

平成 16 年 5 月 19 日

「放送分野における個人情報保護及び I T 時代の衛星放送に関する検討会」
ヒアリング資料

日本放送協会

1 NHK の個人情報保護への取り組み

(1) 「個人情報の保護に関する法律」公布（平成 15 年 5 月）までの取り組み

昭和 62 年、NHK では、部内規定として「営業におけるコンピューター処理に係る個人情報保護のための取扱指針」を自主制定し全国運用

平成 4 年、「行政機関の保有する電子計算機処理に係る個人情報の保護に関する法律」全面施行（平成 2 年 10 月）や社会的な環境変化を踏まえて、上記「取扱指針」の基本的な考え方と実務処理を解説したマニュアルを策定・配付

平成 11 年 11 月に、I T の進展等を踏まえ、上記マニュアルを改定（「個人情報保護法」公布をうけて、さらに改定作業中）

公開ホームページ上の個人情報の取り扱いについては、番組のホームページなどで個別に定めていたものを包括する形で、平成 13 年 7 月に「NHK オンラインの個人情報保護について」を制定、ホームページ上に掲載（最終改正平成 15 年 4 月）

(2) 「個人情報の保護に関する法律」公布後の取り組み

平成 15 年 9 月、NHK 全体で取り組む体制を構築
個人情報の業務での使用実態調査を実施

現在、情報の安全管理、業務委託契約等の点検と対策、職員啓発活動、などを推進

「NHK 個人情報保護規程（仮称）」策定中

2 受信契約者等に関する個人情報の保護の現状

営業データベースの個人情報（約4千万件）

氏名、住所、契約種別、契約締結年月、電話番号、支払指定口座（該当者のみ）、免除事由、請求・収納情報など。

（1）利用目的、目的外使用

- ・利用目的は、契約・収納業務としている。
- ・取扱指針で目的外の使用を禁止している。
- ・外部への提供は税務署・捜査機関等の照会に限る。

（2）適正な取得

- ・受信契約を締結する時などに本人の申し出により取得している。

（3）利用目的の通知・公表

- ・現在、契約書等に利用目的の記載はないが、放送法に基づくNHKの事業が放送受信料で成り立っていることを放送やパンフレットでの周知に加え、受信契約締結時に口頭により説明している。

（4）正確性の確保

- ・受信契約者からの連絡や訪問時等に確認し絶えず更新している。

（5）安全管理

- ・コンピューター室への入室の制限、営業データベースへのアクセス制限を実施している。また、アクセスログを保存している。
- ・各営業拠点単位に個人情報担当者・管理者を選任、配置し、個人情報管理を徹底している。
- ・職員・スタッフについては守秘義務を就業規則に規定している。
- ・個人情報の廃棄手続きについては、廃棄処理簿を作成し、職員が直接焼却場に持参している。また、廃棄業者に依頼するときは、念書の提出と廃棄証明書の提出を義務付けている。
- ・このほか、営業データベースの利用にあたっては、取扱指針に基づいて利用している。

(6) 従業者の監督、研修・啓発

- ・全営業職員にマニュアルを配付し、マニュアルに則って業務をすすめている。
- ・日常的な監督、研修を実施している。

(7) 委託先の監督・契約上の安全管理措置

- ・放送受信料の契約収納業務を行っている地域スタッフに対しては、契約書上で守秘義務を課している。契約締結にあたっては、個人情報の取り扱いの遵守事項を明文化した「確約書」の提出を求めている。また、契約時から継続的に個人情報保護の講習を実施し、個人情報保護責任者を中心に日常的に監督している。
- ・委託契約先との契約書、念書等において、情報の取り扱いを厳格に行うこと等を規定している。
また、委託契約先からは情報取扱指針等を提出させている。
- ・システムの運用、大量の情報処理を委託している主な委託先である子会社のNHKコンピューターサービスやNHK営業サービスはプライバシーマークを取得している。

(8) 第三者提供

- ・委託契約先以外への第三者提供はない。(除税務署、捜査機関等)

