

第7回（平成28年4月27日）

○松元総務課長 それでは、定刻になりましたので始めさせていただきます。

本日は、手塚委員、加藤委員、大滝委員及び宮井委員の4名の委員が御欠席となります。
会議の進行につきましては、堀部委員長にお願いいたします。

○堀部委員長 ただいまから第7回個人情報保護委員会を開会いたします。

本日の議題は3つです。

議題1「出張の報告（米国）について」、事務局から報告をお願いします。よろしくお
願いします。

○事務局 まずは、資料1をご覧ください。

平成28年4月11日から14日にかけて、国際標準化機構（ISO）と国際電気標準会議
（IEC）とが共同で開催する第一合同技術委員会、いわゆるJTC1というものですけれども、
そのSub Committee 27のWG5という会合に出席しました。その御報告を今日はさせていただきます。

まず、主に議論された規格案としましては、個人識別情報（PII）ですけれども、PIIの
非識別化技術に関するもの、オンラインサービスにおける利用目的の通知であるとか、同
意取得のためのガイドラインに関するもの、それからプライバシー影響評価、いわゆるPIA、
あとはPII保護行動指針に関するもの等がそれぞれ議論されています。

詳細を説明させていただきます。

まずは日時ですが、先ほども申しましたとおり4月11日から4月14日にかけて参加して
います。

場所は、アメリカ合衆国のタンパになります。

参加者としてしましては、各国の代表団体であるとかエキスパートが参加しています。この
参加者については、基本的には産業界の代表といった人たちが中心なのですけれども、プ
ライバシー関係としてしましては、CNILであるとかEU29条作業部会、あとはFTC等が参加して
います。

ISOの規格化について、簡単に紹介させていただきたいと思います。

ISOというのは、国際標準化機構といいますけれども、国際的な標準である国際規格を策
定するための標準化団体です。IEC、国際電気標準会議といいますのは、主に電気工学であ
るとか電子工学、そういったものに関連した技術に関する標準化団体になります。今回の
JTC1、第一合同技術委員会はISOとIECとが共同で開催しているものでして、主に情報技術
分野の標準化を行うための組織になります。その中にはサブ委員会が幾つかありまして、
SC27はセキュリティー技術を議論するサブ委員会になります。

その中には、更に5つのワーキンググループがあります。WG1が情報セキュリティーマネジ
メントシステム、WG2が暗号とセキュリティーメカニズム、WG3がセキュリティー評価技術、WG4
がセキュリティーコントロールとサービス、そして、最後にWG5がアイデンティティー管理と
プライバシー技術ということになります。今回、私が出席したのはWG5の第21回会合になり

ます。

ISOの標準化プロセスについても説明させていただきます。

規格のプロセスとしましては、最初に予備段階がございます。その後に予備段階を通りますと4つの標準化の段階から構成されています。1番目が提案段階のNew Work Item Proposalというものでして、2番目にWorking Draft、3つ目が委員会段階のCommittee Draft、4つ目が照会段階のDraft International Standard、更に承認段階のFinal Draft International Standard、最後に幾つか形式がありますけれども、発行段階ということで最終的に国際規格ということになります。

現状の委員会といたしましては、エキスパート登録というものをしています、エキスパートとして個別に発言できるのは第2段階のWorking Draftまでということになります。それ以降、CDに移行すると各国の代表団体として意見をすることになり、国内でのコンセンサスの形成が必要となります。

次に現状のプライバシー関連の規格をめぐるステータスを紹介しています。第21回会合前の時点のステータスになります。

規格化済みの代表的なものとしましては、29100のPrivacy Framework、29101のPrivacy Architecture Framework、27018がPublic cloudsにおけるPII処理のための行動指針といったものになります。

策定中のものとしましては、データの非識別化技術でありますとか、PIA、あとはオンラインサービスにおける同意と通知に関するものなどがございます。

さらに、情報セキュリティ関連規格とプライバシー関連規格の関連性について説明いたします。情報セキュリティ関連規格はISOの27000シリーズになりますけれども、27000シリーズとプライバシー関連規格がある意味で相関関係、対応関係にあります。

