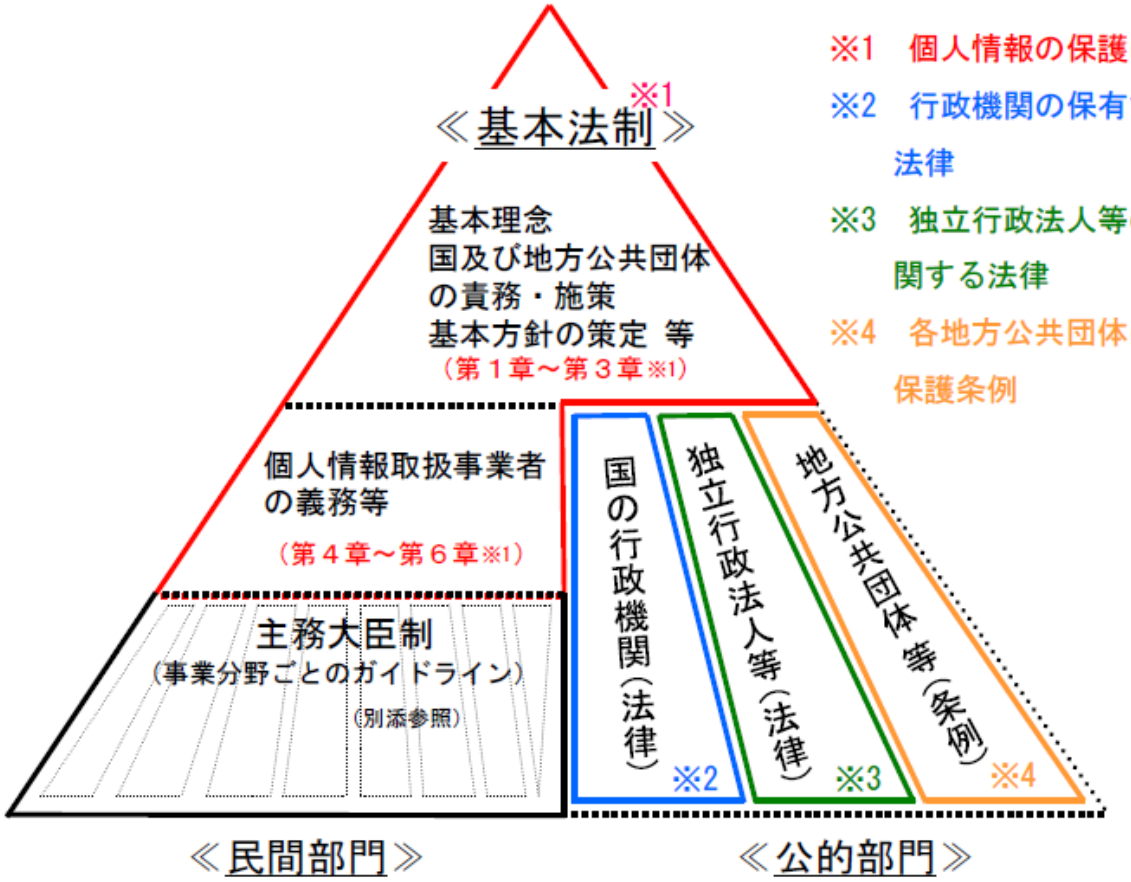
独立行政法人
国民生活センター

個人情報に関する相談事例と考え方

2015年11月16日

独立行政法人国民生活センター

1．個人情報に関する法体系イメージ



※1　個人情報の保護に関する法律

※2　行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律

※3　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

※4　各地方公共団体において制定される個人情報保護条例

消費者庁ホームページより

2. 個人情報保護法の概要①

第1章　総則
・目的（1条）…個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護
・定義（2条）
・基本理念（3条）
第2章　国及び地方公共団体の責務等（4条～6条）
＜省略＞
第3章　個人情報の保護に関する施策等
　第1節　個人情報の保護に関する基本方針（7条）
　（基本方針）国、地方公共団体、独立行政法人等、個人情報取扱事業者が講ずべき具体的な措置を規定
　・各省庁で分野ごとのガイドラインを策定すること
　・医療、金融・信用、情報通信の分野は格別の措置を講ずること
　・苦情処理への取組…消費生活センター等が窓口となることが望まれる

　第2節　国の施策（8条～10条）
　第3節　地方公共団体の施策（11条～13条）→苦情の処理のあっせん等(13条)
　第4節　国及び地方公共団体の協力（14条）

第4章　個人情報取扱事業者の義務等
　第1節　個人情報取扱事業者の義務（15条～36条）
　第2節　民間団体による個人情報の保護の推進（37条～49条）

第5章　雑則（50条～55条）
第6章　罰則（56条～59条）

附則

個人情報保護法の概要②

個人情報取扱事業者

個人情報データベース等を事業の用に供している者　（2条3項）

※【除外される者】

・ 国、地方公共団体、独立行政法人等、地方独立行政法人（2条3項1～4号）

・ 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個人の数が過去六月以内のいずれの日においても5,000を超えない者（施行令2条）

