

ダイレクトマーケティング・セールスプロモーションのための

個人情報保護法

はやわかり



有限会社 イアラ

〒104-0033 東京都中央区新川 2-1-4 Tel03-3206-1222 Fax03-3206-1202

1. はじめに

「個人情報の保護に関する法律」(以下個人情報保護法、または法律、若しくは法と表現します)が2005年4月から施行されます。この法律の施行と同時に、ダイレクトマーケティングやセールスプロモーション活動に名簿やデータベースは使えなくなるのではないかとこのような勘違いがあちこちで起きています。

法律の最初、第一章第一条をよくお読みください。「この法律は、高度情報通信社会の進展に伴い個人情報の利用が著しく拡大していることにかんがみ、個人情報の適正な取扱いに関し、基本理念及び政府による基本方針の作成その他の個人情報の保護に関する施策の基本となる事項を定め、国及び地方公共団体の責務等を明らかにするとともに、個人情報を取り扱う事業者の遵守すべき義務等を定めることにより、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することを目的とする」となっています。

高度情報通信社会の進展に伴い個人情報の利用が著しく拡大していること、を大前提としていることがわかります。今日のIT経済社会では個人情報は通信やネットワークと同様に既にインフラとみなさざるを得ない状況になっています。もちろんこれから先も個人情報の利用は拡大し続けていきます。だからこそ、法律は、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することを目的としているのです。

噛み砕いていえば、これからも今後も、個人情報を利用したビジネスは拡大発展していく、しかしながら、それにより個人の権利利益が侵害されることは防がなければならない。そのために、今まで曖昧であった個人情報の取り扱いに關しての義務や責務を明確にすることにより双方にバランスの取れた対策を取りましょうということなのです。

この小冊子は、主として個人情報をダイレクトマーケティングやセールスプロモーションに活用している方々向けにまとめました。法が規制していること、禁じていること、義務として課していること、などを正しく把握していただき、適切に対応していただくことで、これからの個人情報を活用したビジネスの発展にお役立ていただければと思います。

2. 法律を理解するために

巻末に、個人情報保護法の全文を転載しました。ひとつお読み読んで即時理解できるようならよいのですが、法律というものは、なぜかわかりにくいものです。それでも、必ずつじつまが合うようには作られているものです。最初にこの法律の目次を見てみましょう。

第一章 総則(第一条 - 第三条)

第二章 国及び地方公共団体の責務等(第四条 - 第六条)

第三章 個人情報の保護に関する施策等

第一節 個人情報の保護に関する基本方針(第七条)

第二節 国の施策(第八条 - 第十条)

第三節 地方公共団体の施策(第十一条 - 第十三条)

第四節 国及び地方公共団体の協力(第十四条)

第四章 個人情報取扱事業者の義務等

第一節 個人情報取扱事業者の義務(第十五条 - 第三十六条)

第二節 民間団体による個人情報の保護の推進(第三十七条 - 第四十九条)

第五章 雑則(第五十条 - 第五十五条)

第六章 罰則(第五十六条 - 第五十九条)

附則

この中で、ダイレクトマーケティングやセールスプロモーションに個人情報を活用する立場の者に直接関係してくるのは第四章の個人情報取扱事業者の義務等ですが、この第四章を正しく理解するためには、第一章 総則を読んでおく必要があります。第一章は第一条から第三条まであります。第一条は目的、第二条は定義、第三条は基本理念となっています。第一条の目的については、前ページの「はじめに」で紹介しました。第三条の基本理念は「個人情報は、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ことにかんがみ、その適正な取扱いが図られなければならない」というものでこの法律全体を貫く理念を示しています。そして第二条ではこの法律で頻繁に使用されている用語の定義が示されています。これを理解しないと話はまったく前には進みませ

ん。個人情報、個人情報データベース等、個人情報取り扱い事業者、個人データ、保有個人データ、本人、本人に通知、公表、等々、条文ではこれらの言葉が様々に使い分けられています、条文に出てくる言葉が意味するものを正しく理解していなければ条文が何を言わんとしているのか解りようがありません。次章でこれらの用語の定義について説明いたします。

3.用語の定義について

1. **個人情報** 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が識別できるもの(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ものを含む。)をいう。

法の定義でいう個人に関する情報とは氏名、性別、生年月日等個人を識別する情報に加え個人の身体、財産職種、肩書等の属性に関して事実判断評価を表す全ての情報とされています。ですから、生きている人の情報は殆どが個人情報に当るのだと理解しておくべきでしょう。ダイレクトマーケティングやセールスプロモーションに使用する可能性があるデータで個人情報に該当しない事例は、役員従業員等に関する情報を含まない法人等団体に関する情報、程度に限られるといえるでしょう。たとえば調査会社などが提供している企業情報は財務内容等がいくら詳細であつても人間に関する情報が含まれなければ個人情報ではありません。会社宛、名前を記入しない代表者、担当者宛のダイレクトメール用データは個人情報ではないということになります。

2. **個人情報データベース等** 個人情報を含む情報の集合物であつて、特定の個人情報を電子計算機を用いて検索することができるよう体系的に構成したもの及び、特定の個人情報を容易に検索できるよう体系的に構成したものとして政令で定めるものをいう

簡単に言えばコンピュータ管理している個人情報は、全て個人情報データベース等に含まれます。コンピュータ管理していなくても、たとえば50音順、年月日順で整理したものも同様に個人情報データベース等に含まれます。個人情報データベースに該当しない事例は、アンケートの回答はがき等で住所氏名等が分類整理されていない状態のもの程度で、これらは個人情報ではあるが個人情報データベース等ではないということになります。

3. **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ものをいう。ただし次に掲げるものを除く。1.国の機関 2.地方公共団体 3.独立行政法人等 4.地方独立行政法

人 5.その取扱う個人情報の量及び利用方法から見て個人の権利利益を害する恐れが少ないものとして政令で定めるもの

個人情報データベース等を事業の用に供しているという意味では、ダイレクトマーケティングやセールスプロモーションに携わる企業は例外なく個人情報取扱事業者ということになります。では個人の権利利益を害する恐れが少ないものとして政令で定めるものとは何をさすのでしょうか。「個人情報によって識別される特定の個人の数が過去 6 か月以内のいずれの日においても 5 0 0 0 人を超えないもの」とされています。それでは、電話帳一冊持っていたとしても個人情報取扱業者になってしまいそうですが、電話帳や、市販の電話帳 C D - R O M 等に掲載されている氏名及び電話番号は、特定の個人の数には算入されないことになっています。

4. 個人データ 個人情報データベース等を構成する個人情報をいう

個人情報データベース等に入れた個人情報が個人データです。入力前は単に個人情報ということですが。どちらにしてもたいした違いはありません。

電話帳のように個人情報データベースが他人の作成したものであり、その個人情報データベースを構成する個人情報が氏名住所電話番号のみに限られ、さらにその個人情報データベースを事業の用に供するに当り、新たに一切の情報を加えていない場合は個人データに該当しないとされています。

