

# 個人情報保護ガイドライン

平成 29 年 12 月 22 日  
日本個人情報保護協会

## 目次

I. 本ガイドラインの趣旨、目的、基本的考え方.....	2
1. 本ガイドラインの趣旨 .....	2
2. 本ガイドラインの構成及び基本的考え方.....	2
3. 本ガイドラインの対象となる「事業者」の範囲 .....	2
4. 本ガイドラインの対象となる「個人情報」の範囲.....	2
5. 指導・勧告等.....	3
6. 当協会会員が行う措置の透明性の確保と対外的明確化 .....	3
7. 責任体制の明確化と利用者窓口の設置等.....	3
8. 他の法令等との関係.....	4
II. 用語の定義等.....	4
1. 個人情報（法第 2 条第 1 項） .....	4
2. 個人情報の匿名化.....	4
3. 個人情報データベース等（法第 2 条第 4 項）、個人データ（法第 2 条第 6 項）、保有個人データ（法 等 2 条第 7 項） .....	4
4. 本人の同意.....	5
III. 事業者の義務等.....	6
1. 利用目的の特定等（法第 15 条、第 16 条） .....	6
2. 利用目的の通知等（法第 18 条） .....	8
3. 個人情報の適正な取得、個人データ内容の正確性の確保（法第 17 条、第 19 条） .....	9
4. 安全管理措置、従業者の監督及び委託先の監督（法第 20 条～第 22 条） .....	12
5. 個人データの第三者提供（法第 23 条、第 24 条） .....	16
6. 第三者提供に係る記録と確認（法第 25 条、26 条） .....	19
7. 保有個人データに関する事項の公表等（法第 27 条） .....	20
8. 開示（法第 28 条） .....	21
9. 訂正等及び利用停止等（法第 29 条、第 30 条） .....	23
10. 開示等の請求等に応じる手続、事前請求及び手数料（法第 32 条、第 33 条、第 34 条） .....	24
11. 理由の説明、苦情対応（法第 31 条、第 35 条） .....	26
IV. ガイドラインの見直し等.....	27
1. 必要に応じた見直し.....	27
2. 本ガイドラインを補完する事例集等の作成・公開.....	27

## I. 本ガイドラインの趣旨、目的、基本的考え方

### 1. 本ガイドラインの趣旨

この個人情報保護ガイドライン（以下「本ガイドライン」といいます。）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」といいます。）を踏まえ、日本個人情報保護協会（以下「当協会」といいます。）が会員である個人情報取扱事業者（以下「事業者」といいます。）を対象とし、個人情報の適切な取扱いの確保に関する活動の支援及び事業者の業務を利用する一般の方々（以下「利用者」といいます。）の個人情報の保護を目的として定めたものです。

したがって、本ガイドラインは、当協会が利用者から個人情報の取扱いに関する苦情についての解決の申し出を受け、苦情の処理等を行うときの基準ともなるものです。

なお、使用する用語をはじめこの指針に記載されていない事項については、法、法施行令・施行規則、個人情報保護委員会が公表するガイドライン・Q&A等に準拠するものとします。

また、当協会では、法における「個人情報取扱事業者」に該当するか否かを問わず、法の理念に基づき、会員全員の取り扱う個人情報の保護を図ることを目的としています。

会員各位におかれては、本ガイドラインをご活用され、各位の状況に則した個人情報保護体制の構築を推進され、利用者の信頼をより一層高めていただきたくお願い申し上げます。

### 2. 本ガイドラインの構成及び基本的考え方

個人情報の取扱いについては、法第3条において、「個人情報が、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」とされていることを踏まえ、個人情報を取り扱うすべての者は、その目的や様態を問わず、個人情報の性格と重要性を十分認識し、その適正な取扱いを図らなければなりません。

当協会の会員である事業者においては、多数の利用者について、他人が容易には知り得ないような個人情報を詳細に知り得る立場にあり、個人情報の適正な取扱いが求められる分野と考えられます。

このことを踏まえ、本ガイドラインでは、法の趣旨を踏まえ、事業者における個人情報の適正な取扱いが確保されるよう、遵守すべき事項及び遵守することが望ましい事項をできる限り具体的に示しており、事業者においては、法令、基本方針、個人情報の適正な取扱いに取り組む必要があります。

具体的に、当協会の会員である事業者は、本ガイドラインの【法の規定により遵守すべき事項】のうち、「しなければなりません」等と記載された事項については、法の規定により厳格に遵守することが求められます。また、【その他の事項】については、法に基づく義務等ではないが、達成できるよう努めることが求められます。

### 3. 本ガイドラインの対象となる「事業者」の範囲

本ガイドラインが対象としている事業者の範囲は、日本国内の事業を行うものであり、いずれについても、個人情報保護に関する他の法律や条例が適用されます。

### 4. 本ガイドラインの対象となる「個人情報」の範囲

法令上、「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であり、事業者の義務等の対象となるのは、生存する個人に関する情報に限定されています。

本ガイドラインは、事業者が保有する生存する個人に関する情報を対象とするものとしませんが、利用者が死亡した後においても、事業者が当該利用者の情報を保存している場合には、漏えい、滅失又はき損等の防止のため、個人情報と同等の安全管理措置を講ずるものとしします。

## 5. 指導・勧告等

当協会は会員が【法の規定により遵守すべき事項等】に記載された内容のうち、事業者の義務とされている内容を事業者が遵守しない場合、会員に対し指導・勧告等を行います。当協会の指導・勧告に従わない場合は対象事業者の氏名又は名称の公表を行います。

## 6. 当協会会員が行う措置の透明性の確保と対外的明確化

法第3条では、個人の人格尊重の理念の下に個人情報を慎重に扱うべきことが指摘されています。事業者は、①個人情報保護に関する考え方や方針に関する宣言（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）及び②個人情報の取扱いに関する明確かつ適正な規則を策定し、それらを対外的に公表することが求められています。また、利用者等から当該本人の個人情報がどのように取り扱われているかなどについて知りたいという求めがあった場合は、当該規則に基づき、迅速に情報提供を行うなどの必要な措置を行うものとしします。

①の個人情報保護に関する考え方や方針に関する宣言の内容としては、事業者が個人の人格尊重の理念の下に個人情報を取り扱うこと及び関係法令・本ガイドライン等を遵守すること等が考えられます。

②の個人情報の取扱いに関する規則の内容としては、個人情報に係る安全管理措置の概要、本人等からの開示等の手続、第三者提供の取扱い、苦情への対応等について具体的に定めることが考えられます。

