

# 電気通信事業における個人情報保護に関する ガイドライン等の見直し

---

平成27年2月5日  
事務局

## 適正な情報取得

### 個人情報保護法の規定

(適正な取得)

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。

### 現行ガイドラインの規定・解説

(適正な取得)

第7条 電気通信事業者は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得しないものとする。

(解説)

個人情報の取得は、適法かつ公正な手段により行わなければならない、偽りその他不正の手段によることは許されない。

## 見直しの方向性(案)

### ①「偽りその他不正の手段」の明確化

「ガイドラインの共通化の考え方について」等を踏まえ、「偽りその他不正の手段」の例示として、以下の内容を電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン(以下単に「ガイドライン」という。)第7条の解説に追加してはどうか。

- ・本人に対して個人情報を収集しているという事実や収集する目的を偽って取得するなど、本人をだましてその個人情報を取得すること
- ・正当な権限なく他人が管理する個人情報を取得したり隠し撮りするなど、犯罪行為に該当する手段により、個人情報を取得すること
- ・十分な判断能力を有していない子どもから親の個人情報を取得すること
- ・第三者提供の制限に違反して提供している業者から事情を知って個人情報を取得すること

## 適正な情報取得②

(参考) 「ガイドラインの共通化の考え方について」(主な関連部分抜粋) (第1回資料6及び参考資料4参照)

[〇〇関係事業者]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。  
(違反例)

- ・ 本人をだましてその個人情報を取得すること。
- ・ 第三者提供の制限(7.の規定参照)に違反して提供している業者から事情を知って個人情報を取得すること。

(参考) 園部逸夫編『個人情報保護法の解説《改訂版》』127頁(ぎょうせい、2005)

例えば、本人に対して個人情報を収集しているという事実や収集する目的を偽って取得する場合、正当な権限無く他人が管理する個人情報を取得したり隠し撮りする場合、十分な判断能力を有していない子どもから親の個人情報を取得する場合等が考えられる。

(参考) 宇賀克也『個人情報保護法の逐条解説[第4版]』87頁(有斐閣、2013)

「偽り…の手段」とは、第三者に個人情報を転売するといった利用目的を隠して、統計調査のためというような虚偽の目的を告げて個人情報を取得することである。「その他不正の手段」とは、録音していることを隠して本人に個人情報について語らせたり、私的な行為の写真を隠し撮りすること、判断能力の乏しい子どもを通じて、親の同意なしに親に関する個人情報を取得すること等である。

(参考) 岡村久道『個人情報保護法[新訂版]』184頁(商事法務、2009)

「偽り」に該当するものとして、事業者名や目的を偽って騙して取得する場合、個人情報の転売目的を秘匿して統計調査等の虚偽目的を告げる場合等がある(略)。

「その他不正の手段」のうち、不適法な場合として、個人情報が保存された他人の記憶媒体に関する窃盗罪、業務上横領罪、詐欺罪、盗品譲り受け罪に抵触するような行為、不正アクセスによる取得、営業秘密に関し不正競争防止法21条1項が定める罰則に抵触するような行為など、犯罪行為に該当する手段による場合が含まれる。次に、同法2条1項が定める営業秘密に関する不正競争に該当する行為、プライバシー等の権利侵害となる行為など民事違法となる場合も同様である。さらに、親の同意なしに、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すること(本人以外の家族等から取得することが保健指導等のためにやむを得ない場合を除く)(略)、第三者提供の制限(法23条)違反の提供を悪意で受けること(略)等が、「不正の手段」の該当例とされる傾向にある。他に「不正の手段」に該当しうる事例として、他の事業者に指示して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こと(略)、不正取得されたことが明らかな個人情報を二次的に取得すること(略)等がある。

## 適正な情報取得

### 見直しの方向性(案)

#### ②第三者からの適正な情報取得の徹底

「ガイドラインの共通化の考え方について」を踏まえ、以下の内容をガイドライン第7条の解説に追加してはどうか。

- ・第三者からの提供により個人情報を取得する場合には、提供元の法の遵守状況(オプトアウト、利用目的、開示手続、問合せ・苦情の受付窓口を公表していることなど)を確認し、個人情報を適切に管理している者を提供元として選定することが望ましいこと
- ・実際に、個人情報を取得する際には、例えば、取得の経緯を示す契約書等の書面の点検又はこれに代わる合理的な方法により、当該個人情報の取得方法等を確認した上で、当該個人情報が適法に取得されたことが確認できない場合は、偽りその他不正の手段により取得されたものである可能性もあることから、その取得を自粛することを含め、慎重に対応することが望ましいこと

(参考) 「ガイドラインの共通化の考え方について」 (主な関連部分抜粋) (第1回資料6及び参考資料4参照)