5. 保有個人データ 個人情報取扱事業者が、開示、内容の訂正、追加または削除、利用の停止、消去及び第三者提供の停止を行うことができる権限を有する個人データであって、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または 6 か月以内に消去することとなるもの以外をいう。

この定義には微妙な点があります。たとえば他社から個人データの提供をうけて使用する場合、提供を受けた会社が保有する個人データは所有権の移転を伴わない提供形態である限り、開示、内容の訂正、追加または削除、利用の停止、消去及び第三者提供の停止を行うことができる権限を有していませんから保有個人データには該当しません。同時に所有権の移転を伴う形で購入したとしても、半年以内に使用済みとして消去処分してしまうのであれば、これも保有個人データには該当しないのです。

その個人データの存否が明らかになることにより公益が害される例は、その存否が明らかになることにより本人または第三者の生命、身体または財産に危害

が及ぶ恐れがあるもの等とされていますが、こんな個人データをマーケティングに使うものはたぶん存在しませんから無視していただいてかまいません。また、その他の利益が害されるものとは、悪質なクレー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等であるとされています。つまり、トラブルメーカーや悪質クレーマーをデータベース化して保有していてもこれは保有個人データには当たらないということです

6. 本人 個人情報によって識別される特定の個人をいう

個人情報保護法で、権利利益を守ることを目的とする対象のことです。これ以上、定義に付け加えることはありません

7. 本人に通知 その内容が本人に認識されるよう合理的かつ適切な方法で直接知らしめることをいう

8. 公表 一般の人々が知ることができるよう合理的かつ適切な方法で発表することをいう

通知、公表という用語の定義は以上のとおりですが、この法律では公表という手段は、本人に通知、または公表という表現で多く使用されています。単純に言えば本人に通知をするのは手間も費用も膨大であることから、代替手段として公表しなさいということなのです。ダイレクトマーケティングやセールスプロモーションに携わる企業は事業の用に供する個人データが膨大であることから通知に代わり公表という手段を多用することになると思われます。

9. 本人に対し、その利用目的を明示 その利用目的が本人に認識されるよう合理的かつ適切な方法で明確に示すことをいう。

懸賞やアンケートなどで新たに個人情報を入手しようとするときは、その利用目的を明示しなければなりません。法律の施行以前に入手した個人情報に関しては、利用目的を明記した書面を本人に通知することが最善ですが保有する情報量が膨大で書面による通知が物理的に不可能である場合が大半でしょう。そんなときは、インターネットの自社ホームページに本人がフリーにアクセスできる状態とし、そのホームページ上に利用目的を明示すること等が最も合理的かつ適切な方法であるといえます。

10. 本人の同意(を得る) 本人の個人情報が、個人情報取扱業者によって示された取り扱い方法で取扱われることを承諾する旨当該本人の意思表示を言う。本人の同意を得るとは本人の承諾する旨の意思表示を当該個人情報取扱事業者において了知することをいう

本人の同意を得ることが必要とされているのは、主に利用目的の範囲を超えて利用するような場合と、保有個人データを第三者に提供する場合です。前者はまず、利用目的をできるだけ特定しなければならず、その利用目的を変更する場合は当初の利用目的と相当の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ず、さらにこの範囲を超えそうなときは、本人の同意が必要という形で使用されています。後者の第三者提供に関しては、後述しますが、本人の同意を得る代わりに方法が法第四章二十三条に明示されています。

11. 本人が容易に知りうる状態 事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じた合理的かつ適切な方法により、本人が知ろうとすれば時間的にもその手段においても簡単に知りうる状態においていることを言う

本人が容易に知り得る状態は、これも、自社のホームページへの掲載を継続的に行うことが最も合理的かつ適切な方法と言えるでしょう。

12. 提供 個人データを利用可能な状態に置くことをいう。

物理的に提供されていない場合であってもインターネットアクセス等で個人データを利用できる状態であれば提供に当ると解釈すべきであるとされています。つまり閲覧可能な状態に置いておくことは提供していることになるという理屈です。

13. 個人情報保護管理者 企業がそれぞれ指名したものであって、その企業の個人情報保護体制の運営、施策の実施と個人情報の取り扱い全般に伴う権限を有する責任者をいう。

この存在はとても重要です。昨今の風潮では、個人情報の漏洩や毀損、不正入手、使用等全てが企業に致命的なダメージを与えかねません。企業防衛の意味合いからも責任ある立場の者を任命するべきでしょう。

4. 個人情報取扱業者の義務

定義の項でも解説しましたが、個人情報データベース等を事業の用に供しているものは殆どが個人情報取扱業者にあたります。ダイレクトマーケティングやセールスプロモーションを行っているいないにかかわらず通常の事業会社はほとんど当てはまると言ってもよいでしょう。この法律では個人情報取扱業者の義務を第十五条から三十六条まで 22 条にわたって定めています。このうち、第三十二条から三十五条までは、主語が「主務大臣は」で始まる、報告の徴収、助言、勧告及び命令、主務大臣の権限の行使の制限ですから、個人情報取扱業

者の直接の義務ではありません。また第三十六条は業者のそれぞれの事業内容等による所管の大臣を定めるルールを示したものです。したがって、個人情報取扱業者に課せられた直接の義務は、**利用目的の特定** **利用目的の制限** **適正な取得** **取得に際しての利用目的の通知等** **データ内容の正確性の確保** **安全管理措置** **従業員の監督** **委託先の監督** **第三者提供の制限** **保有個人データに関する事項の公表等** **開示** **訂正等**、**利用停止等**、**理由の説明** **開示等の求めに応じる手続** **手数料** **個人情報取扱事業者による苦情の処理** の17項目ということになります。それぞれについて、具体的にどのような対応をすべきかを、法律の条文とその解説の形で見ていくことにいたしましょう。

利用目的の特定

第十五条 1 個人情報取扱事業者は、個人情報を取扱うに当たっては、その利用目的をできる限り特定しなければならない

利用目的の特定については最終的にどのような目的で個人情報を利用するかを可能な限り具体的に特定する必要があるとしています。しかし、具体例は示されていませんから常識的にはダイレクトマーケティングやセールスプロモーションのためとすることで対応できます。また、利用する個人情報の種類及び入手先の事業社名等を特定することまでは不要です。

第十五条 2 個人情報取扱事業者は、前条により特定された利用目的を変更する場合は変更前の利用目的と相当の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。

ダイレクトメールに用いることが利用目的であるとした場合、それをテレマーケティングに用いることが相互に関連性を有すると合理的に認められるか否かといえ、それは当然相当の関連性を有すると合理的に認められます。

禁じているのはこういったレベルの問題ではありません。世論調査の目的で収集したがそれを販売促進目的に使うような場合を指します。

利用目的の制限

第十六条 1 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個人情報を取扱ってはならない。

たとえば、就職目的で送られてきた履歴書情報に対してセールスプロモーション活動をするようなことはしてはいけませんということです。どうしてもという場合は本人の同意を得なければならないとしています。もっとも、本人の同意を得るための連絡をとるために手紙やメールを送ったり電話をかけたるときにまで、事前に本人の同意が必要なわけではありません。