なお、利用目的等の公表は以下の目的で行います。

- ・事業者で個人情報が利用される意義について利用者等の理解を得ること。
- ・事業者において、法を遵守し、個人情報保護のため積極的に取り組んでいる姿勢を対外的に明らかにすること。

## 7. 責任体制の明確化と利用者窓口の設置等

事業者は、個人情報の適正な取扱いを推進し、漏えい等の問題に対処する体制を整備する必要があります。このため、個人情報の取扱いに関し、専門性と指導性を有し、事業者の全体を統括する組織体制・責任体制を構築し、規則の策定や安全管理措置の計画立案等を効果的に実施できる体制を構築するものとしします。

また、利用者等に対しては、受付時、利用開始時に個人情報の利用目的を説明するなど、必要に応じて分かりやすい説明を行う必要がありますが、加えて、利用者等が疑問に感じた内容を、いつでも、気軽に問い合わせできる窓口機能等を確保することが重要です。個人情報の取扱いに関し、利用者等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、その窓口がサ

サービスの提供に関する相談機能とも有機的に連携した対応が行える体制とするなど、利用者等の立場に立った対応を行う必要があります。

なお、個人情報の利用目的の説明や窓口機能等の整備、開示の請求を受け付ける方法を定める場合等に当たっては、障害のある利用者等にも配慮する必要があります。

## 8. 他の法令等との関係

事業者は、個人情報の取扱いにあたり、本ガイドライン、法、法施行令・施行規則、個人情報保護委員会が公表するガイドライン・Q&A 等に示す項目のほか、個人情報保護又は守秘義務に関する他の法令等（刑法、関係資格法等）の規定を遵守しなければなりません。

## II. 用語の定義等

### 1. 個人情報（法第 2 条第 1 項）

「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。）（法第 2 条第 1 項第 1 号）」、又は「個人識別符号が含まれるもの」（同項第 2 号）をいいます。

「個人に関する情報」は、氏名、性別、生年月日等個人を識別する情報に限られず、個人の身体、財産、職種、肩書き等の属性に関して、事実、判断、評価を表すすべての情報であり、評価情報、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、暗号化されているか否かを問いません。

死者に関する情報が、同時に、遺族等の生存する個人に関する情報でもある場合には、当該生存する個人に関する情報となります。

なお、本ガイドラインにおける事業者が保有する「個人情報」を対象とする規律は、紙媒体のものや体系的な整理がなされていないものであっても、対象となります。

### 2. 個人情報の匿名化

「個人情報の匿名化」とは、当該個人情報から、当該情報に含まれる氏名、生年月日、住所等、個人を識別する情報を取り除くことで、特定の個人を識別できないようにすることをいいます。このような処理を行っても、事業者内で個人情報を利用する場合は、事業者内で得られる他の情報や匿名化に際して付された符号又は番号と個人情報との対応表等と照合することで特定の利用者等が識別されることも考えられます。法第 2 条第 1 項第 1 号においては、「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」についても個人情報に含まれるものとされており、匿名化に当たっては、当該情報の利用目的や利用者等を勘案した処理を行う必要があります。併せて本人の同意を得るなどの対応も考慮する必要があります。なお、ここでいう個人情報の匿名化は、匿名加工情報とは定義や取扱いのルールが異なるので、留意する必要があります。

### 3. 個人情報データベース等（法第 2 条第 4 項）、個人データ（法第 2 条第 6 項）、保有個人データ（法

## 等 2 条第 7 項)

「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体、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、生年月日順など）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います。

「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います。

「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請求される開示、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」をいいます。ただし、①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、②6ヶ月以内に消去（更新は除きます。）することとなるものは除きます。

\* 「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」とは以下の場合を示します。

- i. その個人データの存否が明らかになることで、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。

事例 ) 家庭内暴力、児童虐待の被害者の支援団体が、加害者（配偶者又は親権者）及び被害者（配偶者又は子）を本人とする個人データを持っている場合

- ii. その個人データの存否が明らかになることで、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。

事例 1) いわゆる総会屋等による不当要求被害を防止するため、事業者が総会屋等を本人とする個人データを持っている場合

事例 2) いわゆる不審者、悪質なクレマー等からの不当要求被害を防止するため、当該行為を繰り返す者を本人とする個人データを保有している場合

- iii. その個人データの存否が明らかになることで、国の安全が害されるおそれ、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。

事例 1) 製造業者、情報サービス事業者等が、防衛に関連する兵器・設備・機器・ソフトウェア等の設計、開発担当者名が記録された個人データを保有している場合

事例 2) 要人の訪問先やその警備会社が、当該要人を本人とする行動予定や記録等を保有している場合

- iv. その個人データの存否が明らかになることで、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。

事例 ) 警察からの捜査関係事項照会や捜索差押令状の対象となった事業者がその対応の過程で捜査対象者又は被疑者を本人とする個人データを保有している場合

## 4. 本人の同意

法は、個人情報の目的外利用や個人データの第三者提供の場合には、原則として本人の同意を得ることを求めています。これは、法の基本となる OECD8 原則のうち、利用制限の原則の考え方の現れである。

また、利用者が、意識不明ではないものの、本人の意思を明確に確認できない状態の場合については、意識の回復にあわせて、速やかに本人への説明を行い本人の同意を得るものとします。

なお、これらの場合において利用者の理解力、判断力などに応じて、可能な限り利用者本人に通知し、同意を得よう努めることが重要です。

### III. 事業者の義務等

#### 1. 利用目的の特定等（法第 15 条、第 16 条）

（利用目的の特定）

法第 15 条 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。

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。

（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。

① 法令に基づく場合

② 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。

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。

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。

#### (1) 利用目的の特定及び制限

事業者に対し業務サービスを希望する利用者から個人情報を取得する場合、当該個人情報を利用者に対する当該業務サービスで利用することは、通常の場合、利用者にとって明らかと考えられます。

これら以外で個人情報を利用する場合は利用者にとって必ずしも明らかな利用目的とはいえません。この場合は、個人情報を取得するに当たって明確に当該利用目的の公表等が行われなければなりません。また、利用目的の範囲については、法第 15 条第 2 項に定める利用目的

の変更を行うことができると考えられます。ただし、変更された利用目的については、本人へ通知又は公表しなければなりません。

## (2) 利用目的による制限の例外

事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで法第 15 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りません(法第 16 条第 1 項)、同条第 3 項に掲げる場合については本人の同意を得る必要はありません。

具体的な例としては以下のとおりです。

### ① 法令に基づく場合

(例)