第21回会合の概略について、説明させていただきます。

今回の出張の一番の目的ですけれども、Working Draftの20889、De-identification techniquesになります。この規格案は、データの非識別化に関する用語でありますとか技法の整理を目的とした規格案になります。

この規格案につきましては、改正個人情報保護法における匿名加工情報への影響があり得ますので、委員会としては主に3つの点からフォローをしていこうと考えています。

まず、1つ目が「de-identification」の定義です。これにつきましては匿名加工情報の英訳で「de-identified information」という言葉を使用しています。この言葉の使い方について影響がある可能性があるため、この定義についてはウォッチングしていきます。

2つ目ですけれども、「identifier」であるとか「unique-identifier」という言葉がこのドラフトの中でも使われています。これにつきましては、ガイドライン等で「識別子」であるとか「準識別子」といった言葉を使用する可能性もございますので、その整合性について影響の有無を確認していきたいと思っています。

さらに、3つ目ですけれども、オペレーションについての扱いです。ここでいうオペレ

ーションというのは、法的義務であるとか契約による拘束といったものになりますけれども、こういったものが規格の中で扱われることになりますと、国内法、改正個人情報保護法の仕組みがガラパゴス化する可能性もあり得ますので、このオペレーションの扱いについては特にフォローしていきたいと考えています。これが委員会としての方針です。

そして、今回の会合では、日本側からはファーストのWorking Draftに対して主に3つの点をコメントしています。

まず、1つ目が現状の「de-identification」の定義といますか範囲といったものが不明確であると指摘しています。そして、どういう状態のデータからどういう状態のデータへの遷移であるかをより明確に定義するべきではないかということを行っています。

2つ目が「Identifier」であるとか「Unique-identifier」の定義、区別が不明確であるということで、その区別が分かるように定義を修正すべきであるということを行っています。

さらに、3つ目ですけれども、法的義務や契約による拘束等のオペレーションに関する部分については、規格の範囲外であることをより明確にすべきということを提案しています。

この3つの提案につきましては、基本的には大きな議論になることもなく了承されています。そして、1つ目と2つ目につきましては、日本側に宿題として渡されています、これから国内委員会で詳細に検討して、次回の会合にて提案するという形になっています。その規格案につきましては、次回のセカンドのWorking Draftとして議論を予定しています。

2つ目ですけれども、New Work Item Proposalの29184、Guidelines for online privacy notices and consentです。

これは、2014年10月に経済産業省が公表した「消費者向けオンラインサービスにおける通知と同意・選択に関するガイドライン」をベースとした日本提案の規格案になります。そして、今回の議論の中では、特にプライバシーポリシーの更新に伴う差分の通知でありますとか、利用目的が明らかな場合の表示の省略の在り方といったものについて特に議論がありました。特に29条作業部会であるとか、カナダからはもう少し厳格に表示として示すべきではという意見も出ていましたけれども、基本的には今回、前ドラフトに沿う形で議論が消化されています。そして、この規格案については、次はWorking Draftに進むことになっています。

New Work Item Proposal の Privacy-specific application of ISO/IEC 27001-Requirementsについて説明いたします。

これは、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の要求事項に係る規格であります27001を個人情報保護に拡張するものとして、個人情報保護マネジメントシステム、いわゆるPMSの要求事項に関する規格として提案するものです。

この規格案の主な争点としましては、規格の範囲を「Privacy Management System」とすべきか、それとも「PII Protection Management System」ととどめるべきかということ

ろについて、大きな時間が割かれました。ただし、時間が短かったこともありまして、やや消化不良のままPrivacy Management Systemで規格を進めるということで今回は議論を消化しています。

ただし、情報セキュリティマネジメントシステムに対応して規格化するという観点では「Privacy」という言葉が曖昧なものになりますから、「PII Protection」のほうが規定、規格化しやすいということもありまして、この点については国内委員会で再度是非を検討しまして、次回の会合に臨む予定となっています。そして、この規格案については次回のWorking Draftに移行する見通しとなっています。