第十六条 2 個人情報取扱事業者は、合併その他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扱ってはならない。

ライブドアが、ニッポン放送を支配下に置いたと仮定して、ニッポン放送のリスナー情報や子会社である産経新聞の読者情報を継承した際に、読者情報を本人の同意を得ないで使ってはいけませんというようなことです。

以上が利用目的に関する条項ですが、できる限り特定した利用目的を決めたとしてそれをどうすればよいのかという点については後述の 取得に際しての利用目的の通知等に示されています。その前に、取得にあたっての義務を見てみましょう。

適正な取得

第十七条 個人情報取扱事業者は、偽り等の不正な手段により個人情報を取得してはならない。 条文はたった一行で至極明快です。個人情報取得の際、利用目的を偽って入手したり、不正な手段で取得した第三者から、そのことを知りつつ、間接的に取得したりした場合などは不正な手段により個人情報を取得したことになります。また、秘密として管理されている事業上有用な個人情報で公然と知られていないものを詐欺等により取得することは不正競争防止法により刑事罰の対象となることも、常識の範疇です。たとえば、当社のような業者から提供を受ける場合は、これも常識的ですが信用のおける業者であると客観的に判断できる業者から提供を受けることが肝要であることはいうまでもありません

取得に際しての利用目的の通知等

第十八条 1 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、または公表しなければならない。

法第十八条では個人情報取扱事業者は個人情報を取得した場合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、または公表しなければならないと定めています。ここで2条前の利用目的の特定が、絡んでくるわけです。あらかじめ、その利用目的を公表している場合は本人に通知する必要もその都度改めて公表する必要もないのですから、事前に、取扱う個人情報の利用目的を公表しておくことでこの条項はクリアできます。定義の項で見たように公表とは一般の人々が知ることができるよう合理的かつ適切な方法で発表することとされており、インターネットホームページに本人がフリーにアクセスできる状態とし、そのホームページ上に利用目的を明示すること等が最も合理的かつ適切な方法といえます。あらかじめ公表していない場合は、個人情報を取得した際その都度本人に通知するか、公表しなければならないのです。

データ内容の正確性の確保

第十九条 個人情報取扱事業者は、利用目的の達成の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よう努めなければならない。

この条文は読んで字のごとく努力目標に過ぎません。ダイレクトマーケティングやセールスプロモーション目的で使用される個人情報の正確性は、さほど厳密さが求められるものではなく、また逆に情報が不正確なために被る被害は本人ではなく使用する側に多く発生します。そうした意味合いでは、企業が自社の損失をより少なくするために個人情報の定期的メンテナンス等を行うことで常に正確、最新の内容を保つよう努めることが必要で、それが本条の目的にも合致します。

安全管理措置

第二十条 個人情報取扱事業者は、その取扱う個人データの漏洩、滅失または毀損の防止その他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。

安全管理についての対策は、その漏洩や毀損によって本人の権利利益が侵害されることはもとより、企業の貴重な資産を失うことさらに、企業体質等を糾弾

されるなどマスコミの餌食にもなりかねず細心の注意を払って払いすぎることはないと言えるでしょう。大量の個人データを取扱う企業は、人的、物理的、技術的な安全管理マニュアルを作成し実行すべきです。

また、数万件単位の少量のデータしか保有していない企業はデータをCD-ROM、MO等に保管しコンピュータのHDには残さないことがお勧めです。使用の都度ダウンロードし使用後は全て抹消を繰り返すことで他からのアクセスをできないようにするべきです。CD-ROM、MO等は社長室の金庫等に保管してください。これ以上の適切な措置はありません。

従業員の監督

第二十一条 個人情報取扱事業者は、その従業員に個人データを取扱わせるに当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員に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

データにアクセスできる人間を限定し、非開示契約の締結や、安全訓練の徹底で安全管理をはかることともに、従業員の責任と権限を明確に定め、安全管理についての規程や手順書を整備運用し、その実施状況を確認することが必要です。

委託先の監督

第二十二条 個人情報取扱事業者は、個人データの取り扱いの全部または一部を委託する場合はその取り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ものに対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

個人データの取り扱いを委託する場合は安全管理措置を遵守させるとともに、受託者に対し個人データの取り扱いに関して委託者、受託者双方が同意した内容を契約に盛り込むなど必要な措置をとり、かつ同内容が確実に遂行されていることを定期的に確認するなど適切な監督をすることが必要です

第三者提供の制限

第二十三条 1 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、身体また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. 公衆衛生の向上また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またはその委託を受けたもの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。

第二十三条 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つて、次に掲げる事項についてあらかじめ、本人に通知し、または、本人が容易に知りうる状態に置いているときは前条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または方法
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提供を停止すること

この条項は、ダイレクトマーケティングやセールスプロモーションに携わる企業にとって、個人データを第三者に提供する際と言うよりは、第三者から提供を受ける際の注意事項として重要です。

法第四章第二十三条では、個人情報の第三者提供について上記のような明確な事例を示しています。すなわち、第二十三条1では個人データの第三者提供は原則として本人の同意を必要とするとしているものの、提供に当りあらかじめ上記第二十三条2の1～4号の情報を、本人に通知し、または本人が容易に知り得る状態に置いておくとともに、本人の求めに応じて第三者提供を停止することとしている場合は、本人の同意なく個人データを第三者提供することができるとしています。

この、提供に当りあらかじめ上記第二十三条2の1～4号の情報を、本人に通知しまたは本人が容易に知り得る状態に置いておくとともに、本人の求めに応じて第三者提供を停止することを明示していることを、第三者提供における「オプトアウト」といいますが「オプトアウト」をしていない企業は個人データを

第三者提供するに際し本人の同意を得る必要があります。個人情報を業者から入手する際は必ずこの点を御確認ください。

個人データの第三者提供に際し、所有権の移転を伴う第三者提供を行うことは、開示内容の訂正、追加または削除、利用の停止、消去及び第三者提供の停止を行うことができる権限も同時に移転させることとなります。そのため、情報主体である本人の開示、内容の訂正、追加または削除、利用の停止、消去及び第三者提供の停止要求に提供を受けた企業が応じなければなりません。個人データの提供は1回限りの使用条件若しくはレンタル形式等の条件で行うことが望ましいといえるでしょう。

また、第三者から提供を受けた個人データを6か月以内に消去することとしている場合も、開示、内容の訂正、追加または削除、利用の停止、消去及び第三者提供の停止要求に応じる義務は生じません。

保有個人データに関する事項の公表等

第二十四条 1 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
3. 保有個人データの利用目的の通知及び保有個人データの開示に係る手数料の額(定められた場合)ならびに開示等を求める際の手続き
4. 保有個人データの取り扱いに関する苦情及び問い合わせの申し出先

第二十四条 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、次の各項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. 第十八条第四項第一号から第三号までに該当する場合