- ・警察の捜査関係事項照会に対応する場合(刑事訴訟法(昭和 23 年法律第 131 号)第 197 条第 2 項)
- ・裁判官の発する令状に基づく捜査に対応する場合(刑事訴訟法第 218 条)
- ・税務署の所得税等に関する調査に対応する場合(国税通則法(昭和 37 年法律第 66 号)第 74 条の 2 他)
- ・製造・輸入事業者が消費生活用製品安全法(昭和 48 年法律第 31 号)第 39 条第 1 項の規定による命令(危害防止命令)を受けて製品の回収等の措置をとる際に、販売事業者が、同法第 38 条第 3 項の規定に基づき製品の購入者等の情報を当該製造・輸入事業者を提供する場合
- ・弁護士会からの照会に対応する場合(弁護士法(昭和 24 年法律第 205 号)第 23 条の 2)

### ② 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。

(例)

- ・意識不明で身元不明の利用者について、関係機関に照会する場合
- ### 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必要がある場合であって、人の同意を得ることが困難であるとき。

(例)

- ・児童虐待事例についての関係機関との情報交換
- ### 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。

(例)

- ・事業者が税務署又は税関の職員等の任意の求めに応じて個人情報を提出する場合
- ・事業者が警察の任意の求めに応じて個人情報を提出する場合
- ・一般統計調査や地方公共団体が行う統計調査に回答する場合

【法の規定により遵守すべき事項等】

- ・事業者は、個人情報を取り扱うに当たって、その利用目的をできる限り特定しなければなりません。
- ・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りません。
- ・事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、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りません。なお、本人の同意を得るために個人情報を利用すること（同意を得るために利用者の連絡先を利用して電話をかける場合など）、個人情報を匿名加工情報にするために加工を行うことは差し支えありません。
- ・個人情報を取得する時点で、本人の同意があったにもかかわらず、その後、本人から利用目的の一部についての同意を取り消す旨の申出があった場合は、その後の個人情報の取得については、本人の同意が取り消されなかった範囲に限定して取り扱います。
- ・事業者は、合併その他の事由により他の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りません。
- ・利用目的の制限の例外（法第 16 条第 3 項）に該当する場合は、本人の同意を得ずに個人情報を取り扱うことができます。

#### 【その他の事項】

- ・利用目的の制限の例外に該当する「法令に基づく場合」等であっても、利用目的以外の目的で個人情報を取り扱う場合は、当該法令等の趣旨を踏まえ、その取り扱う範囲を真に必要な範囲に限定することが求められます。
- ・利用者が未成年者等の場合、法定代理人等の同意を得ることで足りませんが、一定の判断能力を有する未成年者等については、法定代理人等の同意に併せて本人の同意を得ます。

## 2. 利用目的の通知等（法第 18 条）

（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 前三項の規定は、次に掲げる場合については、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

- ② 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
- 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。
- 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

**【法の規定により遵守すべき事項等】**

- ・事業者は、個人情報を取得するに当たって、あらかじめその利用目的を公表しておくか、個人情報を取得した場合、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りません。
- ・利用目的の公表方法としては、事業所内等に掲示するとともに、可能な場合にはホームページへの掲載等の方法により、なるべく広く公表する必要があります。
- ・事業者は、受付で利用者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、その利用目的を書面にて交付又は送付するなどして、明示しなければなりません。
- ・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りません。
- ・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など利用目的の通知等の例外に該当する場合は、上記内容は適用しません。

**【その他の事項】**

- ・利用目的が、法の例外である「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」に該当する場合であっても、利用者等に利用目的を分かりやすく示す観点から、利用目的の公表に当たっては、当該利用目的についても併せて記載します。
- ・事業所内等への掲示に当たっては、受付の近くに当該内容を説明した表示を行い、初回の利用者等に対しては、受付時や利用開始時において当該掲示についての注意を促します。
- ・上記説明だけでは、個人情報について十分な理解ができない利用者も想定されることから、利用者が落ち着いた時期に改めて説明を行い、利用者が個人情報の利用目的を理解できるよう配慮します。
- ・利用者等の希望がある場合、詳細の説明や当該内容を記載した書面の交付を行います。

3. 個人情報の適正な取得、個人データ内容の正確性の確保（法第 17 条、第 19 条）

(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 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、要配慮個人情報を取得してはならない。

① 法令に基づく場合

② 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。

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。

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 当該要配慮個人情報が、本人、国の機関、地方公共団体、第 76 条第 1 項各号に掲げる者その他個人情報保護委員会規則で定める者により公開されている場合

⑥ その他前各号に掲げる場合に準ずるものとして政令で定める場合

(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。

【法の規定により遵守すべき事項等】

- ・事業者は、偽りその他の不正の手段により個人情報を取得してはなりません。
- ・今後のサービス等のために必要な過去のサービス歴等については、真に必要な範囲について、本人から直接取得するほか、第三者提供について本人の同意を得た者から取得することを原則とします。
- ・親の同意なく、十分な判断能力を有していない子どもから家族の個人情報を取得してはなりません。
- ・原則としてあらかじめ本人の同意を得なければ要配慮個人情報を取得することができません。ただし、次の (1) から (7) までに掲げる場合については、本人の同意を得ることなく、要配慮個人情報を取得することができます。

(1) 法令に基づく場合 (法第 17 条第 2 項第 1 号関係)

法令に基づく場合は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、要配慮個人情報を取得することができます。

(2) 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

人の生命、身体又は財産といった具体的な権利利益の保護が必要であり、かつ、本人の同意を得ることが困難である場合は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、要配慮個人情報を取得することができます。

(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 17 条第 2 項第 3 号関係）

公衆衛生の向上又は心身の発達途上にある児童の健全な育成のために特に必要があり、かつ、本人の同意を得ることが困難である場合は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、要配慮個人情報を取得することができます。

事例 1) 健康保険組合等の保険者等が実施する健康診断等の結果判明した病名等について、健康増進施策の立案や保健事業の効果の向上を目的として疫学調査等のために提供を受けて取得する場合（なお、法第 76 条第 1 項第 3 号に該当する場合は、第 4 章の各規定は適用されません。）

事例 2) 児童生徒の不登校や不良行為等について、児童相談所、学校、医療機関等の関係機関が連携して対応するために、ある関係機関において、他の関係機関から当該児童生徒の保護事件に関する手続が行われた情報を取得する場合

事例 3) 児童虐待のおそれのある家庭情報のうち被害を被った事実に係る情報を、児童相談所、警察、学校、病院等の関係機関が、他の関係機関から取得する場合

- (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、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（法第 17 条第 2 項第 4 号関係）