(9) 保持期間

- ・受信契約者に関する情報の保持期間は、放送受信契約の成立時から解約後5年間まで。保持期間を経過した情報は一括して削除している。

(10) 開示・訂正

- ・本人確認を行ったうえで本人に開示もしくは訂正している。

(11) 苦情処理

- ・日常的に電話、文書等で対応している。

(12) 漏洩等の公表

- ・受信契約者の個人情報が漏洩した場合は、漏洩等による被害の回避、類似事案の発生抑止の観点から、原則として公表し、捜査機関等へ届け出る。

(13) 視聴履歴

- ・視聴履歴を取得する考えはなく、実際にも取得不能である。

3 放送受信者等の個人情報の保護に関する指針等のあり方に関する意見

(1) 個人情報保護法については、法案審議やメディアを含めた国民的な議論の経緯を十分に踏まえた対応が必要と考えます。

法50条3項の規定は、ニュースの取材源情報など、第4章の適用を受けない報道機関の報道目的の個人情報等の取り扱いを事業者の自主的な対応に委ねる趣旨と承知しております。担当大臣も国会答弁において、「あくまで事業者の自主的な努力を求める規定であり、自主的な取り組みの内容の適否について行政機関が関与することは認められない」との趣旨の発言をしており、法50条3項で規定される措置について、このような行政機関の検討会で議論するのは適当ではないと考えます。

(2) 法第4章が対象としている個人情報についても、放送事業については、報道機関の報道目的での取り扱い等が適用除外とされていることを考えれば、法の規制に加え、さらに主務大臣のもとで指針の策定を検討することについては、くれぐれも慎重のうえにも慎重にしていきたいと考えます。

仮に指針の策定を検討するにしても、NHKは、放送法32条に基づき、NHKの放送を受信できる設備を設置した者と受信契約を締結して、受信料を収納し、公平負担を実現する責務があることから、その遂行に必要な範囲において、個人情報を収集・保有しているに過ぎません。いわゆるセンシティブ情報を取り扱う医療や金融などの分野の個人情報と同列に取り扱うことは適当ではないと考えます。

一口に放送事業者といってもその保有する個人情報との関係はさまざまなあり方が考えられますが、NHKについて言えば、法の規定ぶりでも十分対応可能と考えます。

(3) 安全管理措置は、個々の事業者の業務のやり方、進め方に密接に関わる問題であり、事業者がその責任において、最も適切かつ有効な方法を採用できるようにしておくことが重要だと考えます。

営業におけるコンピューター処理に係る個人情報保護のための取扱指針

日本放送協会
 制定 昭和62年12月
 改正 昭和63年 7月
 平成 4年 4月

項 目	取 扱 指 針
収 集	1 個人情報の収集は、契約・収納業務遂行上必要なものについて、適法かつ公正な手段によって行う。 2 個人情報を第三者から収集する場合は、そのお客様個人のプライバシーを不当に侵すことないよう留意するとともに、利用目的を明らかにして行う。
利用・提供	1 個人情報の利用は、契約・収納業務遂行上必要な範囲に限定する。 2 個人情報の外部への提供は、次の場合に限る。 (1)協会の業務上必要があり、お客様個人のプライバシーが侵される恐れがない場合。 (2)裁判所・捜査機関・税務機関等から、それぞれの根拠法令を明示しての公式の文書による照会があり、次の条件を満たすと判断される場合。 ア 協会の回答が、公正な裁判の遂行・特定の犯罪の捜査または税の滞納処分的前提としての財産調査等のため、必要性の高いものであること。 イ 照会の内容が、対象とするお客様の個人の名誉を著しく傷つけたり、信用を毀損したりする事項にわたらないこと。
適 正 管 理	1 個人情報保護についての指導・管理を行うため、本部・各拠点局および各局・センターに個人情報管理者をおく。 2 個人情報は、利用目的に必要な範囲内で正確・最新なものに保つよう努める。 3 個人情報の紛失・破壊・改竄・漏洩等の危険に対して、合理的な安全保護措置を講じる。 4 営業職員・地域スタッフおよび郵政委託関係者は、業務上知り得た個人情報について守秘義務を負う。地域スタッフは、再委託取扱者の守秘義務にも責任を負う。 5 個人情報の処理を外部へ委託する場合は、委託契約で秘密保持等、情報の維持管理に関する必要な措置を定める。
開示・訂正	1 個別のお客様から、自己に関する情報について問い合わせ・開示請求があった場合は、本人であることを確認したうえでこれに応じる。また、個人情報に誤りがあったら訂正の請求を受けた場合は、遅滞なくその請求に応じる。