第二十四条 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。

この条文は、保有個人データの公表等について定めたものです。定義をもう一

度見てみましょう。保有個人データとは個人情報取扱事業者が、開示、内容の訂正、追加または削除、利用の停止、消去及び第三者提供の停止を行うことができる権限を有する個人データであって、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または6か月以内に消去することとなるもの以外をいう。つまり、自社で収集した個人データであって、自社があらゆる権限を有しているデータに限り、公表等を行わなければならないということなのです。逆に言うと、他者から一時使用の目的で提供を受けているだけで権限まで譲り受けていない場合には勝手に訂正や削除はできないのです。ですから、自社データについてのみ、二十四条1の1～4号の内容を自社ホームページ等に掲載するなどして本人の知り得る状態に置き、かつ、二十四条2に定められた通知をおこなえばよいということになります。

法二十四条2の2号でいう第十八条第四項第一号から第三号までに該当する場合とは、次のとおりです。

- 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。

法二十四条3の対応については 理由の説明 の項を参照してください

開示

第二十五条1 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開示(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を知らせることを含む。以下同じ。)を求められたときは、本人に対し、書面の交付による方法等により、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

第二十五条 2 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全部又は一部について開示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。

この条文も前条同様保有個人データの開示について定めたものです。ここでも保有個人データとしていますから、自社データに限られることは当然です。開示の方法としてとる手段として本条は書面の交付による方法等としていますが、書面の交付による方法は本人の同意がなくても可能です。本人の同意があれば電子メール、電話等による対応も可とされます。また、開示の請求を行った者から開示の方法に付いて特に指定がなく、会社が提示した方法に対して異論を述べなかった場合はその方法について同意があったものとみなすことができます。つまり、電話での開示の求めに対し、本人確認のうえ、その場での問い合わせの回答を本人が了承した場合も同意があったこととなります。

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とは、同一の本人から同一の内容について繰り返しの開示の求めがあり、他の問い合わせ対応業務が立ち行かなくなる等、各社の業務に著しい支障を及ぼす恐れがある場合です。簡単に言うとしつこいクレームの嫌がらせなどです。

第三者提供を受けた個人データへの、開示の求めについては、提供元企業に対応を委ねてください。また、個人データの提供を受ける際に、提供元企業が本人からの求めに真摯に対応する旨の確認を取っておくことをお勧めします。これは訂正、利用停止、第三者提供の停止の求めに対しても同様に対応してください。提供元企業がこれらの要望に応じないとしたら、その企業からの個人データの提供を受けてはなりません。

開示の求めに応じることは、本人確認が前提となることは当然です。本人であることを認定するに最低限必要な項目を確認するとともに、匿名による問い合わせや氏名等身分を名乗らないものからの求めに応じてはいけません。他人を陥れるための工作かも知れないからです。これは訂正、利用停止、第三者提供

の停止の求めに対しても同様です。

訂正等

第二十六条 1 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内容が事実でないという理由によって当該保有個人データの内容の訂正、追加又は削除を求められた場合には、その内容の訂正等に関して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。

第二十六条 2 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。

本人の求めによる個人データの調査訂正は、利用目的の達成に必要な範囲内に置いて、と限定されています。顧客データ等の場合は別ですが、ダイレクトマーケティング目的やセールスプロモーション目的の保有個人データの場合は、業務の適切な遂行上からも、訂正等の要請には条件を設けずに応じるべきでしょう。

利用停止等

第二十七条 1 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が第十六条利用目的の制限の規定に違反して取り扱われているという理由又は第十七条の適正な取得の規定に違反して取得されたものであるという理由によって、当該保有個人データの利用の停止又は消去を求められた場合であって、その求め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。

これは、本人が自分のデータを使わないでくれと求めてきた場合の対応です。ダイレクトマーケティングややセールスプロモーションを目的としているとき、自分のデータを使わないでくれと言ってきていただけの方はありがたい存在で

す。ましてや、利用を停止するのに多額な費用がかかるなどということもあり
えません。ありがたい申し出には無条件で応じるべきです。

第二十七条 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が第二十三条 1 項の第三者提供の制限の規定に違反して第三者に提供されているという理由によつて、当該保有個人データの第三者への提供の停止を求められた場合であつて、その求め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つて、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。

個人データの販売業者でない限りこうした求めが発生することはないはずで
す。当社のような業者は殆ど例外なく、第三者提供停止の求めには、本人確認を
した上で、その求めに理由があろうがなかろうが、無条件で応じています。

第二十七条 3 個人情報取扱事業者は、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、又は前項の規定に基づき求められた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

利用停止及び第三者提供の停止を行った場合、若しくは行わなかった場合はそ
の理由も含め本人に遅滞なく通知しなければならないとしています。この通知
は、各社の責任ある立場の者から、文書により通知することが望ましいでし
ょう。当社の例では代表者名で文書により通知しています。

理由の説明

第二十八条 個人情報取扱事業者は、第二十四条第三項、第二十五条第二項、第二十六条第二項又は前条第三項の規定により、本人から求めら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。

保有個人データの利用目的を通知しない旨、保有個人データの全部又は一部に
ついて開示しない旨、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
等を行わない旨、つまりこれらの措置を取らない旨の決定をした場合の対応で
す。これらの決定を下すからにはそれ相応の理由があるはずですから、条文も

努力目標にとどめています。他に害を及ぼす恐れがないのであれば理由を説明するのがよいでしょう。

開示等の求めに応じる手続

第二十九条 1 個人情報取扱事業者は、第二十四条第二項、第二十五条第一項、第二十六条第一項又は第二十七条第一項若しくは第二項の規定による求め(以下この条において「開示等の求め」という。)に関し、政令で定めるところにより、その求め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、開示等の求めを行わなければならない。

第二十九条 2 個人情報取扱事業者は、本人に対し、開示等の求めに関し、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求めをすることができるよう、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。

第二十九条 3 開示等の求めは、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。

第二十九条 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求め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。

第二十九条の1でいう政令の定めるところというものは以下の4項です。

1. 開示等の求めの受け付け先
2. 開示等の求めに際して提出すべき書面の様式、その他開示等の求めの受付方法
3. 開示等の求めをする者が本人またはその代理人であることの確認方法
4. 保有個人データの利用目的の通知、または保有個人データの開示をする際に徴収する手数料の徴収方法

これは、各社独自に定めることができますから、必ず実施すべきです。仮に、開示等の求めを受け付ける方法を定めない場合や、その方法を本人の知りうる状態に置いていない場合には自由な申請を認めることになってしまいます。各社は開示等の求めを受け付ける方法を定め、自社ホームページ等に掲載することで本人の知りうる状態に置くべきで、これにより、悪質なクレームの排除も可能になるでしょう。もちろん、門前払いを目的とするような過度な基準は認められるものではありません。

開示等の求めを受け付ける方法を合理的な範囲で定め、その方法を本人の知りうる状態に置いていたとき、求めを行ったものがそれに従わなかった場合は、開示等を拒否することができます。