国の機関等（地方公共団体又はその委託を受けた者を含みます。）が法令の定める事務を実施する上で、民間企業等の協力を得る必要があり、かつ、本人の同意を得ることが当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあると認められる場合は、当該民間企業等は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、要配慮個人情報を取得することができます。

事例) 事業者が警察の任意の求めに応じて要配慮個人情報に該当する個人情報を提出するために、当該個人情報を取得する場合

- (5) 当該要配慮個人情報が、本人、国の機関、地方公共団体、法第 76 条第 1 項各号に掲げる者その他個人情報保護委員会規則で定める者により公開されている場合（法第 17 条第 2 項第 5 号、規則第 6 条関係）

要配慮個人情報が、次に掲げる者により公開されている場合は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、当該公開されている要配慮個人情報を取得することができます。

①本人

②国の機関

③地方公共団体

④放送機関・新聞社・通信社その他の報道機関（報道を業として行う個人を含みます。）

⑤著述を業として行う者

⑥大学その他の学術研究を目的とする機関若しくは団体又はそれらに属する者

- ⑦宗教団体
- ⑧政治団体
- ⑨外国政府、外国の政府機関、外国の地方公共団体又は国際機関
- ⑩外国において法第 76 条第 1 項各号に掲げる者に相当する者

(6) 本人を目視し、又は撮影することにより、その外形上明らかな要配慮個人情報を取得する場合（法第 17 条第 2 項第 6 号、政令第 7 条第 1 号関係）

本人の意思にかかわらず、本人の外形上の特徴により、要配慮個人情報に含まれる事項（例：身体障害等）が明らかであるときは、あらかじめ本人の同意を得ることなく、当該要配慮個人情報を取得することができます。

事例) 身体の不自由な方が店舗に来店し、対応した店員がその旨をお客様対応録等に記録した場合（目視による取得）や、身体の不自由な方の様子が店舗に設置された防犯カメラに映りこんだ場合（撮影による取得）

(7) 法第 23 条第 5 項各号に掲げる場合において、個人データである要配慮個人情報の提供を受けるとき（法第 17 条第 2 項第 6 号、政令第 7 条第 2 号関係）

要配慮個人情報を、法第 23 条第 5 項各号に定める委託、事業承継又は共同利用により取得する場合は、あらかじめ本人の同意を得る必要はありません。

- ・事業者は、サービスを提供するという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りません。

#### 【その他の事項】

- ・第三者提供により他の事業者から個人情報を取得したとき、当該個人情報の内容に疑義が生じた場合には、記載内容の事実に関して本人又は提供を行った者に確認をとります。
- ・事業者は、個人データの内容の正確性を確保するため、具体的なルールを策定したり、技術水準向上のための研修の開催などを行うことが望ましいです。

#### 4. 安全管理措置、従業者の監督及び委託先の監督（法第 20 条～第 22 条）

（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。

（従業者の監督）

法第 21 条 個人情報取扱事業者は、その従業者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。

（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。

(1) 事業者が講ずべき安全管理措置

① 安全管理措置

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、組織的、人的、物理的、及び技術的安全管理措置を講じなければなりません。その際、本人の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い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ずるものとします。なお、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ます。

② 従業員の監督

事業者は、①の安全管理措置を遵守させるよう、従業員に対し必要かつ適切な監督をしなければなりません。なお、「従業員」とは、資格者のみならず、当該事業者の指揮命令を受けて業務に従事する者すべてを含むものであり、また、雇用関係のある者のみならず、理事、派遣労働者等も含むものです。

(2) 安全管理措置として考えられる事項

事業者は、その取り扱う個人データの重要性に鑑み、個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他の安全管理のため、その規模、従業員の様態等を勘案して、以下に示すような取組みを参考に、必要な措置を行うものとします。

また、同一事業者が複数の施設を開設する場合、当該施設間の情報交換については第三者提供に該当しないが、施設ごとに安全管理措置を講ずるなど、個人情報の利用目的を踏まえた個人情報の安全管理を行います。

① 個人情報保護に関する規程の整備、公表

事業者は、保有個人データの開示手順を定めた規程その他の個人情報保護に関する規程を整備し、苦情への対応を行う体制も含めて、事業所内等への掲示やホームページへの掲載を行うなど、利用者等に対して周知徹底を図ります。

また、個人データを取り扱う情報システムの安全管理措置に関する規程等についても同様に整備を行います。

② 個人情報保護推進のための組織体制等の整備

- ・ 従業員の責任体制の明確化を図り、具体的な取組みを進めるため、サービスにおける個人情報保護に関し十分な知識を有する管理者、個人データの取扱いにおける作業責任者、監督者等を定める必要があります。
- ・ 事業者で行っている個人データの安全管理措置について定期的に自己評価を行い、見直しや改善を行うべき事項について適切な改善を行うため、監査責任者を設置し監査実施体制を整えます。
- ・ 監査実施に際し望まれる事項として、監査計画の立案と計画に基づく監査（内部監査又は外部監査）の実施、監査実施結果の取りまとめと代表者への報告、監査責任者から受ける監査報告、個人データに対する社会通念の変化及び情報技術の進歩に応じた定期的な安全管理措

置の見直し及び改善等が挙げられます。

- ③ 個人データの漏えい等の問題が発生した場合等における報告連絡体制の整備
- ・(1)個人データの漏えい等の事故が発生した場合、又は発生の可能性が高いと判断した場合、(2)個人データの取扱いに関する規程等に違反している事実が生じた場合、又は兆候が高いと判断した場合における責任者等への報告連絡体制の整備を行うと同時に当協会への報告を実施しなければなりません。
  - ・個人データの漏えい等の情報は、苦情等の一環として、外部から報告される場合も想定されることから、苦情への対応を行う体制との連携も図ることが必要です。
- ④ 雇用契約時における個人情報保護に関する規程の整備
- ・雇用契約や就業規則において、就業期間中はもとより離職後も含めた守秘義務を課すなど従業者（正社員、契約社員、嘱託社員、パート社員、アルバイト社員等）、取締役、執行役、理事、監査役、監事等の個人情報保護に関する規程を整備（具体的には雇用契約時に機密保持誓約書等を締結するなど）し、徹底を図ります。
- ⑤ 従業者に対する教育研修の実施
- ・取り扱う個人データの適切な保護が確保されるよう、従業者に対する教育研修の実施等により、個人データを実際の業務で取り扱うこととなる従業者の啓発を図り、従業者の個人情報保護の意識を向上させます。
  - ・この際、派遣労働者についても、「派遣先が講ずべき措置に関する指針」（平成 11 年労働省告示第 138 号）において、「必要に応じた教育訓練に係る便宜を図るよう努めなければならない」とされていることを踏まえ、個人情報の取扱いに係る教育研修の実施に配慮する必要があります。
- ⑥ 物理的安全管理措置
- 個人データの盗難・紛失等を防止するため、以下のような物理的安全管理措置を行います。
- ・入退館（室）管理の実施  
（最初入館者と最終退席者の記録を残すことの実施）
  - ・盗難等に対する予防対策の実施  
（個人データを記録している書類、媒体等の施錠保管等の実施）
  - ・機器、装置等の固定など物理的な保護  
（個人データを記録している機器等の盗難や破壊等からの保護の実施）
- ⑦ 技術的安全管理措置
- 個人データの盗難・紛失等を防止するため、個人データを取り扱う情報システムについて以下のような技術的安全管理措置を行います。
- ・個人データに対するアクセス管理  
（個人データにアクセスできる人間を限定する等の措置）
  - ・個人データへのアクセス制御  
（個人データへのアクセス権限を管理者が設定する等の措置）
  - ・個人データへのアクセスにおける識別と認証  
（個人データへのアクセスと ID やパスワードで認証する等の措置）

