿や従業員名簿の転売や紛失をさせないようにしてください。

なお、個人情報データベース等を不正な利益を図る目的で提供又は盗用した場合には、不正データベース提供罪として、行為者だけでなく事業者も罰則の対象（法第83条、第87条）となります。

○個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）

<https://www.ppc.go.jp/files/pdf/guidelines01.pdf>

○個人情報保護法相談ダイヤル：法律の解釈や制度一般に関する相談窓口

03-6457-9849