

認定個人情報保護団体

個人情報保護指針

防犯目的でカメラ画像等を利用するための指針

2022年3月制定
2022年4月1日改訂

特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構

はじめに

特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構（以下「当機構」という。）は、万引防止のため、2005年の設立以来、多くの小売事業者とともに、警察はじめ多くの公的機関と連携をしながら、海外の事業者とも意見交換しつつ、調査、建言、具体的対策の実施等を継続して行ってきたNPOである。

その活動の中で、多くの小売事業者が、防犯目的で録画した防犯カメラ画像などの犯人情報を活用する際に、個人情報保護法に関する知識の不足や説明不足からいらぬ非難を受け、また、自ら手を縛って利活用をあきらめ、さらに、その利用を知られないように徒に努力するなどの実態を卑近に目撃してきた。例えば、防犯カメラ画像に録画された犯人画像の顔部分にモザイクをかけるなどして、犯人に対する怒りも手伝い、思い余って公開したことを大きく取り上げられ、非難された万引被害者もひとつつつではなかった。

個人情報保護法が2015年に改正され、個人情報の保護に加えてその利活用の重要性が明確に法に規定されて以降もその状況は変わらずに推移してきたが、当機構は、万引犯罪の防止に強い思いを持つ渋谷区内の複数の書店の要請に応じて、顔識別機能を利用した異なる事業者間での犯人情報の共有と活用システムを構築し、2019年7月からそのプロジェクトをスタートさせた。以来約2年を経過したが、所期の成果を得、また、特段のトラブルもなく平穩に運営して現在に至っている。

また、同年には、さらに、画像を除く犯人情報の異なる事業者間での共有活用システムを中部地域でスタートさせ、参加事業者を少しずつ増やしながら、有効に運営されている。相互に交換する情報に防犯カメラに残された犯人画像の顔を塗りつぶした画像を加えることを準備中で、既に法律上の問題はクリアしている段階である。

このような新たなシステムを構築するにあたっては、関係の公的機関や専門家の指導を得るとともに、時間をかけて率直な意見交換を行ってきた。これがなければ、二つのシステムは、たとえ法律上問題がなくとも、社会の懸念を払しょくすることはできず、システムの順調な運営も期待できなかつたものと考えられる。

このような経験は、個人情報保護とその利活用の間で悩んでいる多くの小売事業者の方々にも活かされるべきだと当機構は考えた。それに、当機構は幅広い小売事業者や関係団体と密接な連携をとりながら業務を行っており、交換する情報の中には、犯人にかかる情報など個人情報が含まれていることも事実である。そこで、これまでに得られた知見を活かして、当機構自ら認定個人情報保護団体となり、多くの小売事業者の抱える課題を解決するサポーターになるべきだと考え、今般、個人情報保護委員会の認定をいただいたものである。

当機構は認定個人情報保護団体として、個人情報の保護及び利活用に関して、関係する事業者等と相互の理解を深め、それら事業者の疑問などにも的確に対応していくことを通じて、広く個人情報保護法の精神を社会に広げていくことを目的に活動する所存である。

2022年3月

特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構
理事長 竹花 豊

第1章 総則

1. 本指針の目的

本指針は、当機構の対象事業者が防犯活動および店内・地域の安全確保を目的として防犯カメラ画像を中心とした個人情報等を取り扱う際に、個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）及び「個人情報の保護に関する基本方針」、「個人情報の保護に関する法律施行令」、「個人情報の保護に関する法律施行規則」（以下総称して「関係法令等」という。）を遵守しつつ積極的に活用できることを確保するための具体的な留意点・事例等を示すためのものである。

なお、本指針は「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）（以下「ガイドライン通則編」という。）」を基礎とし、対象事業者における実例に照らした自主ルールを示したものである。そのため、本指針に記載のない事項及び関係条文については法及び以下の関連ガイドライン等を参照されたし。

<参照ガイドライン等>

- ・個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）
- ・個人情報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）
- ・その他個人情報保護委員会が定めたガイドライン、Q&A 等

2. 本指針の適用対象

本指針の適用対象は、当機構が行う認定業務の対象となることについて同意を得た個人情報取扱事業者等（以下「対象事業者」という。）とする。

3. 用語の定義

本指針において用いる用語の定義は、特段の定めが無い限り、法の定めによるものとする。

4. 対象事業者における個人情報保護指針の作成

対象事業者は、関連法令等及び本指針に基づき、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）を策定し、公表しなければならない。対象事業者が策定する個人情報保護を推進する上での考え方や方針には、以下の事項が含まれていなければならない。