CD 29134「Privacy Impact Assessment (PIA)」とCD 29151「Code of practice for personally identifiable information protection」ですが、この2つの規格案については、これまでに長い間議論されていることもありまして、議論自体はほぼ収束気味でした。なので、細かい説明は割愛させていただきますけれども、PIAに関しましては規格の中身を委員会としても参考にして、今後の運用の参考としていくべきではないかと考えました。

最後に、WG5 SD2「Privacy References List」について説明いたします。

これは、Standing Documentという位置付けでワーキングの中で作業するための資料集という位置付けになります。Privacy References Listは、各国のプライバシー法制関係の情報を集めたものになります。

日本の項目につきましては、「Data privacy commissioner」が内閣府となっていること、法律としましては、行政機関個人情報保護法のみで紹介となっていること、更に改正個人情報保護法に関する記載がないといった点がありますので、この点については情報のアップデートでありますとか、情報の訂正が必要と考えています。委員会としましてはその修正内容を検討しまして、次回の会合に修正案を提案する方向で進めたいと考えています。

次回の第22回の会合が今年の10月にアブダビでの開催となっています。

以上で説明を終わります。

○堀部委員長 ありがとうございます。

ただいまの説明につきまして、御質問をお願いします。

○阿部委員 情報の整理が非常に大事で日本の情報をきちんと出しておかないといけない。これは、全部英語で出す形になるのですか。

○事務局 はい。例えばData privacy commissionerとして、今ですと内閣府のリンクが張ってあります。法律としては、法律名とリンクが張ってあるという形になりますけれども、恐らく、これまでの日本のエキスパートであるとか代表の方でプライバシー法制関係に詳しい方がチェックしていなかったのかもしれないので、情報として部分的に誤りがあるのかと思っています。

○堀部委員長 古いデータですね。

○事務局 そうです。

○阿部委員 そもそもこの案件について、日本の政府を代表して取りまとめをする部署は

どこなのですか。

○事務局 政府としてといますか。

○堀部委員長 これは、政府ではないのですか。

○事務局 政府ではなく、様々な産業界から人を出してという形になります。

○堀部委員長 そこがきちんと対応していただくことが重要です。

○堀部委員長 他にいかがですか。

丹野委員、どうぞ。

○丹野委員 オペレーション（法的義務や契約による拘束等）についてですが、これをされてしまうことになるのと我々の法律がガラパゴス化するという指摘に対して、日本側からは「オペレーションは規格の範囲外として扱うことを明確にすべき」であると提案したことについては、基本的に議論になることなく了承されたとのことですので、ここはある意味で安心してよろしいのでしょうか。

○事務局 日本以外からも同じようなコメントは出されています。オペレーションについては規格の対象外とするといったところが明確に言葉として盛り込まれています。

○丹野委員 分かりました。

○事務局 ただし、次回のWorking Draftとしてまた議論することになりますから、必ずしも今回の意見がそのまま通るというわけではなくて、再度議論になる可能性はあるのでその点はウォッチングしていきたいとは思っています。

○丹野委員 分かりました。

○堀部委員長 他にいかがでしょうか。

どうぞ。

○阿部委員 用語について、何語で、どちらで表記するかというのが様々な問題になってきますけれども、これはどこかで統一的な考え方を示しておかないと、使われた資料によって違う言葉が使われることになるかと今後混乱するから、できるだけ早く関連用語の英語版を統一しないとまずいですね。

○堀部委員長 その辺りは関わったことがあるのですがけれども、非常に難しいというか、例えばOECDのような各国政府の国際機関等ですとかなり統一的に様々なことができるのですが、これは産業界が中心になって参加して、ある意味では、そのときに参加した人の言葉の概念等で変わってきてしまうところもあつたりします。ここでは「de-identification」という言葉を使っていますが、「anonymization」とどう違うのかというようなこともあり得ます。

去年の段階で特定個人情報保護委員会からも誰か出してほしいという要請がありましたので、オブザーバーという形で参加しましょうということになりました。どういう議論が行われるのか、情報収集も必要ですので、事務局に出ていただいたという経緯があります。