- ・ 個人データに対するアクセス記録の保存  
(個人データが保存されている PC の操作記録等の措置)
- ・ 個人データに対するウイルス対策の設置  
(ウイルス対策ソフト導入等の措置)
- ・ 個人データの移送・送信時の対策  
(メール等で個人情報を送信する際の暗号化等の措置)

#### ⑧ 個人データの保存

- ・ 個人データを長期にわたって保存する場合には、保存媒体の劣化防止など個人データが消失しないよう適切に保存します。
- ・ 個人データの保存に当たっては、本人からの照会等に対応する場合など必要ときに迅速に対応できるよう、取得する項目、通知した利用目的、保管場所、保管方法、アクセス権限を有する者、利用期限、その他個人データの適正な取扱いに必要な情報を記した個人データ取扱台帳の整備が必要です。
- ・ 個人データ取扱台帳は内容を定期的に確認し最新状態を維持することが必要です。

#### ⑨ 不要となった個人データの廃棄、消去

- ・ 不要となった個人データを廃棄する場合には、焼却や溶解など、個人データを復元不可能な形にして廃棄します。
- ・ 個人データを取り扱った情報機器を廃棄する場合は、記憶装置内の個人データを復元不可能な形に消去して廃棄します。
- ・ これらの廃棄業務を委託する場合には、個人データの取扱いについても委託契約において明確に定めます。

### (3) 業務を委託する場合の取扱い

#### ① 委託先の監督

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、法第 20 条に基づく安全管理措置を遵守させるよう受託者に対し、必要かつ適切な監督をしなければなりません。

「必要かつ適切な監督」には、委託契約において委託者である事業者が定める安全管理措置の内容を契約に盛り込み受託者の義務とするほか、業務が適切に行われていることを定期的に確認することなども含まれます。また、業務が再委託された場合で、再委託先が不適切な取扱いを行ったことにより、問題が生じた場合は、委託元の事業者や再委託した委託先の事業者が責めを負うこともあり得ます。

#### ② 業務を委託する場合の留意事項

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、以下の事項に留意する必要があります。

- ・ 個人情報を適切に取り扱っている事業者を委託先（受託者）として選定します。
- ・ 契約において、個人情報の適切な取扱いに関する内容を盛り込みます（委託期間中のほか、委託終了後の個人データの取扱いも含みます。）
- ・ 受託者が、委託を受けた業務の一部を再委託することを予定している場合は、再委託を受ける事業者の選定において個人情報を適切に取り扱っている事業者が選定されるとともに、再

委託先事業者が個人情報を適切に取り扱っていることが確認できるよう契約において配慮します。

- ・受託者が個人情報を適切に取り扱っていることを定期的を確認します。
- ・受託者における個人情報の取扱いに疑義が生じた場合（利用者等からの申出があり、確認の必要があると考えられる場合を含みます。）には、受託者に対し、説明を求め、必要に応じ改善を求めるなどの適切な措置をとります。

(4) 個人情報の漏えい等の問題が発生した場合における二次被害の防止等

個人情報の漏えい等の問題が発生した場合には、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、個人情報の保護に配慮しつつ、可能な限り事実関係を公表するとともに、当協会及び都道府県の所管課等に速やかに報告します。

(5) その他

受付での呼び出しなどにおけるプライバシー保護の重要性に鑑み、利用者の希望に応じて一定の配慮をすることが望ましいです。

【法の規定により遵守すべき事項等】

- ・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りません。
- ・事業者は、その従業者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、当該従業者に対する必要かつ適切な監督を行わなければなりません。
- ・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りません。

【その他の事項】

- ・事業者は、安全管理措置に関する取組みを一層推進するため、安全管理措置が適切であるかどうかを一定期間ごとに検証するほか、必要に応じて外部機関による検証を受けることで、改善を図ることが望ましいです。

5. 個人データの第三者提供（法第 23 条、第 24 条）

（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。

- ① 法令に基づく場合
- ② 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。
- 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。
- 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（要配慮個人情報を除く。以下この項において同じ。）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、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、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くとともに、個人情報保護委員会に届け出たときは、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。
  - 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
  - ③ 第三者への提供の手段又は方法
  - 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。
  - ⑤ 本人の求めを受け付ける方法
- 3 個人情報取扱事業者は、前項第2号、第3号又は第5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、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、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くとともに、個人情報保護委員会に届け出なければならない。
- 4 個人情報保護委員会は、第2項の規定による届出があったときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該届出に係る事項を公表しなければならない。前項の規定による届出があったときも、同様とする。
- 5 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、前三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。
  - 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ことに伴って当該個人データが提供される場合
  - ② 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
  - ③ 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、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。
- 6 個人情報取扱事業者は、前項第三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。

法第24条 個人情報取扱事業者は、外国（本邦の域外にある国又は地域をいう。以下同じ。）（個人の権利利益を保護する上で我が国と同等の水準にあると認められる個人情報の保護に関する制度を有している外国として個人情報保護委員会規則で定めるものを除く。以下この条において同じ。）にある第三者（個人データの取扱いについてこの節の規定により個人情報取扱事業者が講ずべきこととされている措置に相当する措置を継続的に講ずるために必要なものとして個人

情報保護委員会規則で定める基準に適合する体制を整備している者を除く。以下この条において同じ。)に個人データを提供する場合には、前条第1項各号に掲げる場合を除くほか、あらかじめ外国にある第三者への提供を認める旨の本人の同意を得なければならない。この場合においては、同条の規定は、適用しない。