個人情報

ポイント：・生存する個人の情報
・特定の個人を識別できる

生存する個人に関する情報であって、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こととなるものを含む。）（2条1項）

個人データ

ポイント：検索することができる

個人情報データベース等を構成する個人情報（2条4項）

保有個人データ

ポイント：・開示等の権限を有している
・6ヶ月を超えて保有する

個人情報取扱事業者が開示、訂正、削除等の権限を有し、6か月を超えて保有する個人データ（2条5項）

＝

個人情報取扱事業者の義務

・利用目的の特定
・利用目的による制限（○）
・適正な取得（○）
・利用目的の通知（○）

・正確性の確保
・安全管理措置（○）
・従業者の監督（○）
・委託先の監督（○）
・第三者提供の制限（○）

・公表（○）　・開示（○）
・訂正等（○）・利用停止等（○）

※　○は勧告・命令の対象

事　例　検　討

個人情報の取得について

17条　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

＝

偽ったり、だましたりするなどして個人情報を取得すること

例えば

ケース1）
親の同意がなく、十分な判断能力を有していない子どもから、取得状況から考えて関係のない親の収入事情などの家族の個人情報を取得する場合

ケース2）
法第23条に規定する第三者提供制限違反をするよう強要して個人情報を取得した場合

ケース3）
他の事業者に指示して上記事例1）又は事例2）などの不正の手段で個人情報を取得させ、その事業者から個人情報を取得する場合

「不正の手段で個人情報を取得されたことを知り、又は容易に知ることができるにもかかわらず、当該個人情報を取得する場合」、不適正な取得とされる
（「個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン」より、一部抜粋）

不適正な取得が判明　⇒　利用停止・消去の求めが可能（27条）

相談事例　1

【事例1】 無断で録音するのは違法ではないか

　携帯電話ショップで携帯電話機の使い方について担当者から教えてもらった。後日、そのときのやりとりが全て録音されていることが分かった。録音されている内容については、担当者以外に店長などが聞くことがあるとのことだった。本人に無断で録音をし、個人情報を取得するのは違法ではないのか。

（40歳代　女性　給与生活者）

考え方の整理

「録音データ」は個人情報か

- 個人が識別できるのであれば個人情報。

無断で会話を録音することに問題はないか

- 「録音はしない」といいながら録音するなど、偽ったり、騙したりして録音していなければ、個人情報保護法上問題はない（17条）。

利用目的について

１５条　個人情報を取り扱うに当たって、その利用の目的をできる限り特定しなければならない

＝

利用される範囲が合理的に予想できる

１８条　（原則として）利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない

書面で個人情報を取得する場合には明示が必要

例外　取得の状況からみて利用目的が明らかである場合

例）名刺交換　→　今後の連絡のためという利用目的

配送伝票に記入　→　荷物の配送のためという利用目的

目的外利用が判明　→　利用停止・消去の求めが可能（27条）

相談事例　２

【事例2】 配送伝票の情報をDM送付に使われた

　昨年、ショッピングセンター内の果物の販売店でさくらんぼを購入し、自宅に宅配便で送った。その際、宅配事業者の送り状に自分の個人情報を記入した。
　今年になって販売店からダイレクトメールが届いたが、伝票を書く時に個人情報に関する説明は全くなかった。販売店に送り状に書いた個人情報を使われたのであれば、個人情報保護法上、問題があるのではないか。

（30歳代　女性　給与生活者）

考え方の整理

- **利用目的は特定されているか**
  - 取得した個人情報をダイレクトメールに利用することが特定されていれば問題ない（15条1項）。
- **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いないか**
  - 取得した個人情報をダイレクトメールに利用すると特定し、その範囲内で利用しているのであれば問題ない（16条1項）。
- **利用目的を明示しているか**
  - 事業者が交付した書面にダイレクトメールに利用することを明示していれば問題ない（18条2項）。

安全管理措置

２０条　個人データの漏えい、滅失又は棄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。

＝

具体的な内容は、各事業分野の所管省庁が定めたガイドラインに例示されている

例)「雇用管理分野における個人情報保護に関するガイドライン 」(厚生労働省)

「個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン」（経済産業省）

漏えい等してしまった個人情報取扱事業者に望まれる対応

- 事実調査、原因の究明
- 影響範囲の特定
- 再発防止策の検討・実施
- 影響を受ける可能性のある本人への連絡
- 主務大臣等への報告
- 事実関係、再発防止策等の公表