- (1) 事業者の名称
- (2) 関係法令等の遵守
- (3) 個人情報の利用目的
- (4) 安全管理措置に関する事項

- (5) 個人データの第三者提供、共同利用、委託の有無及び必要な事項
- (6) 保有個人データの開示等に関する手続
- (7) 問合せ先及び苦情処理の受付窓口
- (8) 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2章 防犯目的のためのカメラ画像等の取扱い

1. 利用目的の特定・通知

① 利用目的の特定（法第17条関係）

店舗等に設置した防犯カメラで取得した個人情報を取り扱う場合、対象事業者は、その利用目的をできる限り特定しなければならない。（法第17条第1項）。

利用目的の特定に当たっては、単に「防犯のため」といった抽象的、一般的な表現ではなく、本人にとって一般的かつ合理的に想定できる程度に具体的に特定することが望ましい（ガイドライン通則編 3-1-1）。

また、防犯目的で自動顔識別システムを用いて来店者の顔を識別しようとする場合は、防犯のためにカメラ画像及び顔識別データの取扱いが行われることを本人が予測・想定できるように利用目的を特定しなければならない。

【具体的に利用目的を特定していると言える事例】

店舗内の見やすい場所に「万引等の犯罪防止と、お客様の安全・安心を確保するために防犯カメラの映像を記録し利用します。」等と掲示している場合。

さらに自動顔識別システムの利用を前提としている場合は、「過去に万引等の犯罪を行ったことが確実な者に関する情報を顔識別システムに登録し、来店した人物を撮影した防犯カメラ映像とリアルタイムに照合することで当該人物の来店を確認・警戒し、万引等の犯罪を防止するために利用します。」等と付記しておくことが求められる。

なお、自動顔識別システムをはじめとしたより高度な利活用によってデータベース等を作成する際には、達成したい目的と手段が見合ったものとなっているか考慮することが重要である。

防犯目的の観点からは、万引き行為に代表される窃盗や、盗撮、器物損壊、暴行・傷害、及び公然わいせつといった犯罪行為と、いわゆる迷惑行為を行った対象者の情報を登録するケースが考えられるが、消費者の立場から見た場合、防犯目的のために自動顔識別システムを利用することについての理解が進んでいないことから、自分の日常生活におけるプライバシー等が侵害されてしまうのではないかと漠然とした不安を覚える、との指摘もなされている。

こうした点から、防犯目的のために自動顔識別システムを用いて来店者の顔を識別しようとする場合には、以下の事項について透明性を持った形で説明を行い、消費者の理解を醸成し

ていくことが望ましい。

【自動顔識別システムを利用する場合に消費者に説明しておくべき事項の記載例】

- i) 防犯カメラで録画した映像は一定期間を経過すると消去すること。
- ii) 防犯カメラで録画した映像のうち、顔識別データとして登録するのは、犯罪行為や迷惑行為を行った者に関する情報のみであること。
- iii) 防犯目的のための顔識別データは原則として個々の事業者内のみで利用し、第三者への提供等を行わないこと。

※同一事業者内であっても、遠方の店舗とは共有しないなど、利用目的との関係で必要最小限の範囲内での利用にとどめておくことが望ましい。

② 利用目的の通知・公表（法第 21 条関係）

店舗等に従来型の防犯カメラを設置し、防犯目的のみのために撮影する場合は、「取得の状況からみて利用目的が明らか」（法第 21 条第 4 項第 4 号）であることから、利用目的の本人への通知又は公表は不要と解されている。もっとも、不正の手段による取得とならないよう、少なくとも防犯カメラが作動中であることを店舗の入口や設置場所等に掲示する等、本人に対して自身の個人情報取得されていることを認識させるための措置を講ずることは必須と考える。その上で、カメラ画像の取得主体や内容を確認できるよう、問合せ先等について店舗の入口や設置場所に明示するか、あるいはこれを掲載した WEB サイトの URL 又は QR コード等を示すことが望ましい。

また、撮影した顔画像やそこから得られた顔識別データを用いて、自動顔識別システムをはじめとしたより高度な利活用を行う予定がある場合は、そのことを本人が予測・想定できるように利用目的を特定して当該カメラによって撮影される現場に掲示しておくとともに、問合せ先、WEB サイトの URL 又は QR コード等を示して追加的情報を入手できるようにしておく必要がある。