(1) 第三者提供の取扱い（法第23条関連）

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とされており、原則として本人の同意を得る必要があります。

(2) 第三者提供の例外（法第23条関連）

ただし、次に掲げる場合については、本人の同意を得る必要はありません。

① 法令に基づく場合

（例）

児童虐待の防止等に関する法律に基づく児童虐待に係る通告等

- ② 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。
- 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。
- 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。

(3) 「第三者」に該当しない場合（法第23条関連）

① 他の事業者等への情報提供であるが、「第三者」に該当しない場合

法第23条第5項の各号に掲げる場合の当該個人データの提供を受ける者については、第三者に該当せず、本人の同意を得ずに情報の提供を行うことができます。

② 同一事業者内における情報提供であり、「第三者」に該当しない場合

同一事業者内で情報提供する場合は、当該個人データを第三者に提供したことにはならないので、本人の同意を得ずに情報の提供を行うことができます。

(4) 外国にある第三者提供の取扱い（法第24条関連）

事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを外国にある第三者に提供してはならないとされており、原則として本人の同意を得る必要があります。

なお、日本企業の、外国における現地事業所、支店に個人データを提供する場合、同一法人内での個人データのやり取りに過ぎないため、第三者提供にあたりません。一方、現地子会社に個人データを提供する場合は、別法人に個人データを提供する者であるため、「第三者」提供にあたります。

(5) 外国にある第三者提供の例外（法第24条関連）

上記とは異なり、外国にある第三者にあたるものであるけれども、例外として第三者提供が許容されている場合があります。具体的には、個人情報保護法24条の個人データの取扱いについて、この節の規定により個人情報取扱事業者が講ずべきこととされている措置に相当する措置を継続的に講ずるために必要なものとして個人情報保護委員会規則で定める基準に適合する

体制を整備している者を除く場合がこれにあたります。これには、個人情報保護法施行規則 11 条 1 号に該当する場合と、同 2 号に該当する場合があります。

(6) その他留意事項

・他の事業者への情報提供に関する留意事項

①法第 23 条第 1 項各号に定める場合、②法 23 条第 5 項各号に定める場合、③個人情報に該当しない場合であったとしても、本来必要とされる情報の範囲に限って提供すべきであり、必要とされていない事項についてまで他の事業者提供することがないように留意すべきです。特に、事故等に関する情報提供に当たっては、利用者及び家族等の意思を踏まえ、報告において氏名等が必要とされる場合を除き、匿名化を行います。また、事故発生直後にマスコミへの公表を行う場合等については、匿名化する場合であっても、本人又は家族等の同意を得るよう努めるものとします。

【法の規定により遵守すべき事項等】

- ・事業者においては、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りません。なお、(2) の本人の同意を得る必要がない場合に該当する場合には、本人の同意を得る必要はありません。
- ・個人データの第三者提供について本人の同意があった場合で、その後、本人から第三者提供の範囲の一部についての同意を取り消す旨の申出があった場合は、その後の個人データの取扱いについては、本人の同意のあった範囲に限定して取り扱うものとします。

【その他の事項】

- ・第三者提供に該当しない情報提供が行われる場合であっても、事業所内等への掲示、ホームページ等により情報提供先をできるだけ明らかにするとともに、利用者等からの問い合わせがあった場合に回答できる体制を確保します。
- ・例えば、業務委託の場合、当該事業者において委託している業務の内容、委託先事業者との間での個人情報の取扱いに関する取り決めの内容等について公開することが考えられます。

6. 第三者提供に係る記録と確認（法第 25 条、26 条）

（第三者提供に係る記録の作成等）

法第 25 条 個人情報取扱事業者は、個人データを第三者（第 2 条第 5 項各号に掲げる者を除く。以下この条及び次条において同じ。）に提供したときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該個人データを提供した年月日、当該第三者の氏名又は名称その他の個人情報保護委員会規則で定める事項に関する記録を作成しなければならない。ただし、当該個人データの提供が第 23 条第 1 項各号又は第 5 項各号のいずれか（前条の規定による個人データの提供にあつては、第 23 条第 1 項各号のいずれか）に該当する場合は、この限りでない。

2 個人情報取扱事業者は、前項の記録を、当該記録を作成した日から個人情報保護委員会規則で定める期間保存しなければならない。

(第三者提供を受ける際の確認等)

法第 26 条 個人情報取扱事業者は、第三者から個人データの提供を受けるに際しては、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、次に掲げる事項の確認を行わなければならない。ただし、当該個人データの提供が第 23 条第 1 項各号又は第 5 項各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。

- ① 当該第三者の氏名又は名称及び住所並びに法人にあっては、その代表者（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるもの）にあっては、その代表者又は管理人）の氏名
  - ② 当該第三者による当該個人データの取得の経緯
- 2 前項の第三者は、個人情報取扱事業者が同項の規定による確認を行う場合において、当該個人情報取扱事業者に対して、当該確認に係る事項を偽ってはならない。
  - 3 個人情報取扱事業者は、第 1 項の規定による確認を行ったときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該個人データの提供を受けた年月日、当該確認に係る事項その他の個人情報保護委員会規則で定める事項に関する記録を作成しなければならない。
  - 4 個人情報取扱事業者は、前項の記録を、当該記録を作成した日から個人情報保護委員会規則で定める期間保存しなければならない。

**【第三者提供をする際の関する記録】**

事業者は、個人データを第三者提供する場合には、個人データの提供に関する記録を作成しなければなりません。記録の作成は、文書、電磁的記録又は写真など画像記録できる方法で作成します。

事業者は、当該記録を作成した日から原則として 3 年間保存をしなければなりません。

**【第三者提供を受ける際の確認】**

事業者は、第三者から個人データの提供を受ける際には、確認を行わなければなりません。

- ① 「当該第三者の氏名又は名称及び住所並びに法人にあっては、その代表者（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるもの）にあっては、その代表者又は管理人）の氏名」については、個人データを提供する第三者から書面などで確認をする必要があります。
- ② 「当該第三者による個人データの取得の経緯」については、個人データを提供する第三者から当該第三者による当該個人データの取得の経緯を示す契約書、その他の書面の提示を受ける方法等の適切な方法により確認をします。

対象事業者は、記録の作成は、個人データを第三者に提供した都度、速やかに作成しなければならない。対象事業者は、当該記録を、記録を作成した日から原則として 3 年間保存をしなければなりません。

**7. 保有個人データに関する事項の公表等（法第 27 条）**

(保有個人データに関する事項の公表等)