開示等の求めの受付方法には郵送、ファックス、電子メール電話等があります。代理人とは、未成年者または成年被後見人の法定代理人や開示の求めをするにつき本人が委託した代理人のことで代理人であることの確認の方法は、開示等の求めの受付方法に応じて適切なものでなければならぬとされています。

開示等の求めを受け付ける方法の事例としては、本人の場合は、運転免許証、健康保険被保険者証、パスポート、印鑑証明実印等が考えられます。また、電話による場合はコールバック、郵便による場合は本人の公的証明書の住所宛の書留郵便の送付等が適切です。また代理人の場合は、委任状と上記本人確認に必要な書面、弁護士の場合は登録番号等ということになります。

ここでも、繰り返しになりますがダイレクトマーケティングやセールスプロモーション目的で使用される個人情報の正確性は、さほど厳密さが求められるものではなく、また逆に情報が不正確なために被る被害は本人ではなく使用する側に多く発生します。その点を考慮するなら、自社顧客データなどでない場合は、あまり厳密な対応をとることは返って逆効果になりかねないということを御考慮ください。

手数料

第三十条 1 個人情報取扱事業者は、第二十四条第二項の規定による利用目的の通知又は第二十五条第一項の規定による開示を求められたときは、当該措置の実施に関し、手数料を徴収することができる。

第三十条 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。

利用目的の通知や開示請求の対応に、手数料が頂けるなどとは考えても見なかった企業も多いことでしょう。この法律が、個人情報を利用する企業に対して一定の配慮をしていることの現われです。これも前条と同様定めておくに越

したことはありません。悪質なクレーマーなどに対応する武器にはなるでしょうから。もちろん第三十条 2 の合理的であると認められる範囲を超えてはいけません。

個人情報取扱事業者による苦情の処理

第三十一条 1 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。

第三十一条 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。

この三十一条は努力目標ではありますが、各社の苦情処理体制については、企業防衛、リスク管理の観点からも充実を図り、苦情に対して自主的な取り組みによって解決を図ることが望まれます。

苦情処理窓口の電話番号、メールアドレス等の連絡先は自社発行の会社案内、営業案内等カタログ類全て、ホームページ等、一般消費者の目に付きやすいところに表示しておくことが望ましいでしょう。また、個人データを他社から入手する際、企業を判断するバロメーターとして、苦情処理体制をチェックすることは適切な手段です。体制整備がきちんとできている業者から提供を受けた個人データなら信頼度が高いといえるでしょう。

5. おわりに

定義の項でも解説しましたが、個人情報データベース等を事業の用に供しているものは全てが個人情報取扱業者にあたります。供するとは、当然ですが、供しておくという意味でもあります。当社では初め、「供する」を提供するという意味に解釈して、個人データを第三者提供している当社のような企業のみをさすものと誤解しており一部クライアントに、ご迷惑をおかけいたしました。深くお詫び申し上げます。

そのお詫びのしるしに、というわけではないのですが、個人情報保護法の、早分かりをまとめました。お読みいただければお分かりのとおり、法律の施行以前も以後も、個人情報がビジネスに使えなくなるようなことは一切ないのです。大きく変わったところといえば、個人が自分の権利利益を守るための具体的な仕組みと手順が明文化されたところです。これは、個人情報をビジネスに活用している側にとってもありがたいことです。もともとダイレクトマーケティングやセールスプロモーションは、こちらからのアクセスを嫌う個人を除外する方が効率はアップします。そのことが、ダイレクトメールや、テレマーケティングを苦痛だと感じている方にとっても幸いするならまさに一挙両得というものです。

この小冊子を通じて、当社の個人情報ビジネスに対する取り組み姿勢も多少はご理解いただけたのではないかと考えております。今後とも宜しく御支援のほどお願い申し上げます。

最後に個人情報入手の際の業者選定でチェックすべき項目を提示いたします。

1. **個人情報取り扱い事業者であることを明示している**
2. **個人情報の利用目的を明示している。**
3. **個人情報の取得方法・管理体制に関し、規定を定め明示している**
4. **個人情報の開示、修正、削除、に応じることを明示している**
5. **個人情報の第三者提供を求めに応じて停止することを明示している**
6. **個人情報の管理責任者を定め、苦情相談窓口を設けている**

以上の6項目が、安心できる業者か否かのバロメーターです。

個人情報保護に関する法律（平成十五年法律第五十七号）

目次

第一章 総則（第一条 - 第三条）

第二章 国及び地方公共団体の責務等（第四条 - 第六条）

第三章 個人情報の保護に関する施策等

第一節 個人情報の保護に関する基本方針（第七条）

第二節 国の施策（第八条 - 第十条）

第三節 地方公共団体の施策（第十一条 - 第十三条）

第四節 国及び地方公共団体の協力（第十四条）

第四章 個人情報取扱事業者の義務等

第一節 個人情報取扱事業者の義務（第十五条 - 第三十六条）

第二節 民間団体による個人情報の保護の推進（第三十七条 - 第四十九条）

第五章 雑則（第五十条 - 第五十五条）

第六章 罰則（第五十六条 - 第五十九条）

附則

第一章 総則

（目的）

第一条 この法律は、高度情報通信社会の進展に伴い個人情報の利用が著しく拡大していることにかんがみ、個人情報の適正な取扱いに関し、基本理念及び政府による基本方針の作成その他の個人情報の保護に関する施策の基本となる事項を定め、国及び地方公共団体の責務等を明らかにするとともに、個人情報を取り扱う事業者の遵守すべき義務等を定めることにより、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することを目的とする。

（定義）

第二条 この法律において「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。）をいう。

2 この法律において「個人情報データベース等」とは、個人情報を含む情報の集合物であつて、次に掲げるものをいう。

一 特定の個人情報を電子計算機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もの

二 前号に掲げるもののほか、特定の個人情報を容易に検索することができるように体系的に構成したものとして政令で定めるもの

3 この法律において「個人情報取扱事業者」とは、個人情報データベース等を事業の用に供している者をいう。ただし、次に掲げる者を除く。

一 国の機関

二 地方公共団体

三 独立行政法人等（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（平成十五年法律第五十九号）第二条第一項に規定する独立行政法人等をいう。以下同じ。）

四 地方独立行政法人（地方独立行政法人法（平成十五年法律第百十八号）第二条第一項に規定する地方独立行政法人をいう。以下同じ。）

五 その取り扱う個人情報の量及び利用方法からみて個人の権利利益を害するおそれが少ないものとして政令で定める者

4 この法律において「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う。

5 この法律において「保有個人データ」とは、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あって、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して政令で定めるもの又は一年以内の政令で定める期間以内に消去することとなるもの以外のものをいう。

6 この法律において個人情報について「本人」とは、個人情報によって識別される特定の個人をいう。

（基本理念）

第三条 個人情報は、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ことにかんがみ、その適正な取扱いが図られなければならない。

第二章 国及び地方公共団体の責務等

（国の責務）

第四条 国は、この法律の趣旨にのっとり、個人情報の適正な取扱いを確保するために必要な施策を総合的に策定し、及びこれを実施する責務を有する。

（地方公共団体の責務）

第五条 地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、その地方公共団体の区域の特性に応じて、個人情報の適正な取扱いを確保するために必要な施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。