要望としては出していただいてもいいのですが、なかなかそのようになりにくいというところがありまして、こうしなければならぬとはなかなか言い切れない側面があること

を御理解いただいたほうがいいのかと思います。

どうぞ、山本参事官。

○山本参事官 今の委員長、阿部委員の御指摘はまさにそのとおりでありまして、委員長に今おっしゃっていただいた識別できなくするという意味での「anonymization」という言葉が既にありまして、それは改正個人情報保護法に新しく入った「匿名加工」という言葉に何の英語を当てるのが適切かというところを我々が模索するときに、ISOの言葉遣いにつきましても議論の場がありますので、この場で我々の匿名加工情報の考え方をぶつけていって、どういう言葉が適切かというところで、事務局からもありましたけれども、匿名加工情報制度を前提とした形でできるだけ整理ができるようにということを試みる場としていきたいと思っています。

なので、ISOでできた規格によっては作っただけというものもあるわけなのですが、今回のものについては、できる限り日本の皆さんの精力的な議論にも期待しながら、しっかりと整理がついて、ヨーロッパを始めとする外国の人とも共通認識ができるような形になれば、我々にとっては得るところが大ということで、まずはWorking Draftにしっかり貢献していくということが委員会事務局としても必要だと思っています。今、まさに阿部委員が言われたような方向性をしっかり持ちながら取り組んでいきたいと思っています。

○阿部委員 特に国会でも議論になっていましたけれども、匿名加工情報で個人情報保護法と行政機関個人情報保護法の解釈の違い等はどのようなふうにするのか。

○堀部委員長 それをどう訳すのかというのはあります。

○山本参事官 英訳は一緒にするのが一案かと思います。

○堀部委員長 どうぞ。

○嶋田委員 私は、26000の社会的責任規格のときのイメージでいうと、経済界（経団連）と労組、政府、NPO等いわゆるマルチステークホルダーが集まって大変大きなチームを作って、この会議の前はかなり活発に会議を重ねていって、また会議に行って、できるだけ日本に有利な内容のISOの規格を作っていくという大きな流れがあったのです。その後、きちんとした解説書を世界共通で作ってというやり方があったかと思うのですが、これはもうちょっと任意に見えてしまうのですけれども、それはなぜなのでしょう。

○堀部委員長 どうぞ。

○山本参事官 基本的に標準を作るプロセスに参画する人々というのは、26000も27000も基本は一緒でございまして、ISOの枠組みの中で日本のどこかが事務局機能を担って、これが日本の代表、ナショナルボディーとして意見をインプットすることになります。なので、構造は一緒です。

今回の27000につきましては、どちらかというところある種の工学的な側面というか、処理の側面、技術的な側面が相当出てきております。そういう意味では、ある種、定性的な価値をどう取り扱うかというよりは、技術的に処理をしていくものにどういう言葉を当てはめましょうかということになっているので、取り扱う課題の内容から、大がかりな参加者が

必要なのか、それとも、今、御紹介のあった以下のどちらかというところとエキスパートの人たちを集めているのかという違いが出ていると思います。

○嶋田委員 分かりました。

○熊澤委員 日本の検討の枠組みというのは、今ここに登場している人たちだけでやっているのでしょうか。

○事務局 他にもいらっしゃいます。

○熊澤委員 それは10月に向けて、これから活発にやっていくということですか。

○事務局 来月にも国内委員会というものがあつて、その中でも今回の議論の結果の共有であるとか、次に何をやるかというところについては話をされるとと思います。

○堀部委員長 こういう議論が進んでいるということをお今回は御認識いただきまして、引き続きフォローをしていただきたいと思います。そういうことで議題1はよろしいでしょうか。

ありがとうございました。

○事務局 ありがとうございました。

○堀部委員長 次に、議題2「『特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（事業者編）』及び『（別冊）金融業務における特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン』に関するQ&Aの更新について」、事務局から説明をお願いします。