・事業分野の確認

・ガイドラインの確認

相談事例　３－①

【事例3】 履歴書を紛失されてしまった

　就職活動のため、職業紹介会社に履歴書、職務経歴書、運転免許証のコピーを提出し登録した。その後、興味がなくなったので登録の取り下げを申し出たところ、提出した書類が返送されてきた。

　ところが、返送されてきた書類の中に履歴書が入っていなかった。事業者に履歴書を返してほしいと伝えたが「探す」「失くした」「シュレッダーにかけた」と曖昧な返事を繰り返すばかりである。個人情報の管理がずさんではないか。

（30歳代　女性　給与生活者）

考え方の整理

履歴書は個人データか

- 個人情報データベース等を構成する個人情報であれば個人データ。

紛失したことについて個人情報保護法上問題はあるか

- 個人データを滅失しないように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（20条）。

どのような安全管理措置が施されるべきといえるか

- 個人情報取扱事業者が行う安全管理措置には、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がある。

（「個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン」（経済産業省）より）

ワンポイント！！

履歴書は返却しなければならないのか

個人情報保護法には、取得した個人情報を返却しなければならないとする規定はないため、個人情報取扱事業者に履歴書を返却すべき義務まではない。

相談事例　3－②

【事例4】 個人情報を紛失したことを公表しなくてよいのか

　不動産事業者の社員が営業に来た際に名前や年齢等の個人情報を記入したが、後日、その社員が盗難に遭い、約40名分の個人情報が記載された資料を紛失したと伝えられた。悪用された形跡はないとのことだが、事業者は該当者に対して個別に説明をしているだけのようで、個人情報を紛失したことを公表しようとはしていない。事業者に公表する義務はないのか。

（男性　給与生活者）

考え方の整理

個人情報を紛失・流出した場合に個人情報取扱事業者がとるべき対応とは

- ①事実調査、原因究明、②影響範囲の特定、③再発防止策の検討・実施、④影響を受ける可能性のある本人への連絡、⑤主務大臣等への報告、⑥事実関係、再発防止策等の公表を行うことが望ましい。

（「個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン」（経済産業省）より）

個人情報を紛失したことを必ず公表しなければならないのか

- 必ず公表しなければならないという義務があるわけではないが、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、再発防止策等を公表することが重要。

（「個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン」（経済産業省）より）

ワンポイント！！

≪宇治市住基情報漏洩事件≫

1998年6月、京都府宇治市で住民基本台帳データ約21万件分が流出。大阪高裁は原告1名あたり弁護士費用5,000円を含む15,000円の損害賠償をするよう宇治市に命じた（大阪高判平成13年12月25日）。

本人の同意のない第三者提供について

原則は・・・

２３条１項　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

例外1

- ○ 法令に基づく場合（23条1項1号）
- ○ 人の生命、身体又は財産の保護のために必要な場合（2号）
- ○ 公衆衛生・児童の健全な育成に特に必要な場合（3号）
- ○ 国等に協力する場合（4号）

例外2

法律の要件を遵守して「いわゆるオプトアウトの仕組み」を設けて周知すれば、本人の同意なく第三者へ提供することができる（23条2項）

本人の求めに応じて、個人データの第三者提供を停止すること等

留意点　そもそも「第三者」に該当しない場合（23条4項各号）

○委託　○合併等により事業を承継　○一定ルール下での共同利用

個人情報保護法と名簿の売買

名簿の販売 ＝
- ○ 名簿に掲載されている個人情報は、個人データ
- ○ 個人データを販売する行為は、第三者提供

相談事例　４－①

【事例5】 歯科医院の待合室に顔写真が掲示された

　６歳の息子を虫歯治療に通わせている。この医院では、子どもの虫歯予防のクラブを立ち上げている。もともとその待合室には、クラブ会員の子どもたちの顔写真が無数に貼り出されていた。息子はこのクラブには入れていない。それなのに、いつの間にか息子の顔写真がそれらの写真に混ざって貼り出されていた。

（40歳代　女性）

考え方の整理

利用目的が特定され、通知・公表されているか

- 顔写真を待合室に掲示することが利用目的として特定され、通知または公表をされていれば問題ない（15条1項、18条1項）。

待合室に掲示する行為は第三者提供といえるか

- 第三者が閲覧できる状態であるため第三者提供である。第三者提供にあたっては、掲示することに本人の同意があるか、オプトアウト規定等を設けていれば問題ないが（23条1項、2項）、不特定多数のものへの提供には患者本人の同意を得るなどの自主的な取組を行うことが望ましい。

ワンポイント！！

法23条1項の第三者提供に違反した場合には、第三者への提供の停止が可能

法23条の「第三者」は、個人データを提供しようとする個人情報取扱事業者及び当該個人データに係る本人のいずれにも該当しない者をいう。ホームページに公表して不特定多数の者が当該個人データを知り得る状態にすることは第三者提供となるため、本人の求めに応じて、個人情報取扱事業者は第三者への提供の停止をしなければならない（法27条2項）