第三者からの提供(法第23条第1項各号に掲げる場合並びに個人情報の取扱いの委託、事業の承継及び共同利用に伴い、個人情報を提供する場合を除く。)により、個人情報(施行令第2条第2号に規定するものから取得した個人情報を除く。)を取得する場合には、提供元の法の遵守状況(例えば、オプトアウト(7.(3)の規定(法第23条第2項・第3項)参照)、利用目的、開示手続、問合せ・苦情の受付窓口を公表していることなど)を確認し、個人情報を適切に管理している者を提供元として選定するとともに、実際に個人情報を取得する際には、例えば、取得の経緯を示す契約書等の書面の点検又はこれに代わる合理的な方法により、当該個人情報の取得方法等を確認した上で、当該個人情報が適法に取得されたことが確認できない場合は、偽りその他不正の手段により取得されたものである可能性もあることから、その取得を自粛することを含め、慎重に対応することが望ましい。

## 安全管理措置

### 個人情報保護法の規定

(安全管理措置)

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

### 現行ガイドラインの規定・解説

(安全管理措置)

第11条 電気通信事業者は、個人情報へのアクセスの管理、個人情報の持出し手段の制限、外部からの不正なアクセスの防止のための措置その他の個人情報の漏えい、滅失又はき損(以下「漏えい等」という。)の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置(以下「安全管理措置」という。)を講ずるものとする。

2 電気通信事業者は、安全管理措置を講ずるに当たっては、情報通信ネットワーク安全・信頼性基準(昭和62年郵政省告示第73号)等の基準を活用するものとする。

(解説)

(1) 本条は、電気通信事業者が、個人情報を取り扱うに当たり、個人情報を安全に管理するための措置を講ずるものとすることを規定したものである。(中略：安全管理措置の概要等を解説)

(2) 技術的保護措置とは、(中略：①～③としてアクセスの管理、持ち出し手段の制限等について具体的に記載)

(3) 組織的保護措置とは、(中略：①～④として安全管理に関する責任と権限を明確に定めること、内部規程を定めること等を記載)

(4) 個人情報をパーソナルコンピュータ、外部記録媒体等で社外に持ち出す場合には、(中略：安全管理に関するその他留意事項を記載)

(個人情報保護管理者)

第13条 電気通信事業者は、個人情報保護管理者(当該電気通信事業者の個人情報の取扱いに関する責任者をいう。)を置き、このガイドラインを遵守するための内部規程の策定、監査体制の整備及び当該電気通信事業者の個人情報の取扱いの監督を行わせるものとする。

(解説)

個人情報保護措置の実施に関する責任の所在を明確にし、第11条の安全管理措置の実施その他の個人情報の適正な取扱いについて電気通信事業者の内部における責任体制を確保するため、電気通信事業者は、当該電気通信事業者の個人情報の適正な取扱いの確保について必要な権限を有する者(個人情報保護管理者)を置いて、個人情報保護管理者において責任をもって必要な個人情報保護の取扱いの監督等を行わせるものとした。

## 見直しの方向性(案)

「ガイドラインの共通化の考え方について」を踏まえ、以下の内容をガイドラインの解説に追加してはどうか。

- ・「ガイドラインの共通化の考え方について」の下記例示のうち、①から③については、ガイドラインにおける安全管理措置のうち組織的保護措置に該当するものと考えられるため、ガイドライン第11条の解説(3)、又は、組織的保護措置のうち個人情報保護管理者のとるべき措置が記載されているガイドライン第13条の解説に、措置が望ましい事項として追加してはどうか。
- ・「ガイドラインの共通化の考え方について」の下記例示のうち、④から⑦については、安全管理措置のうち技術的保護措置に該当するものであり、現行のガイドライン上技術的保護措置の内容を記載したガイドライン第11条の解説(2)に、措置が望ましい事項として追加してはどうか。

(参考) 「ガイドラインの共通化の考え方について」 (主な関連部分抜粋) (第1回資料6及び参考資料4参照)

特に、事業者の内部又は外部からの不正行為による個人データの漏えい等を防止するための手法として、例えば次のような措置を講じることが望ましい。

### ① 責任の所在の明確化のための措置

(例)

- ・ 個人データの安全管理の実施及び運用に関する責任及び権限を有する個人情報保護管理者の設置 (例えば、役員などの組織横断的に監督することのできる者を任命する)
- ・ 事業者内の個人データの取扱いの点検・改善等の監督を行う部署の設置
- ・ 事業者内の個人データの取扱いの点検・改善等の監督を行う合議制の委員会の設置

### ② 新たなリスクに対応するための、安全管理措置の評価、見直し及び改善に向けた監査実施体制の整備

(例)