(法制上の措置等)

第六条 政府は、国の行政機関について、その保有する個人情報の性質、当該個人情報を保有する目的等を勘案し、その保有する個人情報の適正な取扱いが確保されるよう法制上の措置その他必要な措置を講ずるものとする。

2 政府は、独立行政法人等について、その性格及び業務内容に応じ、その保有する個人情報の適正な取扱いが確保されるよう法制上の措置その他必要な措置を講ずるものとする。

3 政府は、前二項に定めるもののほか、個人情報の性質及び利用方法にかんがみ、個人の権利利益の一層の保護を図るため特にその適正な取扱いの厳格な実施を確保する必要がある個人情報について、保護のための格別の措置が講じられるよう必要な法制上の措置その他の措置を講ずるものとする。

第三章 個人情報の保護に関する施策等

第一節 個人情報の保護に関する基本方針

第七条 政府は、個人情報の保護に関する施策の総合的かつ一体的な推進を図るため、個人情報の保護に関する基本方針(以下「基本方針」という。)を定めなければならない。

2 基本方針は、次に掲げる事項について定めるものとする。

- 一 個人情報の保護に関する施策の推進に関する基本的な方向
- 二 国が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する事項
- 三 地方公共団体が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項
- 四 独立行政法人等が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項
- 五 地方独立行政法人が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項

項

六 個人情報取扱事業者及び第四十条第一項に規定する認定個人情報保護団体が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項

七 個人情報の取扱いに関する苦情の円滑な処理に関する事項

八 その他個人情報の保護に関する施策の推進に関する重要事項

3 内閣総理大臣は、国民生活審議会の意見を聴いて、基本方針の案を作成し、閣議の決定を求めなければならない。

4 内閣総理大臣は、前項の規定による閣議の決定があったときは、遅滞なく、基本方針を公表しなければならない。

5 前二項の規定は、基本方針の変更について準用する。

第二節 国の施策

(地方公共団体等への支援)

第八条 国は、地方公共団体が策定し、又は実施する個人情報の保護に関する施策及び国民又は事業者等が個人情報の適正な取扱いの確保に関して行う活動を支援するため、情報の提供、事業者等が講ずべき措置の適切かつ有効な実施を図るための指針の策定その他の必要な措置を講ずるものとする。

(苦情処理のための措置)

第九条 国は、個人情報の取扱いに関し事業者と本人との間に生じた苦情の適切かつ迅速な処理を図るために必要な措置を講ずるものとする。

(個人情報の適正な取扱いを確保するための措置)

第十条 国は、地方公共団体との適切な役割分担を通じ、次章に規定する個人情報取扱事業者による個人情報の適正な取扱いを確保するために必要な措置を講ずるものとする。

第三節 地方公共団体の施策

(地方公共団体等が保有する個人情報の保護)

第十一条 地方公共団体は、その保有する個人情報の性質、当該個人情報を保有する目的等を勘案し、その保有する個人情報の適正な取扱いが確保されるよう必要な措置を講ずることに努めなければならない。

2 地方公共団体は、その設立に係る地方独立行政法人について、その性格及び業務内容に応じ、その保有する個人情報の適正な取扱いが確保されるよう必要な措置を講ずることに努めなければならない。

(区域内の事業者等への支援)

第十二条 地方公共団体は、個人情報の適正な取扱いを確保するため、その区域内の事業者及び住民に対する支援に必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(苦情の処理のあっせん等)

第十三条 地方公共団体は、個人情報の取扱いに関し事業者と本人との間に生じた苦情が適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあっせんその他必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

第四節 国及び地方公共団体の協力

第十四条 国及び地方公共団体は、個人情報の保護に関する施策を講ずるにつき、相協力するものとする。

第四章 個人情報取扱事業者の義務等

第一節 個人情報取扱事業者の義務

(利用目的の特定)

第十五条 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相当の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)

第十六条 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。

一 法令に基づく場合

二 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。

三 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。

四 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。

(適正な取得)

第十七条 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。

(取得に際しての利用目的の通知等)

第十八条 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。

一 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

二 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

三 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。

四 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

(データ内容の正確性の確保)

第十九条 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よう努めなければならない。

(安全管理措置)

第二十条 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)

第二十一条 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)

第二十二条 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。

(第三者提供の制限)

第二十三条 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。

一 法令に基づく場合

二 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。

三 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。

四 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、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、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。

一 第三者への提供を利用目的とすること。

二 第三者に提供される個人データの項目

三 第三者への提供の手段又は方法

四 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。

3 個人情報取扱事業者は、前項第二号又は第三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、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。

4 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。

一 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場合

二 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

三 個人データを特定の者との間で共同して利用する場合であって、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。

5 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。

(保有個人データに関する事項の公表等)

第二十四条 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。

一 当該個人情報取扱事業者の氏名又は名称

二 すべての保有個人データの利用目的(第十八条第四項第一号から第三号までに該当する場合を除く。)

三 次項、次条第一項、第二十六条第一項又は第二十七条第一項若しくは第二項の規定による求めに応じる手続(第三十条第二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。)

四 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。

一 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でない場合

二 第十八条第四項第一号から第三号までに該当する場合

三 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。

(開示)

第二十五条 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開示(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を知らせることを含む。以下同じ。)を求められたときは、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。

一 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

二 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

三 他の法令に違反することとなる場合

二 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全部又は一部について開示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。

三 他の法令の規定により、本人に対し第一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、同項の規定は、適用しない。

(訂正等)

第二十六条 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内容が事実でないという理由によって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。)を求められた場合には、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。

二 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）

第二十七条 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が第十六条の規定に違反して取り扱われているという理由又は第十七条の規定に違反して取得されたものであるという理由によって、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。）を求められた場合であって、その求め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。

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が第二十三条第一項の規定に違反して第三者に提供されているという理由によって、当該保有個人データの第三者への提供の停止を求められた場合であって、その求め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。

3 個人情報取扱事業者は、第一項の規定に基づき求められた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、又は前項の規定に基づき求められた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。

（理由の説明）

第二十八条 個人情報取扱事業者は、第二十四条第三項、第二十五条第二項、第二十六条第二項又は前条第三項の規定により、本人から求めら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。

（開示等の求めに応じる手続）

第二十九条 個人情報取扱事業者は、第二十四条第二項、第二十五条第一項、第二十六条第一項又は第二十七条第一項若しくは第二項の規定による求め(以下この条において「開示等の求め」という。)に関し、政令で定めるところにより、その求め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、開示等の求め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、開示等の求めに関し、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求めをすることができるよう、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 開示等の求めは、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求め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)

第三十条 個人情報取扱事業者は、第二十四条第二項の規定による利用目的の通知又は第二十五条第一項の規定による開示を求められたときは、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。

(個人情報取扱事業者による苦情の処理)

第三十一条 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。

(報告の徴収)