法第 27 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。

- ① 当該個人情報取扱事業者の氏名又は名称

- ② 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。）
  - ③ 次項、次条第 1 項、第 29 条第 1 項又は第 30 条第 1 項若しくは第 3 項の規定による求めに応じる手続（第 33 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。）
  - ④ 前三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。
- ① 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
  - ② 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。

**【法の規定により遵守すべき事項等】**

- ・事業者は、保有個人データに関し、（ア）当該個人情報取扱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（法第 18 条第 4 項第 1 号から第 3 号までに規定された例外の場合を除きます。）、（ウ）保有個人データの利用目的の通知、開示、訂正、利用停止等の手続の方法、及び保有個人データの利用目的の通知文は開示に係る手数料の額、（エ）苦情の申出先等（当協会の名称及び苦情の解決の申出先）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みます。）に置かなければなりません。
- ・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上記の措置により利用目的が明らかになっている場合及び法第 18 条第 4 項第 1 号から第 3 号までの例外に相当する場合を除き、遅滞なく通知しなければなりません。
- ・事業者は、利用目的の通知を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りません。

**【その他の事項】**

- ・事業者は、保有個人データについて、その利用目的、開示、訂正、利用停止等の手続の方法及び利用目的の通知又は開示に係る手数料の額、苦情の申出先等について、少なくとも事業所内等への掲示、さらにホームページ等によりできるだけ明らかにするとともに、利用者等からの要望により書面を交付したり、問い合わせがあった場合に具体的内容について回答できる体制を確保します。

**8. 開示（法第 28 条）**

（開示）

法第 28 条 本人は、個人情報取扱事業者に対し、当該本人が識別される保有個人データの開示を請求することができる。

- 2 個人情報取扱事業者は、前項の規定による請求を受けたときは、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。
  - ① 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
  - ② 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
  - ③ 他の法令に違反することとなる場合
- 3 個人情報取扱事業者は、第 1 項の規定による請求に係る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又は当該保有個人データが存在しないときは、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 他の法令の規定により、本人に対し第 2 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、第 1 項及び第 2 項の規定は、適用しない。

#### (1) 開示の原則

本人は、事業者に対して、当該本人が識別される保有個人データの開示を請求することができます。事業者は、本人に対し、政令で定められた方法等により、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければなりません。

#### (2) 開示の例外

開示することで、法第 28 条第 2 項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ます。

#### 【法の規定により遵守すべき事項等】

- ・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の請求を受けたときは、本人に対し、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければなりません。また、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知らせることとします。ただし、開示することにより、法第 28 条第 2 項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ます。
- ・開示の方法は、書面の交付又は請求を行った者が同意した方法によります。事業者は、請求された保有個人データや全部又は一部について開示しない旨を決定したときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければなりません。また、本人に通知する場合には、本人に対してその理由を説明するよう努めなければなりません。
- ・他の法令の規定により、保有個人データの開示について定めがある場合には、当該法令の規定によるものとします。

#### 【その他の事項】

- ・法定代理人等、開示の請求を行い得る者から開示の請求があった場合、原則として利用者本人に対し保有個人データの開示を行う旨の説明を行った後、法定代理人等に対して開示を行うものとします。
- ・事業者は、保有個人データの全部又は一部について開示しない旨決定した場合、本人に対するそ

の理由の説明に当たっては、文書により示すことを基本とします。また、苦情への対応を行う体制についても併せて説明することが望ましいです。

## 9. 訂正等及び利用停止等（法第 29 条、第 30 条）

### （訂正等）

法第 29 条 本人は、個人情報取扱事業者に対し、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きは、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。）を請求することができる。

- 2 個人情報取扱事業者は、前項の規定による請求を受けた場合には、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續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。
- 3 個人情報取扱事業者は、第 1 項の規定による請求に係る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。

### （利用停止等）

法第 30 条 本人は、個人情報取扱事業者に対し、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き又は第 17 条の規定に違反して取得されたものであるときは、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。）を請求することができる。

- 2 個人情報取扱事業者は、前項の規定による請求を受けた場合であって、その請求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。
- 3 本人は、個人情報取扱事業者に対し、当該本人が識別される保有個人データが第 23 条第 1 項又は第 24 条の規定に違反して第三者に提供されているときは、当該保有個人データの第三者への提供の停止を請求することができる。
- 4 個人情報取扱事業者は、前項の規定による請求を受けた場合であって、その請求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。
- 5 個人情報取扱事業者は、第 1 項の規定による請求に係る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、又は第 3 項の規定による請求に係る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。

【法の規定により遵守すべき事項等】

- ・事業者は、法第 29 条、第 30 条第 1 項又は第 2 項の規定に基づき、本人から、保有個人データの訂正等、利用停止等、第三者への提供の停止の請求を受けた場合で、それらの請求が適正であると認められるときは、これらの措置を行わなければなりません。  
ただし、利用停止等及び第三者への提供の停止については、利用停止等に多額の費用を要する場合など当該措置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、この限りではありません。
- ・なお、以下の場合については、これらの措置を行う必要はありません。
  - ① 訂正等の請求があった場合であっても、(ア) 利用目的から見て訂正等が必要でない場合、(イ) 誤りである指摘が正しくない場合、又は(ウ) 訂正等の対象が事実でなく評価に関する情報である場合
  - ② 利用停止等、第三者への提供の停止の請求があった場合であっても、手続違反等の指摘が正しくない場合
- ・事業者は、上記の措置を行ったとき、又は行わない旨を決定したときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。また、本人に通知する場合には、本人に対してその理由を説明するよう努めなければなりません。

【その他の事項】

- ・事業者は、訂正等、利用停止等又は第三者への提供の停止の請求を受けた保有個人データの全部又は一部について、これらの措置を行わない旨決定した場合、本人に対するその理由の説明に当たっては、文書により示すことを基本とします。その際は、苦情への対応を行う体制についても併せて説明することが望ましいです。
- ・保有個人データの訂正等にあたっては、訂正した者、内容、日時等が分かるように行われなければなりません。
- ・保有個人データの字句などを不当に変える改ざんは、行ってはなりません。

10. 開示等の請求等に応じる手続、事前請求及び手数料（法第 32 条、第 33 条、第 34 条）

（開示等の請求等に応じる手続）

法第 32 条 個人情報取扱事業者は、第 27 条第 2 項の規定による求め又は第 28 条第 1 項、第 29 条第 1 項若しくは第 30 条第 1 項若しくは第 3 項の規定による請求（以下この条及び第 53 条第 1 項において「開示等の請求等」という。）に関し、政令で定めるところにより、その求め又は請求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、開示等の請求等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、開示等の請求等に関し、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請求等を行うことができるよう、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 開示等の請求等は、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、前三項の規定に基づき開示等の請求等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。