2. 個人データの登録・消去（法第 22 条関係）

個人情報取扱事業者は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データを正確かつ最新の内容に保つとともに、利用する必要がなくなったときは、当該個人データを遅滞なく消去するよう努めなければならない（法第 22 条、ガイドライン通則編 3-4-1）。

特に、自動顔識別システムにより来店者を識別しようとする場合、顔画像が不鮮明・不正確なものでは他人が誤って認識されるおそれがある。また、当該自動顔識別システムに登録されている内容に万引き犯や悪質なクレマーといった情報が含まれている場合、当該情報や画像又は顔識別データが不正確では、それにより他人が万引き犯等と誤認され入店禁止等の具体的な不利益を被ることが想定される。

また、そのような情報を防犯目的に用いるのであれば、本来は本人の更生や反省の状況等

を踏まえて見直されるべきものであり、少なくとも、何らかの保存期間の定めもなく長期間にわたって保有されることは、法第 22 条の趣旨及びプライバシーの権利の観点に照らして不適切と考えられる。

よって対象事業者は、防犯目的のために、万引き・窃盗等の犯罪行為や迷惑行為に対象を限定した上で自動顔識別システムを導入しようとする場合、以下の措置を講じることにより、特定された利用目的の達成のために必要最小限の範囲と期間において自動顔識別システムへの登録を行い、個人データを正確かつ最新の内容に保つ必要がある。

- 鮮明なカメラ画像を用いた高精度の自動顔識別システムを用いること
- どのような手続きや基準でデータベースに登録するか社内ルールを整備すること
- 誤登録等を防ぐための適切な措置として、例えば被害届の有無により判断を行うなど客観的に犯罪・迷惑行為が確認されるケース等に限定するとともに、事業者内で責任を有する者により登録の必要性和正確性について確認が行われる体制を整えること
- 誤り等を発見した場合の訂正等の手続を整備すること
- 個人データの保存期間については、再度の犯罪行為、迷惑行為がない限りは一定期間（3年～5年程度）で消去するなどし、見直し機会を設定すること

3. 個人データの安全管理措置（法第 23 条関係）

対象事業者は、防犯カメラの設置及びカメラ画像、情報システムの利活用にあたって、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又は毀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、その内容を本人が把握できるよう公表しなければならない。

具体的には組織的安全管理措置、人的安全管理措置、物理的安全管理措置、技術的安全管理措置として、例えば以下のような措置が考えられる。

- ①組織的安全管理措置：カメラ画像等を取り扱う情報システムを使用できる従業者を限定、事業者内の責任者を定める、管理者及び情報の取扱いに関する規程等を整備する 等
- ②人的安全管理措置：従業者に対する適切な研修（個人情報保護法の適用範囲・義務規定、カメラ画像の取扱いに関する講義等）等を実施する 等
- ③物理的安全管理措置：カメラ及び画像データを保存する電子媒体等の盗難又は紛失等を防止するために、設置場所に応じた適切な安全管理を行う 等
- ④技術的安全管理措置：情報システムを使用してカメラ画像等を取り扱う場合や、IP カメラ（ネットワークカメラ、WEB カメラ）のようにネットワークを介してカメラ画像等を取り扱う場合に、必要とされる当該システムへの技術的なアクセス制御や漏えい防止策等を講ずる（アクセス制御には適切な場合にはパスワード設定等の措置も含む。） 等

詳細に関しては、法及びガイドライン通則編「10（別添）講ずべき安全管理措置の内容」の内容を参照すること。

なお、データベース化されていない生のカメラ画像等については、特定の個人情報を検索することができるように「体系的に構成」されたものでない限り、法第 23 条の安全管理措置を講ずる義務が直接適用される対象である個人データには該当しないものの、プライバシー等の観点から、それらが漏えい等することのないよう、同様の対策を採ることが望ましい。

4. 保有個人データの訂正、開示請求、利用停止への対応（法第 33 条、34 条、35 条関係）

カメラ画像が保有個人データに該当する場合、対象事業者は法令に基づき開示請求等に適切に対応する必要がある。すなわち、開示請求がなされた場合には、以下に掲げる例外事由に該当しない限り、開示請求に適切に対応する必要がある。また、訂正等請求や利用停止等の請求が行われた際にも、法令に基づき適切に対応する必要がある。

■ 例外事由の例

- ・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」（法第 33 条第 2 項第 1 号）
- ・「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」（法第 33 条第 2 項第 2 号）