○事務局 私のほうからは、マイナンバーのガイドラインのQ&Aの更新について説明をさせていただきます。

資料2について説明をさせていただきますと思います。

マイナンバーを取得する際に本人確認を行っていくわけですが、そのときの書類の取扱いについてでございます。

本人確認について少し触れさせていただきますと、本人確認は対面で行う場合と郵送で行う場合とございますけれども、対面の場合は基本的に通知カードとか身分証明書を提示していただくことになるのですけれども、郵送の場合はそのコピーを提出していただくという手続になっております。そういった提出を受けたコピーの書類について、法令上は保存する義務がないところでございますけれども、事業者の方にしてみると、本人確認を適正に行った記録として、そのコピーを保存したいという要望が多いところでございます。

ただ、そのコピーを保存するというところで、どうしても情報を提示する御本人と事業者の間でトラブルになるケースが多い。実際の問題として、委員会の苦情あつせん窓口におきましてもそういった御相談が寄せられておまして、マイナンバーコールセンターのほうにもそういった声が寄せられているところでございます。内閣官房を中心に、委員会でもございますけれども、本人確認のときのトラブルを回避する何かの手法というものを提示したほうがいいのではないかという問題意識で、「本人確認書類の写しの取扱い」といった書面を作成させていただいて公表しているところでございます。

ポイントとしては、本人確認書類の写しの提出を受けた場合というところで、結論とし

ては本人確認の手續等が終わって、その書類がもう不要になったのであれば廃棄をしましょうということですが。

Q6-2とQ6-2-2というものがありますけれども、2つとも本人確認書類についてコピーを保存できますかという問いで、Q6-2というのは御本人の話で、Q6-2-2というのは扶養親族の関係の話でございます。

ガイドラインのQ&Aについては、コピーを保管することができます。ただし、安全管理措置はやってくださいというところで従来は止まっておったのですけれども、こういった事業者と本人とのトラブルが多いというところがありますので、このQ&Aにもそういうトラブル回避の方法というので、本来、ガイドラインのQ&Aという性格とは若干違うものの、トラブルを回避する方向としては有用であるというところで、今回、なお書きということで追記をさせていただいております。

Q6-2もQ6-2-2も同じ文章を追記しておりますので、Q6-2のほうだけを説明させていただきますと、最後のところのなお書きが新しい追記項目でございます。「個人番号を取得する際の本人確認書類の取扱いをめぐって、本人と事業者の間でトラブルとなる事例が発生していることに鑑みると、個人番号の確認の際に、本人確認書類のコピーの提出を受けた場合、必要な手續を行った後に本人確認書類が不要となった段階で、速やかに廃棄しましょう。（平成28年4月更新）」ということで、こういったことを記載しております。なので、現在、ウェブサイト公表されている「本人確認書類の写しの取扱いについて」と表現を統一して載せてはどうかというところで、更新案を作成させていただきました。

このQ&Aの追記や事業者と本人との間でトラブルになりやすい項目について説明会等で周知を図っていきたいということを考えております。

以上が私からの説明でございます。Q&Aの更新案について、御審議のほどよろしくお願いたします。

○堀部委員長 ありがとうございます。

ただいまの説明につきまして、御質問、御意見をお願いいたします。

丹野委員。

○丹野委員 資料2のほうのQ6-2の書き方ですけども、これはQが本人確認書類をコピーして、それを事業所内に保管することはできますかと聞いているから、どうしてもこういう答え方になるのですよね。

○事務局 そうです。

○丹野委員 でも、こちらの図解もそうですし、ヒヤリハットのところも要は廃棄しましょう、持たないようにしましょうということを出して、そういう答えをこの2つではなっていて、こちらだと、保管することはできます、その場合は適切に講ずる必要があります、「なお」といって、3段階目にやめたほうがいいのではないですかという書きぶりになっています。質問の立て付け上、仕方がないのですけれども、一体どちらをあなたたちは言いたいのかと言われたときに、本来「なお」のほうに私どものステップを変え