第三十二条 主務大臣は、この節の規定の施行に必要な限度において、個人情報取扱事業者に対し、個人情報の取扱いに関し報告をさせることができる。

(助言)

第三十三条 主務大臣は、この節の規定の施行に必要な限度において、個人情報取扱事業者に対し、個人情報の取扱いに関し必要な助言をすることができる。

(勧告及び命令)

第三十四条 主務大臣は、個人情報取扱事業者が第十六条から第十八条まで、第二十条から第二十七条まで又は第三十条第二項の規定に違反した場合において個人の権利利益を保護するため必要があると認めるときは、当該個人情報取扱事業者に対し、当該違反行為の中止その他違反を是正するために必要な措置をとるべき旨を勧告することができる。

2 主務大臣は、前項の規定による勧告を受けた個人情報取扱事業者が正当な理由がなくその勧告に係る措置をとらなかった場合において個人の重大な権利利益の侵害が切迫していると認めるときは、当該個人情報取扱事業者に対し、その勧告に係る措置をとるべきことを命ずることができる。

3 主務大臣は、前二項の規定にかかわらず、個人情報取扱事業者が第十六条、第十七条、第二十条から第二十二条まで又は第二十三条第一項の規定に違反した場合において個人の重大な権利利益を害する事実があるため緊急に措置をとる必要があると認めるときは、当該個人情報取扱事業者に対し、当該違反行為の中止その他違反を是正するために必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

(主務大臣の権限の行使の制限)

第三十五条 主務大臣は、前三条の規定により個人情報取扱事業者に対し報告の徴収、助言、勧告又は命令を行うに当たっては、表現の自由、学問の自由、信教の自由及び政治活動の自由を妨げてはならない。

2 前項の規定の趣旨に照らし、主務大臣は、個人情報取扱事業者が第五十条第一項各号に掲げる者(それぞれ当該各号に定める目的で個人情報を取り扱う場合に限る。)に対して個人情報を提供する行為については、その権限を行使しないものとする。

(主務大臣)

第三十六条 この節の規定における主務大臣は、次のとおりとする。ただし、内閣総理大臣は、この節の規定の円滑な実施のため必要があると認める場合は、個人情報取扱事業者が行う個人情報の取扱いのうち特定のものについて、特定の大臣又は国家公安委員会(以下「大臣等」という。)を主務大臣に指定することができる。

一 個人情報取扱事業者が行う個人情報の取扱いのうち雇用管理に関するものについては、厚生労働大臣(船員の雇用管理に関するものについては、国土交通大臣)及び当該個人情報取扱事業者が行う事業を所管する大臣等

二 個人情報取扱事業者が行う個人情報の取扱いのうち前号に掲げるもの以外のものについては、当該個人情報取扱事業者が行う事業を所管する大臣等

2 内閣総理大臣は、前項ただし書の規定により主務大臣を指定したときは、その旨を公示しなければならない。

3 各主務大臣は、この節の規定の施行に当たっては、相互に緊密に連絡し、及び協力しなければならない。

第二節 民間団体による個人情報の保護の推進

(認定)

第三十七条 個人情報取扱事業者の個人情報の適正な取扱いの確保を目的として次に掲げる業務を行おうとする法人(法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。次条第三号ロにおいて同じ。)は、主務大臣の認定を受けることができる。

一 業務の対象となる個人情報取扱事業者(以下「対象事業者」という。)の個人情報の取扱いに関する 第四十二条の規定による苦情の処理

二 個人情報の適正な取扱いの確保に寄与する事項についての対象事業者に対する情報の提供

三 前二号に掲げるもののほか、対象事業者の個人情報の適正な取扱いの確保に関し必要な業務

2 前項の認定を受けようとする者は、政令で定めるところにより、主務大臣に申請しなければならない。

3 主務大臣は、第一項の認定をしたときは、その旨を公示しなければならない。

(欠格条項)

第三十八条 次の各号のいずれかに該当する者は、前条第一項の認定を受けることができない。

一 この法律の規定により刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなった日から二年を経過しない者

二 第四十八条第一項の規定により認定を取り消され、その取消の日から二年を経過しない者

三 その業務を行う役員(法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものの代表者又は管理人を含む。以下この条において同じ。)のうちに、次のいずれかに該当する者があるもの

イ 禁錮以上の刑に処せられ、又はこの法律の規定により刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなった日から二年を経過しない者

ロ 第四十八条第一項の規定により認定を取り消された法人において、その取消しの日前三十日以内にその役員であった者でその取消しの日から二年を経過しない者

(認定の基準)

第三十九条 主務大臣は、第三十七条第一項の認定の申請が次の各号のいずれにも適合していると認めるときでなければ、その認定をしてはならない。

一 第三十七条第一項各号に掲げる業務を適正かつ確実にを行うに必要な業務の実施の方法が定められているものであること。

二 第三十七条第一項各号に掲げる業務を適正かつ確実にを行うに足りる知識及び能力並びに経理的基礎を有するものであること。

三 第三十七条第一項各号に掲げる業務以外の業務を行っている場合には、その業務を行うことによって同項各号に掲げる業務が不公正になるおそれがないものであること。

(廃止の届出)

第四十条 第三十七条第一項の認定を受けた者(以下「認定個人情報保護団体」という。)は、その認定に係る業務(以下「認定業務」という。)を廃止しようとするときは、政令で定めるところにより、あらかじめ、その旨を主務大臣に届け出なければならない。

2 主務大臣は、前項の規定による届出があったときは、その旨を公示しなければならない。

(対象事業者)

第四十一条 認定個人情報保護団体は、当該認定個人情報保護団体の構成員である個人情報取扱事業者又は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を対象事業者としなければならない。

2 認定個人情報保護団体は、対象事業者の氏名又は名称を公表しなければならない。

(苦情の処理)

第四十二条 認定個人情報保護団体は、本人等から対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情について解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、その苦情に係る事情を調査するとともに、当該対象事業者に対し、その苦情の内容を通知してその迅速な解決を求めなければならない。

2 認定個人情報保護団体は、前項の申出に係る苦情の解決について必要があると認めるときは、当該対象事業者に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

3 対象事業者は、認定個人情報保護団体から前項の規定による求めがあったときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。

(個人情報保護指針)

第四十三条 認定個人情報保護団体は、対象事業者の個人情報の適正な取扱いの確保のために、利用目的の特定、安全管理のための措置、本人の求めに応じる手続その他の事項に関し、この法律の規定の趣旨に沿った指針(以下「個人情報保護指針」という。)を作成し、公表するよう努めなければならない。

2 認定個人情報保護団体は、前項の規定により個人情報保護指針を公表したときは、対象事業者に対し、当該個人情報保護指針を遵守させるため必要な指導、勧告その他の措置をとるよう努めなければならない。

(目的外利用の禁止)

第四十四条 認定個人情報保護団体は、認定業務の実施に際して知り得た情報を認定業務の用に供する目的以外に利用してはならない。

(名称の使用制限)