他方、いわゆる迷惑行為の登録については、全ての迷惑行為について、上記法第 33 条第 2 項第 1 号又は第 2 号の規定が適用されるとは限らないため、答えられるべき事項については真摯に回答していく必要がある。

5. 個人情報の取扱いに関する苦情への対応（法第 40 条関係）

対象事業者は、個人情報の取扱いに関する本人その他関係者からの相談や苦情への対応等を行う窓口機能等を整備するとともに、認定個人情報保護団体となる当機構について以下の通り掲載するものとする。

【記載例】

当社の認定個人情報保護団体は、下記の通りです。
特定非営利活動法人 全国万引犯罪防止機構
連絡先：03-5244-5612

第3章 防犯目的のカメラ画像等の第三者提供について

1. 万引き犯人のカメラ画像を第三者と共有するにあたって

個人データである万引き犯人のカメラ画像を第三者へ提供する場合、原則としてあらかじめ本人の同意を得る必要がある（法第 27 条第 1 項）。個別事案では「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。」（法第 27 条第 1 項第 2 号）という法の例外規定を適用する場面もあると考えるが、個人データであるカメラ画像を本人の同意を取得せずに継続的に第三者提供する場合には、原則として「共同利用」の方法によることが適当である場合が多いと考える。

（留意事項）

提供先では特定の個人を識別することができない情報であっても、提供元において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（容易照合性がある）情報を第三者と共有した場合は、提供元としては個人データの第三者提供の制限（法第 27 条第 1 項）に違反することとなるおそれがある。

例えば、万引き犯人に係る画像を第三者と共有しようとする場合に、たとえ提供する画像の顔にマスキング処理を施したとしても、提供元がマスキングする前の画像を保存していれば個人データの第三者提供に該当し得るため、原則としてあらかじめ本人の同意を得る必要がある（法第 27 条第 1 項）。

2. 共同利用の条件

特定の者との間で共同して利用される個人データが当該特定の者に提供される場合であって、次に掲げる 5 つの情報を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第三者提供に当たらないとされている（法第 27 条第 5 項第 3 号）。

- ① 共同利用する旨
- ② 共同して利用される個人データの項目（例：氏名、住所、電話番号、年齢）
- ③ 共同して利用する者の範囲
- ④ 利用する者の利用目的
- ⑤ 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

もっとも、カメラ画像等を複数事業者で共同利用する場合には、防犯目的という目的に照らして、真に必要な情報及び真に必要な範囲に限定することが適切である。

例えば②の項目は、犯罪事犯に関する被害及びそれら事犯を敢行した対象者に関する情報（実行日時、被害状況、対象者の特徴、関連する防犯カメラ画像、及び顔識別データ）のみとし、対象者の氏名、住所、電話番号などは共有しないこととする、また、地域限定の共同利用で足りるものにつ

いては③の範囲を当該地域限定とする、といった対応が望ましい。

【当機構の見解】

流通・小売事業者の年間総売り上げに対する不明額が 1%近くとなる業種もあり、不明額に占める窃盗（いわゆる万引き行為）の割合は 50%以上といわれるなど、流通・小売事業者が置かれている状況は非常に厳しいものがある。このような窃盗行為は個別店舗を狙い撃ちするものではなく、同一地域内や同一施設内の複数店舗を対象として行われている。さらには窃盗行為により生計を立てるようないわゆる「職業的常習犯」は全国規模で窃盗行為を行うことも報告されている。このため、同一地域内や同一施設内（商業施設やショッピングセンター等）で、例えば、窃盗や器物破損といった犯罪行為に限定し防犯目的のカメラ画像の共同利用を行うことは、犯罪抑止等の観点から有効な対策であると考え。

<共同利用に際して、あらかじめ本人が容易に知り得る状態に置いておくべき事項の記載例>

当機構が事務局を務める「渋谷書店万引対策共同プロジェクト」では、書店における万引等の被害防止を目的として犯行者に関する情報を複数の書店間で共同利用するにあたり、法第 27 条第 5 項第 3 号の規定に基づき、あらかじめ店頭やホームページで下記のお知らせを公表することにより、本人の同意を得ることなく個人データの提供を行うこと可能としている。