たのであれば、それが前に来るほうが本当はいいのかなという気もしないでもありません。
○其田事務局長 心持ちは本当におっしゃるとおりなのですが、なるべく捨てましょうということを目に留めていただくために、ヒヤリハットに特別に「本人確認書類の写しの取扱いについて」ということで特別なコーナーを設けて、見やすく見ていただけるようにしました。

一方、こちらのQ&Aというのは、昨年来、企業が内規を作るときに、これをバイブルのようにして、ずっとこれを握り締めて内規を作ったり、社内規則を作ったりしてくれていますので、質問から変えてしまうというのは、ややルールメーカーとしてはちょっとルール違反みたいなどころがありまして、質問は変えがたい。答えも本当に仕方がないときは変えるのですけれども、保管していいですかということに対しては、これまでいいよと今まで言っていたことを取り消すと非常に皆さんが混乱をいたしますし、企業も困ることが多いものですから、「なお」のところ、Q&Aのほうもこちらのヒヤリハットコーナーと不整合がないように付け加えるということで、対応をされるのがいいかなということです。

○丹野委員 要は、両刀遣いみたいなお答えになっているのだけれども、これで本意を酌み取ってくれという投げ方ですよね。

○熊澤委員 変わったプロセスが見えるほうがいいということなのでしょうね。

○其田事務局長 そういう意味では、いつもアップするときに（更新理由）というのも書いていまして、トラブルが起きているのでみんな心配するからなるべく早く捨てましょうという理由を載せています。

○堀部委員長 よろしいですか。

○丹野委員 はい。

○嶋田委員 初めて見ると、どっちなのか、はっきりしてくれと言いたくなるのですけれども、ずっと見ている人たちにとっては、今までの書きぶりとは合わせていかなければならないということですね。

○丹野委員 ずっと見ている人にとっては、無理して保管しなくてもいいというところへたどり着ければよろしいのでしょうか。

○事務局 法律上、保管できないような規定というものがなくて、ガイドラインを策定している経緯のときに様々なヒアリング等を通していたのですけれども、我々も最初は書類は捨てていくのだろうと思っていたのですけれども、一部の事業者でそれを持っていたいというニーズがございまして、個人情報保護の観点で考えるともう不要になったときにはということになるのですけれども、完全に保管を否定し切れない部分もございまして、こういった記載ぶりになっているということでございます。

○嶋田委員 事業者の保管を信用していなくて、トラブル集を見ていると結局会社と従業員の信頼関係が薄れているところでトラブルが起きています。返してほしいということについてはどうですかね。本当に捨てているのかというところで、それは企業側の問題なの

ですけれども、それまで反映させた回答にすることはできないですよ。

○事務局 今、整理の仕方として、本人確認手続は内閣官房若しくは実際に事務をやる国税庁、厚生労働省で整理をしていただくということで、委員会のガイドラインのところはそこまで踏み込んで書いていないというところがございます。委員会から言えるとしたら、その廃棄をしたかどうかについて、ガイドラインでは記録をしてくださいということをおっしゃるので、そういったところで従業員の方と信頼関係を築いていただくということは言えるかと思えます。

○阿部委員 番号と個人情報には必ずしも一致しないということで、番号利用者が疑問を持ってチェックするときに、その事業者のほうにこれは間違いではないですかという照会をして、確認するということはあるのですか。

○事務局 手続上はできます。一般的には、従来の社会保障・税の手続の中で単純に番号が付加されているだけです。恐らく実務の事例としては少ないのだろうとは思いますが。

○阿部委員 ですから、例えば税務署だとか社会保険の関係のところでは疑問が生じた場合に、改めてこの方の番号をお願いしますと預かっている書類で確認をするという手続は前提にしないということで、制度手法は考えているわけでしょう。

○事務局 そうです。

○阿部委員 だから、もし疑問がある場合には、新しく番号のほうを要求するのか、住民票についている情報のほうを要求するのか、これは番号で対応するのです。その確認をするときにどういう形で確認をするのかによって、事業者がどこまで書類を保存すべきかというのは決まってくるわけです。