- ・ 個人情報保護対策及び最新の技術動向を踏まえた情報セキュリティ対策に十分な知見を有する者による事業者内の対応の確認 (必要に応じ、外部の知見を有する者を活用し確認させることを含む。)

### ③ 漏えい等に早期に対処するための体制整備

(例)

- ・ 漏えい等が発生した場合又は発生のおそれがある場合の連絡体制の整備

### ④ 不正な操作を防ぐための、個人データを取り扱う端末に付与する機能の、業務上の必要性に基づく限定

(例)

- ・ スマートフォン、パソコン等の記録機能を有する機器の接続の制限及び機器の更新への対応

⑤ 入館（室）者による不正行為の防止のための、業務実施場所及び情報システム等の設置場所の入退館（室）管理の実施  
（例）

- ・ 入退館（室）の記録の保存

⑥ 盗難等の防止のための措置  
（例）

- ・ カメラによる撮影や作業への立会い等による記録又はモニタリングの実施
- ・ 記録機能を持つ媒体の持込み・持出し禁止又は検査の実施

⑦ 情報システムからの漏えい等を防止するための技術的安全管理措置  
（例）

- ・ 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制御
- ・ 個人データへのアクセス権限の管理
- ・ 個人データへのアクセスや操作の記録及び不正が疑われる異常な記録の存否の定期的な確認
- ・ 情報システムへの外部からのアクセス状況の監視及び当該監視システムの動作の定期的な確認
- ・ ソフトウェアに関する脆弱性対策（セキュリティパッチの適用、当該情報システム固有の脆弱性の発見及びその修正等）

## 委託先の監督

### 個人情報保護法の規定

#### (委託先の監督)

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。

### 現行ガイドラインの規定・解説

#### (従業者及び委託先の監督)

#### 第12条 1、2(略)

- 3 電気通信事業者は、個人情報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情報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うものとする。
- 4 電気通信事業者は、前項の場合は、個人情報を適正に取り扱おうと認められる者を選定し、委託契約において、安全管理措置、秘密保持、再委託の条件(再委託を許すかどうか並びに再委託を許す場合は再委託先の選定及び再委託先の監督に関する事項等)その他の個人情報の取扱いに関する事項について適正に定めるものとする。
- 5 電気通信事業に従事する者及び電気通信事業者から委託された個人情報の取扱いに係る業務に従事する者は、その業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせないものとし、また、不当な目的に使用しないものとする。その職を退いた後においても同様とする。

#### (解説) (1) (2)略

- (3) 第3項は、電気通信事業者が個人情報の取扱いを他の者に委託する場合に、前条の安全管理措置のうちの組織的保護措置の一環として、特に電気通信事業者はその委託先に対して必要かつ適切な監督を行う責任があることを規定したものである。「委託」とは、契約の形態・種類を問わず、電気通信事業者が他の者に個人情報の取扱いの全部又は一部を行わせることを内容とする契約の一切を含むものである。具体的な委託先としては、契約代理業者(電気通信事業者の電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理を業として行う者)や電気通信事業者の顧客の個人情報の入力、編集、出力等の処理を行う者や料金の回収・決済を代行する者などがあげられる。
- (4) 第4項は、第3項の委託に当たって、個人情報を適正に取り扱おうと認められる者を選定すること、及び、委託契約において、安全管理措置、秘密保持、再委託の条件(再委託を許すかどうか並びに再委託先を許す場合は再委託先に個人情報を適正に取り扱っていると認められることを選定すること及び再委託先の監督に関する事項等。なお、二段階以上の委託を許す場合は同様に再々委託先等の選任監督に関する事項を定める必要がある。)、委託契約終了時の個人情報の返却等その他の個人情報の取扱いに関する事項を適正に定めることを規定したものである。
- (5) 第5項は、電気通信事業法第4条第2項において、電気通信事業に従事する者に対し、「通信に関して知り得た他人の秘密」を守るべき義務が課されているが、個々の通信に関係ない個人情報については、かかる守秘義務は及ばないと考えられる。しかし、個人情報保護の観点からは、同様に保護することが適当であることから、電気通信事業に従事する者(電気通信事業者及びその従業者)及び電気通信事業者から委託された個人情報の取扱いの業務に従事する者(受託者及びその従業者)について、個人情報を適正に取り扱うべき責務があることを明らかにしたものである。

# 委託先の監督の強化②

## 見直しの方向性(案)

「ガイドラインの共通化の考え方について」を踏まえ、以下の内容をガイドラインの解説に追加してはどうか。

- ・「ガイドラインの共通化の考え方について」の下記例示のうち、③は、委託契約の内容に関するものであり、ガイドライン第12条の解説(4)に、措置が望ましい事項として、追加してはどうか。
- ・「ガイドラインの共通化の考え方について」の下記例示のうち、②・④は、個人情報保護管理者がとるべき措置として、個人情報保護管理者について規定したガイドライン第13条の解説に、措置が望ましい事項として追加してはどうか。