<p>【渋谷書店万引対策共同プロジェクト開始のお知らせ】</p> <p>当店は「渋谷書店万引対策共同プロジェクト」に参加し、個人情報の保護に関する法律第 23 条第 5 項第 3 号に基づき、2019 年 7 月 30 日（火）から個人データの共同利用を行っております。</p> <p>このプロジェクトは、渋谷区所在の三書店（京王書籍販売株式会社啓文堂書店渋谷店、大盛堂商事株式会社書店部大盛堂書店、株式会社丸善ジュンク堂書店 MARUZEN&ジュンク堂書店渋谷店）及び同プロジェクト事務局が万引き、盗撮、器物損壊、暴行・傷害、及び公然わいせつ（以下「万引き等」と言います）に当たる犯罪事犯の情報を共有することにより、これら被害の軽減及びお客様の快適な店舗利用に役立てるためのものです。</p> <p>(1) 共同利用する個人データの項目 参加店舗が保有する万引等の犯罪事犯に関する被害及びそれら事犯を敢行した対象者に関する情報（実行日時、被害状況、対象者の特徴、関連する防犯カメラ画像、及び顔識別データ）、対象者の氏名は、保有する場合は対象事業発生店舗と事務局のみが保有し、他の参加店舗とは共有いたしません。</p> <p>(2) 共同利用する者の範囲 ○渋谷区内に所在し、以下の条件を満たす書店 ・ホームページに別掲の「渋谷書店万引対策共同プロジェクトの開始に当たって」を遵守することを認めている書店であって、運営委員会で決議され参加が認められた書店 <参加店> ・京王書籍販売株式会社啓文堂書店渋谷店 ・大盛堂商事株式会社書店部大盛堂書店 ・株式会社丸善ジュンク堂書店 MARUZEN&ジュンク堂書店渋谷店 ○渋谷書店万引対策共同プロジェクト事務局</p>	<p>(3) 利用する者の利用目的 過去に万引等の犯罪を行ったことが確実な者に関する情報を参加店の顔認識システムに登録し、来店した人物を撮影した防犯カメラ映像とリアルタイムに照合することで当該人物の来店を確認・警戒し、万引等の犯罪を防止するため。 ※データベースに登録した情報は内部で定めたルールに基づいて一定期間経過後に消去しています。 ※共同利用の取組とは独立して、参加店が独自に取得した防犯カメラの画像は、参加店における万引等の犯罪防止にも利用します。</p> <p>(4) 個人データの管理について責任を有する者の名称 渋谷書店万引対策共同プロジェクト事務局 TEL：03-5280-6044 受付時間：10:00～17:00（土日、祝日、年末年始を除く） 所在地：〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台 1-2 書店会館 4 階</p> <p>詳細については下記ページをご覧ください。 http://www.manboukikou.jp/shibuyapj/</p>  <p>本件連絡先 渋谷書店万引対策共同プロジェクト運営委員会事務局 （上記の三書店及び全国万引犯罪防止機構とは別の組織で、同機構と三書店が協議して、本プロジェクトの適切な運用のために設置した事務局） TEL：03-5280-6044</p>
--	---

3. 共同利用を行うに当たって留意すべき項目

共同利用を行うに当たっては、事業者単独で個人情報を扱う場合に比べ情報の拡散リスクも増大することから、より慎重な運用が行われる必要がある。同時に、誤った情報が登録され共同利用されてしまった場合の対応をも行われなければならない。

このため、共同利用を行うことが可能となるのは下記の条件をクリアした場合に限定されることが望ましく、顔認識システムメーカー及び小売・流通事業者の連携・協力のもと、必要最小限の共同利用が進められていく必要がある。

【共同利用を行うことが可能となる条件】

- 認定個人情報保護団体等の外部団体からの検証可能性が確保されている
- 共同利用するデータベースへの登録・消去の条件が内部的に明確にルール化されている
- 対象者からの反論の機会が用意されている
- 共同利用のルールに則した情報の安全管理対策が確保できる

4. 「共同利用」の方法によらず、第三者との間で個人データを共有する方法について

個人データであるカメラ画像を第三者へ提供する場合であっても、「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。（法第 27 条第 1 項第 2 号）」に該当する場合は、あらかじめ本人の同意を得なくとも提供可能である。ただしこれはあくまで個別事案における例外であるため、本人の同意を得ず継続的に第三者提供するような誤った運用がなされないよう注意が必要である。

例外規定の誤適用を起こさないためには、少なくとも個別事案ごとに下記の 3 要件を、店舗責任者を含む複数人でチェックする体制を構築しておくことが望ましいと考える。

- ① 他店舗でも同一犯による万引き被害の可能性が高く、緊急に犯人情報を共有して警戒する必要があること（現在の危難）
- ② 万引き被害を回避するためにやむを得ず行うこと（補充性）
- ③ 万引き被害を回避するために必要最小限の情報であること（法益権衡）¹