(手数料)

法第 33 条 個人情報取扱事業者は、第 27 条第 2 項の規定による利用目的の通知を求められたとき又は第 28 条第 1 項の規定による開示の請求を受けたときは、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。

(事前の請求)

法第 34 条 本人は、第 28 条第 1 項、第 29 条第 1 項又は第 30 条第 1 項若しくは第 3 項の規定による請求に係る訴えを提起しようとするときは、その訴えの被告となるべき者に対し、あらかじめ、当該請求を行い、かつ、その到達した日から 2 週間を経過した後でなければ、その訴えを提起することができない。ただし、当該訴えの被告となるべき者がその請求を拒んだときは、この限りでない。

- 2 前項の請求は、その請求が通常到達すべきであった時に、到達したものとみなす。
- 3 前二項の規定は、第 28 条第 1 項、第 29 条第 1 項又は第 30 条第 1 項若しくは第 3 項の規定による請求に係る仮処分命令の申立てについて準用する。

#### (1) 開示等を行う情報の特定

事業者は、本人に対し、開示等の請求等に関して、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請求することができますが、この場合には、本人が容易かつ確実に開示等の請求等を行うことができるよう、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措置をとらなければなりません。

また、保有個人データの開示等については、本人の請求等により、保有個人データの全体又は一部が対象となりますが、当該本人の保有個人データが多岐にわたる、データ量が膨大であるなど、全体の開示等が困難又は非効率な場合、事業者は、本人が開示等の請求等を行う情報の範囲を特定するのに参考となる情報を提供するなど、本人の利便を考慮した支援を行うものとします。

#### (2) 代理人による開示等の請求等

保有個人データの開示等については、本人のほか、①未成年者又は成年被後見人の法定代理人、②開示等の請求等を行うことにつき本人が委任した代理人により行うことができます。

#### 【法の規制により遵守すべき事項等】

- ・事業者は、保有個人データの開示等の請求等に関し、本人に過重な負担を課するものとならない範囲において、以下の事項について、その請求等を受け付ける方法を定めることができます。

(ア) 開示等の請求等の受付先

- (イ) 開示等の請求等に際して提出すべき書面の様式、その他の開示等の請求等の受付方法
- (ウ) 開示等の請求等をする者が本人又はその代理人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をする際に徴収する手数料の撤収方法

- ・事業者は、本人に対し、開示等の請求等に関して、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ますが、この場合には、本人が容易かつ的確に開示等の請求等を行うことができるよう、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措置をとらなければなりません。
- ・保有個人データの開示等の請求等は、本人のほか、未成年者又は成年被後見人の法定代理人、当該請求等を行うことにつき本人が委任した代理人によって行うことができます。
- ・事業者は、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の請求を受けたときは、当該措置の実施に関し、手数料を徴収することができ、その際に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、手数料の額を定めなければなりません。

#### 【その他の事項】

- ・事業者は、以下の点に留意しつつ、保有個人データの開示等の手続を定めることが望ましいです。
  - ① 開示等の請求等の方法は書面によることが望ましいですが、利用者等の自由な求めを阻害しないため、開示等の請求等を行う理由を要求することは不適切です。
  - ② 開示等の請求等を行う者が本人（又はその代理人）であることを確認します。
  - ③ 開示等の請求等があった場合、担当スタッフ等の意見を聴いた上で、速やかに保有個人データの開示等を行うか否か等を決定し、これを開示等の請求等を行った者に通知します。
  - ④ 保有個人データの開示に当たり、法第 28 条第 2 項各号に該当する可能性がある場合には、開示の可否について検討した上で、速やかに開示の可否を決定することが望ましいです。
  - ⑤ 保有個人データの開示を行う場合には、日常のサービス提供への影響等も考慮し、本人に過重な負担を課すものとならない範囲で、日時、場所、方法等を指定することができます。
- ・代理人等、開示等の請求等を行い得る者から開示等の請求等があった場合、原則として利用者本人に対し保有個人データの開示等を行う旨の説明を行った後、開示等の請求等を行った者に対して開示を行うものとします。
- ・代理人等からの請求等があった場合で、①本人による具体的意思を把握できない包括的な委任に基づく請求等、②開示等の請求等が行われる相当以前に行われた委任に基づく請求等が行われた場合には、本人への説明に際し、開示等の請求等を行った者及び開示する保有個人データの内容について十分説明し、本人の意思を確認するとともに代理人の請求等の適正性、開示の範囲等について本人の意思を踏まえた対応を行うものとします。

#### 11. 理由の説明、苦情対応（法第 31 条、第 35 条）

(理由の説明)

法第 31 条 個人情報取扱事業者は、第 27 条第 3 項、第 28 条第 3 項、第 29 条第 3 項又は前条第 5 項の規定により、本人から求められ、又は請求さ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。

(個人情報取扱事業者による苦情の処理)

法第 35 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

【法の規定により遵守すべき事項等】

- ・事業者は、本人から請求等を受けた保有個人データの利用目的の通知、開示、訂正等、利用停止等において、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本人に通知する場合は、本人に対して、その理由を説明するよう努めなければなりません。
- ・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対応に努めなければなりません。また、事業者は、苦情の適切かつ迅速な対応を行うにあたり、苦情への対応を行う窓口機能等の整備や苦情への対応の手順を定めるなど必要な体制の整備に努めなければなりません。

【その他の事項】

- ・事業者は、利用者等に対し、当協会の名称及び苦情解決の申出先を周知することが望ましいです。
- ・事業者は、本人に対して理由を説明する際には、文書により示すことを基本とします。その際は、苦情への対応を行う体制についても併せて説明することが望ましいです。
- ・事業者は、利用者等からの苦情対応にあたり、担当スタッフ以外の職員による相談体制を確保するなど、利用者等が相談を行いやすい環境の整備に努めます。
- ・事業者は、利用者等からの苦情への対応を行う体制等について事業所内等への掲示やホームページへの掲載等を行うことで利用者等に対して周知を図るよう努めます。

#### IV. ガイドラインの見直し等

##### 1. 必要に応じた見直し

個人情報の保護に関する考え方は、社会情勢や国民の意識の変化に対応して変化していくものと考えられます。本ガイドラインについても必要に応じ検討及び見直しを行うものとします。

##### 2. 本ガイドラインを補完する事例集等の作成・公開

当協会は、事業者における個人情報の保護を推進し、事業者における円滑な対応が図られるよう、本ガイドラインを補完する事例集の作成等を行い、公表するものとします。

以 上