(参考) 「ガイドラインの共通化の考え方について」 (主な関連部分抜粋) (第1回資料6及び参考資料4参照)

- ② [〇〇関係事業者] は、委託先の選定に当たっては、委託先の安全管理措置が、少なくとも法第20条で求められるものと同等であることを確認するため、(中略)委託先の体制、規程等の確認に加え、必要に応じて個人データを取り扱う場所に赴く又はこれに代わる合理的な方法による確認を行った上で、個人情報保護管理者等が、適切に評価することが望ましい。
- ③ [〇〇関係事業者] は、委託契約等において次に示す事項について定めることが望ましい。
- ア 委託先の個人データの取扱いに関する事項  
(例)
- ・ 委託先において個人データを取り扱う者(委託先で作業する委託先の作業員以外の者を含む)を明確にすること
  - ・ 委託先において講ずべき安全管理措置の内容
- イ 委託先の秘密の保持に関する事項
- ウ 委託された個人データの再委託に関する事項  
(例)
- ・ 再委託の可否及び再委託を行うに当たっての委託元への文書による事前報告又は承認
- エ 契約終了時の個人データの返却等に関する事項
- オ 契約内容が遵守されなかった場合の措置  
(例)
- ・ 安全管理に関する事項が遵守されずに個人データが漏えいした場合の損害賠償に関する事項]
- ④ 委託先における委託された個人データの取扱状況を把握するためには、定期的に監査を行う等により、委託契約で盛り込んだ内容の実施の程度を調査した上で、個人情報保護管理者等が、委託の内容等の見直しを検討することを含め、適切に評価することが望ましい。
- 委託先が再委託を行おうとする場合は、委託元は委託を行う場合と同様、再委託の相手方、再委託する業務内容及び再委託先の個人データの取扱方法等について、委託先に事前報告又は承認手続を求める、直接又は委託先を通じて定期的に監査を実施する等により、委託先が再委託先に対して本条の委託先の監督を適切に果たすこと、再委託先が法第20条に基づく安全管理措置を講ずることを十分に確認することが望ましい。再委託先が再々委託を行う場合以降も、再委託を行う場合と同様とする。

## 電気通信事業法の規定

(秘密の保護)

第4条 電気通信事業者の取扱中に係る通信の秘密は、侵してはならない。

## 現行ガイドラインの規定・解説

(通信履歴)

第23条 電気通信事業者は、通信履歴(利用者が電気通信を利用した日時、当該通信の相手方その他の利用者の通信に係る情報であって通信内容以外のものをいう。以下同じ。)については、課金、料金請求、苦情対応、不正利用の防止その他の業務の遂行上必要な場合に限り、記録することができる。

2 電気通信事業者は、利用者の同意がある場合、裁判官の発付した令状に従う場合、正当防衛又は緊急避難に該当する場合その他の違法性阻却事由がある場合を除いては、通信履歴を他人に提供しないものとする。

(解説)

(1) 通信履歴は、通信の構成要素であり、電気通信事業法第4条第1項の通信の秘密として保護される。したがって、これを記録することも通信の秘密の侵害に該当し得るが、課金、料金請求、苦情対応、自己の管理するシステムの安全性の確保その他の業務の遂行上必要な場合には正当業務行為として少なくとも違法性が阻却されると考えられる。

(2) (3) (4) 略

(5) いったん記録した通信履歴は、第10条の規定に従い、記録目的に必要な範囲で保存期間を設定することを原則とし、保存期間が経過したときは速やかに通信履歴を消去(個人情報本人が識別できなくすることを含む。)する必要がある。この保存期間については、提供するサービスの種類、課金方法等により各電気通信事業者ごとに、また通信履歴の種類ごとに異なり得るが、その趣旨を没却しないように限定的に設定すべきであると考えられる。また、保存期間を設定していない場合には、記録目的を達成後、速やかに消去する必要がある。ただし、法令の規定による場合その他特別の理由がある場合には例外的に保存し続けることができると考えられる。自己又は第三者の権利を保護するため緊急行為として保存する必要がある場合は、その他特別な理由がある場合として保存が許されると考えられる。

## 見直しの方向性(案)

- ・ICTサービスが高度化・多様化する中、消費者保護の見直し・充実や、セキュリティ対策の強化などに関する要請に必要な通信履歴の保存について、より具体的で明確な考え方をガイドライン第23条の解説に追加してはどうか。
- ・特にインターネット接続サービスにおける接続認証ログの保存については、サービスの利用の進展や、セキュリティ対策の強化などの観点を踏まえ、一定の目安となる保存期間についても例示することが、適当ではないか。