第四十五条 認定個人情報保護団体でない者は、認定個人情報保護団体という名称又はこれに紛らわしい名称を用いてはならない。

(報告の徴収)

第四十六条 主務大臣は、この節の規定の施行に必要な限度において、認定個人情報保護団体に対し、認定業務に関し報告をさせることができる。

(命令)

第四十七条 主務大臣は、この節の規定の施行に必要な限度において、認定個人情報保護団体に対し、認定業務の実施の方法の改善、個人情報保護指針の変更その他の必要な措置をとるべき旨を命ずることができる。

(認定の取消し)

第四十八条 主務大臣は、認定個人情報保護団体が次の各号のいずれかに該当するときは、その認定を取り消すことができる。

- 一 第三十八条第一号又は第三号に該当するに至ったとき。
- 二 第三十九条各号のいずれかに適合しなくなったとき。
- 三 第四十四条の規定に違反したとき。
- 四 前条の命令に従わないとき。
- 五 不正の手段により第三十七条第一項の認定を受けたとき。

2 主務大臣は、前項の規定により認定を取り消したときは、その旨を公示しなければならない。

(主務大臣)

第四十九条 この節の規定における主務大臣は、次のとおりとする。ただし、内閣総理大臣は、この節の規定の円滑な実施のため必要があると認める場合は、第三十七条第一項の認定を受けようとする者のうち特定のものについて、特定の大臣等を主務大臣に指定することができる。

一 設立について許可又は認可を受けている認定個人情報保護団体(第三十七条第一項の認定を受けようとする者を含む。次号において同じ。)については、その設立の許可又は認可をした大臣等

二 前号に掲げるもの以外の認定個人情報保護団体については、当該認定個人情報保護団体の対象事業者が行う事業を所管する大臣等

2 内閣総理大臣は、前項ただし書の規定により主務大臣を指定したときは、その旨を公示しなければならない。

第五章 雑則

(適用除外)

第五十条 個人情報取扱事業者のうち次の各号に掲げる者については、その個人情報を取り扱う目的の全部又は一部がそれぞれ当該各号に規定する目的であるときは、前章の規定は、適用しない。

一 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む。)報道の用に供する目的

二 著述を業として行う者 著述の用に供する目的

三 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学術研究の用に供する目的

四 宗教団体 宗教活動(これに付随する活動を含む。)の用に供する目的

五 政治団体 政治活動(これに付随する活動を含む。)の用に供する目的

2 前項第一号に規定する「報道」とは、不特定かつ多数の者に対して客観的事実を事実として知らせること(これに基づいて意見又は見解を述べることを含む。)をいう。

3 第一項各号に掲げる個人情報取扱事業者は、個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置、個人情報の取扱いに関する苦情の処理その他の個人情報の適正な取扱い

を確保するために必要な措置を自ら講じ、かつ、当該措置の内容を公表するよう努めなければならない。

(地方公共団体が処理する事務)

第五十一条 この法律に規定する主務大臣の権限に属する事務は、政令で定めるところにより、地方公共団体の長その他の執行機関が行うこととすることができる。

(権限又は事務の委任)

第五十二条 この法律により主務大臣の権限又は事務に属する事項は、政令で定めるところにより、その所属の職員に委任することができる。

(施行の状況の公表)

第五十三条 内閣総理大臣は、関係する行政機関(法律の規定に基づき内閣に置かれる機関(内閣府を除く。) 及び内閣の所轄の下に置かれる機関、内閣府、宮内庁、内閣府設置法(平成十一年法律第八十九号) 第四十九条第一項及び第二項に規定する機関並びに 国家行政組織法(昭和二十三年法律第二百十号) 第三条第二項に規定する機関をいう。次条において同じ。) の長に対し、この法律の施行の状況について報告を求めることができる。

2 内閣総理大臣は、毎年度、前項の報告を取りまとめ、その概要を公表するものとする。

(連絡及び協力)

第五十四条 内閣総理大臣及びこの法律の施行に関係する行政機関の長は、相互に緊密に連絡し、及び協力しなければならない。

(政令への委任)

第五十五条 この法律に定めるもののほか、この法律の実施のため必要な事項は、政令で定める。

第六章 罰則

第五十六条 第三十四条第二項又は第三項の規定による命令に違反した者は、六月以下の懲役又は三十万円以下の罰金に処する。

第五十七条 第三十二条又は第四十六条の規定による報告をせず、又は虚偽の報告をした者は、三十万円以下の罰金に処する。

第五十八条 法人(法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。以下この項において同じ。) の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者

が、その法人又は人の業務に関して、前二条の違反行為をしたときは、行為者を罰するほか、その法人又は人に対しても、各本条の罰金刑を科する。

2 法人でない団体について前項の規定の適用がある場合には、その代表者又は管理人が、その訴訟行為につき法人でない団体を代表するほか、法人を被告人又は被疑者とする場合の刑事訴訟に関する法律の規定を準用する。

第五十九条 次の各号のいずれかに該当する者は、十万円以下の過料に処する。

- 一 第四十条第一項の規定による届出をせず、又は虚偽の届出をした者
- 二 第四十五条の規定に違反した者

附 則

(施行期日)

第一条 この法律は、公布の日から施行する。ただし、第四章から第六章まで及び附則第二条から第六条までの規定は、公布の日から起算して二年を超えない範囲内において政令で定める日から施行する。

(本人の同意に関する経過措置)

第二条 この法律の施行前になされた本人の個人情報の取扱いに関する同意がある場合において、その同意が第十五条第一項の規定により特定される利用目的以外の目的で個人情報を取り扱うことを認める旨の同意に相当するものであるときは、第十六条第一項又は第二項の同意があったものとみなす。

第三条 この法律の施行前になされた本人の個人情報の取扱いに関する同意がある場合において、その同意が第二十三条第一項の規定による個人データの第三者への提供を認める旨の同意に相当するものであるときは、同項の同意があったものとみなす。

(通知に関する経過措置)

第四条 第二十三条第二項の規定により本人に通知し、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事項に相当する事項について、この法律の施行前に、本人に通知されているときは、当該通知は、同項の規定により行われたものとみなす。

第五条 第二十三条第四項第三号の規定により本人に通知し、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事項に相当する事項について、この法律の施行前に、本人に通知されているときは、当該通知は、同号の規定により行われたものとみなす。

(名称の使用制限に関する経過措置)

第六条 この法律の施行の際現に認定個人情報保護団体という名称又はこれに紛らわしい名称を用いている者については、第四十五条の規定は、同条の規定の施行後六月間は、適用しない。

附則（平成十五年法律第百十九号）抄

（施行期日）

第一条 この法律は、地方独立行政法人法（平成十五年法律第百十八号）の施行の日から施行する。ただし、次の各号に掲げる規定は、当該各号に定める日から施行する。

一 第六条の規定 個人情報の保護に関する法律の施行の日又はこの法律の施行の日のいずれか遅い日

（その他の経過措置の政令への委任）

第六条 この附則に規定するもののほか、この法律の施行に伴い必要な経過措置は、政令で定める。