相談事例　４－②

【事例6】 名簿の売買は違法では？

18歳の娘宛に呉服店からダイレクトメールが届いた。呉服店にどうやって娘の個人情報を知ったのかと問い合わせたところ、「名簿業者から名簿を買ったが、購入元については教えられない」と言われた。名簿の売買は許されるのか。

（40歳代　女性　不明）

考え方の整理

個人情報保護法上、名簿の売買に問題はないか

- 名簿の売買に関する規定はない。23条2項の規定を遵守している状況下では名簿の売買は可能であり、法律上問題があるとまではいえない。

個人情報保護法上利用停止・消去を求められる場合

保有個人データが目的外に利用された場合
（16条違反）

保有個人データを不適正に取得された場合
（17条違反）

本人からの求めに応じて、保有個人データの利用停止・消去を行わなければならない(27条1項)

16条違反、17条違反がなくても・・・

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。

（「個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン」（経済産業省）より）

相談事例　５－①

【事例7】 購入をキャンセルしたので個人情報も削除してほしい

洋服を買うためにインターネット通販会社に会員登録をしたが購入をキャンセルした。この通販会社を今後利用することはないため個人情報の削除を希望したが、顧客番号は顧客台帳で管理をするため、削除できないと言われた。納得できない。

（40歳代　女性　家事従事者）

考え方の整理

保有個人データといえるか

- 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、6ヵ月以上保有されているものであれば保有個人データ（2条5項、施行令4条）。

※6ヵ月以内に消去することとなるものは保有個人データとならないが、「 6ヵ月以内に消去することとなるもの」とは、消去することが予定されているものという趣旨であり、個々のデータが結果的に6ヵ月以内に消去されていることを要件とするものではない。

個人情報の不適正な取得または目的外利用はあったか

- 個人情報の不適正な取得または目的外利用がなければ、削除に応じる義務はない（27条1項）。

相談事例　５－②

【事例8】 高校合格の紹介記事が学習塾のホームページに実名で掲載されている

以前通っていた学習塾のホームページに、高校合格の紹介記事が、実名、年度、卒業中学まで書かれ、掲載されている。半年前に削除を申し出て、応じられたはずが、未だに載っていることがわかった。同意していないのだから、すぐに削除してほしいと抗議したところ、「システム的にお金がかかる。そのお金を払うなら削除する」と言われた。納得できない。当時、母親も同意していなかった。

（20歳代　男性　給与生活者）

考え方の整理

第三者への提供を停止できるか

- ホームページに個人情報を掲載することは第三者提供であり、本人の同意がない以上、当該事業者は本人の求めに応じて第三者への提供を停止しなければならない（27条2項）。

個人データの削除を求めることはできるか

- 高校合格の紹介等、学習塾の広報に利用することが利用目的として定められていなければ、違反を是正するために必要な限度で遅滞なく利用停止等を行わなければならない。

個人情報の削除に必要な費用を支払わなければならないか

- 削除に必要な費用は個人情報取扱事業者が負担しなければならない。

個人情報保護法上の開示請求

２５条　本人から本人の保有個人データの開示を求められたときは、本人に対し、保有個人データを開示しなくてはならない

＝

保有個人データであれば開示の対象

個人情報の取得元を知りたい！

「どこから個人情報を入手したのか」という情報を保有個人データとして保有している場合には開示の対象となる

Q	A
開示を求める理由は必要？	不要
本人でなくても請求できる？	原則は本人 ※代理人でも可
手数料は必要？	実費が必要な場合が多い
書面で開示してもらえる？	原則は書面による開示
本人確認資料は必要？	必要
不開示の理由を知りたい	理由を説明するよう努めなければならない

（参考）
「個人情報の保護に関する基本方針」
（平成16年4月2日閣議決定）

個人情報の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。

２６条　本人から、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、訂正等を求められたときは、必要な調査を行い、その結果に基づき、訂正等を行わなくてはならない

相談事例　６

【事例9】 書面による登録内容の開示を求めたら電子データでのみ開示すると言われた。

　登録していた住所に変更があり、その他にも確認したいことがあったので事業者に登録内容の開示請求をしたところ、開示は電子データでのみ行なうと言われた。今はパソコンが使えない状況なので書面で開示して欲しいと依頼したが断られた。

（属性不明）

考え方の整理

開示の方法に決まりはあるか

- 開示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）とされているので（法25条1項、施行令6条）、電子データでの開示に同意していないのであれば、書面で開示しなければならない。

ご清聴ありがとうございました

独立行政法人
国民生活センター
相談情報部