○其田事務局長 基本的には、税務署等からJ-LISに番号を問い合わせることができますので、必要がないです。ただ、銀行、特に金融機関等は、税務署からどんなことでも問合せがあったら答えられるようにしておくというのがこれまでの仕事のやり方でありまして、もう捨ててしまいました、ありませんということと言わないように今まで構築してきましたので、すぐに捨てるという発想に至らないという感じがしました。

○阿部委員 金融機関等の場合は、本人だって確認して、目の前で確認して、それで結構ですという何が残らないわけですよ。むしろ、それよりも個人番号を書いた住民票のコピーを出してもらって、それを保存しておいたほうが後々の事業のためには使いやすいというのが今おっしゃった話なのですね。

○其田事務局長 もう一つは、ある金融機関から伺ったのですが、従業員等の番号も一定の確率で間違える社員が必ずいるということで、とてもではないけれども一定期間はとっておかないと回らないということで、その会社は200人に1人と言っていましたけれど、200人に1人ぐらい書き間違えるというのでとっておくということです。

○阿部委員 番号の書き間違いというのは結構起こると思います。

○堀部委員長 他にありますか。

原案について、修正の御意見がないようですので原案どおり決したいと思います。よ

ろしいですか。

(「はい」と声あり)

○堀部委員長 ありがとうございます。

次に議題3「その他」です。

1件目ですが「個人情報保護法質問ダイヤル及びマイナンバー苦情あっせん相談窓口の受付状況（平成28年1－3月期）について」、事務局から説明をお願いいたします。

○事務局 説明させていただきます。

個人情報保護法質問ダイヤルは平成28年1月から開設し、平成28年1月、2月、3月の受付件数の合計は1,525、月平均で約500前後ありました。

質問主体別には、事業者が940、個人が585です。

質問内容の上位6項目は、法律上のキーワードに基づきまして抽出しますと、多い順に「第三者提供」が370、「定義」が220、「利用目的」が184、「開示等」が138、「安全管理措置」が129、「施行日」が92でした。

主な相談内容を紹介します。第三者提供関連は委託元への第三者提供について、法令に基づく場合についての質問がありました。定義関連は、個人情報の定義について氏名だけでも個人情報になるのか、法人名でも個人情報になるかという質問がありました。利用目的関連は、会員等の名簿を作ったときの個人情報保護法の注意点等についての質問がありました。開示の求め等の関連では、開示をしなければいけないのか、手数料を取ってもいいかという手続的な質問がありました。安全管理措置関係では、個人情報が流出した場合についての問合せがありました。施行日関連は、法の施行日がいつ頃になるかという質問がありました。以上です。

○事務局 続きまして、私のほうから当窓口の1月～3月の相談受付状況につきまして、説明をさせていただきます。

受付状況の内訳について「苦情」として、事業者等の不適切な取扱いに関する苦情や情報提供が内容となっているもの、「相談」として制度に関する問合せ、「その他」としては制度に対する意見という区分に分けて集計しております。全体の受付件数は今期で435件となっております、前四半期比で約2割の減少となっております。一方、受付苦情件数は38件となっております、こちらは前四半期比で約2.7倍となっております。

全受付件数が減少しました要因を見ていきますと、前四半期におきましては通知カードがまだ届かない等といった問合せが非常に多く寄せられておりまして、これが今期は問合せの数にして約100件減少しておりますので、これが主たる要因となっております。また、苦情件数が増加したことにつきましては、前四半期に比しまして、事業者におけるマイナンバーの収集活動というものが、今期においてより活発となったことが反映しておるものではないかと考えてございます。