その上で、例外規定を適用して共有する犯人画像について、定期的に第三者機関による監査を受けることや、万引き犯人に関する情報を異なる事業者間において利用する旨を店頭において店舗利用者に告知しておくことが望ましい。

【参考】

近年、犯人が店舗の業種を問わず、同一地域で短時間に連続して万引を敢行する状況が見られる。そのため、同一エリア内の複数の店舗が業界の枠を超えて迅速に情報交換しなければ有効な万引対策を講じることが困難となっている。そこで当機構では 2019 年 9 月に「万引き被害・犯人情報の緊急通報システム」を開発し、参加店舗において他店舗に緊急に通報して共有すべきと判断した万引情報を配信する仕組みを運用している。このシステムでは、事案ごとに法第 27 条第 1 項第 2 号該当性の判断を行う手順や、目的に対して必要最小限の情報が共有されるようにするための細かいルールを定めて、ガイドラインとして取りまとめている。

¹ 万引き被害を回避するために必要最小限の情報であるか否かの目安としては、万引き犯人に係るカメラ画像のうち、万引き犯人以外の人物には全面的にマスクング処理を施し、かつ、万引き犯人の顔にもマスクング処理を施すことを条件とする、などが挙げられる。

第4章 個人情報等の取扱いにおける事故等の報告

- 1 対象事業者は、その保有する個人情報について、外部への漏えいその他本人の権利利益の侵害（以下「事故等」という。）が発生した場合又はそのおそれが生じた場合には、速やかに個人情報保護委員会に報告しなければならない（法第26条第1項）。
- 2 前項に規定する場合には、対象事業者は本人に対し、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該事態が生じた旨を通知しなければならない。ただし、本人への通知が困難な場合であつて、本人の権利利益を保護するために必要なこれに代わるべき措置を撮るときはこの限りではない（法第26条第2項）。

事故等とは、個人情報又は加工方法等情報の外部への漏えいその他本人の権利利益の侵害のことをいい、具体的には、個人情報（個人情報又は加工方法等情報が記録された媒体を含む。）の漏えい、紛失、滅失・毀損、改ざん、正確性の未確保、不正・不適正取得、目的外利用・提供、不正利用、開示等の求め等の拒否を含む。

また、上記にかかわらず、対象事業者は、事故の規模や二次被害発生の可能性などの状況により必要と判断される場合には、事故等の発生後又は事故等の発生のおそれが生じた後、当機構に対し、速やかに連絡を行うものとする。当機構への報告は、当機構が定める所定の様式により行うものとする。

<個人情報の漏洩・流出につながりかねない事故等が発生した時の対応手順>

- ① 発見者は即座に社内のインシデント対応責任者又は情報セキュリティ責任者に報告する。
- ② インシデント対応責任者は状況を確認し、情報セキュリティ責任者を通じて当機構に報告する。
- ③ 暗号化していない情報が漏えいした場合、その影響範囲・被害の大きさによっては、情報セキュリティ責任者は総務部等に報道発表の準備を要請する。
- ④ 個人情報の漏えい・流出が強く疑われる場合、情報セキュリティ責任者は当機構と相談して個人情報保護委員会に報告する。

<保有個人データの改ざん・消失・窃盗・破壊などが発覚した時の対応手順>

- ① 発見者は即座にシステム管理者又はインシデント対応責任者に報告する。
- ② システム管理者又はインシデント対応責任者は速やかに被害状況と原因を確認する。
- ③ 原因が単なる故障や操作ミスであることが判明した場合は、システム管理者はバックアップデータからの復旧作業を実施する。
- ④ 内部不正やサイバー攻撃等によるものであることが疑われる場合、インシデント対応責任者は現状保存を行う。
- ⑤ 情報セキュリティ責任者は当機構と相談して、最寄りの警察署への被害届を検討し、個人情報保護委員会に報告する。

第5章 指導、勧告その他の措置

当機構は、対象事業者が本指針に沿って個人情報を適正に取り扱うために必要な指導、勧告その他、認定個人情報保護団体運営規程 に定める措置を講じる。

第6章 本指針の見直し

本指針は、社会情勢の変化、個人情報保護に関する国民の認識の変化、技術の発展及び実務の状況並びに、個人情報等の取扱いに係る事故等の発生状況等に応じて、随時関係者及び専門家の意見を求めながら見直しに努めるものとする。