次に個別の事例としまして、5件ほど紹介をさせていただきます。

1件目は大手の古書店におきまして、古書の買取りの際、本人確認場面で相談者が店員

にマイナンバーを控えられたといった事例です。

2件目につきましては、従業員が勤務先に安全管理について尋ねたところ、委託先に問い合わせるように言われて、結局、説明が受けられなかったという事例です。

3件目につきましては、勤務先の社内ネットワークにおきまして、従業員約5,000名分のマイナンバーが閲覧可能になっていたという事例です。

4件目につきましては、従業員が勤務先の求めに応じまして通知カードの原本を提出したら、勤務先に紛失をされたという事例でございます。

最後の5件目は、事業者が採用説明会において、採用がまだ未確定の段階で相談者にマイナンバーの提供を求めていたといった事例でございます。

相談内容の傾向といたしまして、相談者の不満が相談者側と相手側の片方又は双方の制度の不理解、理解不足に起因すると思われるものが多く見受けられます。また、民間事業者の事案におきましては、従業員のみならず、その家族から不満が訴えられるものも見受けられますので、事業者とあわせまして従業員及びその家族に対しても、マイナンバーの適切な取扱いにつきまして、一層の周知・広報について検討する必要があるのではないかと考えてございます。

今後も同じように、四半期ごとに当窓口の取扱い状況について報告をさせていただきたいと思っておりますのでよろしくお願いいたします。

私からは以上です。

○堀部委員長 どうもありがとうございました。

ただいまの説明につきまして御質問、御意見をお願いいたします。

阿部委員、どうぞ。

○阿部委員 電話がなかなかつながらないという話があるのですけれども、件数から見ても、本当は相談したいと思う人はもっとたくさんいるのではないかという気がするのですけれども、その辺についての情報は来ていますか。

○其田事務局長 多分、つながらないのは内閣官房で設置をしている無料のコールセンターのほうだと思います。こちらはあくまで苦情あっせんなので有料なものですから、つながらないほど来ていないです。

○堀部委員長 丹野委員、どうぞ。

○丹野委員 マイナンバーの苦情あっせんの窓口のことで、先ほど事務局から説明があったことはそのとおり、そうだなと思います。事業者も個人も両方とも制度を知らないためにトラブルになる。それでここへ相談してきて、こういうふうに対応してあげられているということはとてもいいことだと思いますし、そのためにも更にこういう窓口をきちんと整備して、上がってくる苦情等に対して応えていくという何遍もの繰返しがそのまま広報にもつながるでしょうし、それを生かした広報も出てくると思いますので、非常にいいことだと思っています。

ただ、おっしゃっているように、マイナンバーの苦情あっせんのほうはまだマイナンバ

一カードが届かないというレベルにあるので、今度はそれが届いた時点でまた苦情が出てくるという足踏みをしている部分で件数が減っているのだと思っているので、決して国民のみんながこれをよく分かったから件数が減っているということではないだろうと思いますので、是非頑張ってもらいたいと思います。

同様に個人情報の質問ダイヤルも、一般の方がまだ知らないという部分に対してここで答えることが、委員会の存在の周知、広報活動にもつながっていく基になると思います。是非頑張ってもらいたいと思います。

○熊澤委員 同じような意見なのですが、一生懸命調べに行くときに分かりやすくその情報にたどり着けるようにすることが重要だと思います。幾つかは見ればすぐに分かるようなものも含まれているような気がしますけれども、なるべくキーワードで分かるような形をとってあげれば、電話に頼る必要もない部分も多分あると思います。なるべく段階的に情報にたどり着けるような方向で、ホームページのほうもアクセシビリティの部分をもっと良くするという方向でやっていただきたいと思います。

○其田事務局長 ホームページは、去年の特定個人情報保護委員会から個人情報保護委員会になるときに、事務局としては一定の工夫をして、分かりやすくアクセスしやすいように少し改良したのですが、よくできた民間ホームページを拝見するとまだまだかなと思うところもあります。是非プロフェッショナルでいらっしゃる熊澤委員からもアドバイスを頂いて、少しずつ改良していきたいと思っておりますので、御指導よろしく願いいたします。

○堀部委員長 他に御質問、御意見がないようですので、議題につきましてはこれで終わります。どうもありがとうございました。

○堀部委員長 本日の議題は以上です。本日の会議の資料につきましては、速やかに委員会のホームページで公表してよろしいでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

ではそのように進めさせていただきます。どうもありがとうございました。

○其田事務局長 次回は5月20日10時30分からでございます。よろしく願いいたします。本日はありがとうございました。

○堀部委員長 それでは本日の委員会は終わらせていただきます。ありがとうございました