

# 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 (平成29年4月18日総務省告示第152号)

最終改正 平成29年9月14日総務省告示第297号

## 第一章 総則

### (目的)

**第一条** 本ガイドラインは、電気通信事業の公共性及び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鑑み、通信の秘密に属する事項その他の個人情報の適正な取扱いに関し、電気通信事業者の遵守すべき基本的事項を定めることにより、電気通信役務の利便性の向上を図るとともに、利用者の権利利益を保護することを目的とする。

### (適用対象)

**第二条** 本ガイドラインの規定は、個人情報の適正な取扱いに関し、電気通信事業者の遵守すべき基本的事項を定めるものとして、解釈され、及び運用される。

- 2 電気通信事業者は、個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）の規定及び通信の秘密に係る電気通信事業法（昭和五十九年法律第八十六号）第四条その他の関連規定を遵守するほか、本ガイドラインの規定に従い個人情報を適正に取り扱わなければならない。
- 3 電気通信事業者は、第三章に規定する各種情報については、第二章に規定する個人情報の取扱いに関する共通原則を遵守するほか、第三章の規定に従い適正に取り扱わなければならない。

### (定義)

**第三条** 本ガイドラインにおいて使用する用語は、法第二条において使用する用語の例によるほか、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- 一 電気通信事業者 電気通信事業（電気通信事業法第二条第四号に定める電気通信事業をいう。）を行う者をいう。
- 二 電気通信役務 電気通信事業法第二条第三号に定める電気通信役務をいう。
- 三 電気通信サービス 電気通信事業者が業務として提供する電気通信役務及びこれに付随するサービスをいう。
- 四 利用者 電気通信役務を利用する者をいう。
- 五 加入者 電気通信事業者との間で電気通信役務の提供を受ける契約を締結する者をいう。

## 第二章 個人情報の取扱いに関する共通原則

(利用目的の特定)

**第四条** 電気通信事業者は、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 電気通信事業者は、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。
- 3 第一項により特定する利用目的は、電気通信サービスを提供するため必要な範囲を超えないよう努めなければならない。

(利用目的による制限)

**第五条** 電気通信事業者は、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 電気通信事業者は、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。
- 4 前三項の規定にかかわらず、電気通信事業者は、利用者の同意がある場合その他の違法性阻却事由がある場合を除いては、通信の秘密に係る個人情報を利用してはならない。

(取得の制限)

**第六条** 電気通信事業者は、個人情報の取得について、電気通信サービスを提供するため必要な場合に限るよう努めなければならない。

(適正な取得)

**第七条** 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てはならない。

- 2 電気通信事業者は、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。
  - 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。
  - 五 当該要配慮個人情報が、本人、国の機関、地方公共団体、法第七十六条第一項各号に掲げる者、外国政府、外国の政府機関、外国の地方公共団体、国際機関又は外国において法第七十六条第一項各号に掲げる者に相当する者により公開されている場合
  - 六 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
  - 七 第十五条第十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。
- 3 前項の規定にかかわらず、電気通信事業者は、利用者の同意がある場合その他の違法性阻却事由がある場合を除いては、通信の秘密に係る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)

**第八条** 電気通信事業者は、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 電気通信事業者は、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（電磁的記録を含む。以下同じ。）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 電気通信事業者は、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電気通信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

(正確性の確保)

**第九条** 電気通信事業者は、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。

(保存期間等)

**第十条** 電気通信事業者は、個人データ（通信の秘密に係るものを除く。以下この条において同じ。）を取り扱うに当たっては、利用目的に必要な範囲内で保存期間を定め、当該保存期間経過後又は利用する必要がなくなった後は、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。ただし、次に掲げる場合はこの限りでない。

一 法令の規定に基づき、保存しなければならないとき。

二 本人の同意があるとき。

三 電気通信事業者が自己の業務の遂行に必要な限度で個人データを保存する場合であって、当該個人データを消去しないことについて相当な理由があるとき。

四 前三号に掲げる場合のほか、当該個人データを消去しないことについて特別の理由があるとき。

2 電気通信事業者は、利用者の同意がある場合その他の違法性阻却事由がある場合を除いては、通信の秘密に係る個人情報を保存してはならず、保存が許される場合であっても利用目的達成後においては、その個人情報を速やかに消去しなければならない。

(安全管理措置)

**第十一条** 電気通信事業者は、その取り扱う個人データ又は通信の秘密に係る個人情報（以下「個人データ等」という。）の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人データ等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。）を講じなければならない。

(従業者及び委託先の監督)

**第十二条** 電気通信事業者は、その従業者（派遣労働者を含む。以下同じ。）に個人デ

一タ等を取り扱わせるに当たっては、当該個人データ等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。

- 2 電気通信事業者は、安全管理措置の実施その他の個人データ等の適正な取扱いの確保のため、その従業者に対し、必要な教育研修を実施するよう努めなければならない。
- 3 電気通信事業者は、個人データ等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等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。

(個人情報保護管理者)

**第十三条** 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データ等の取扱いに関する責任者をいう。）を置き、本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データ等の取扱いの監督を行わせるよう努めなければならない。

(プライバシーポリシー)

**第十四条** 電気通信事業者は、プライバシーポリシー（当該電気通信事業者が個人情報保護を推進する上での考え方や方針をいう。）を公表することが適切である。

- 2 電気通信事業者は、アプリケーションソフトウェア（以下「アプリケーション」という。）を提供する場合において、当該アプリケーションによる情報の取得等について明確かつ適切に定めたプライバシーポリシーを公表することが適切である。
- 3 電気通信事業者は、アプリケーションを提供するサイトを運営する場合において、当該サイトにおいてアプリケーションを提供する者に対して、当該アプリケーションによる情報の取得等について明確かつ適切に定めたプライバシーポリシーを公表するよう促すことが適切である。

(第三者提供の制限)

**第十五条** 電気通信事業者は、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 電気通信事業者は、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、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、法第二十三条第二項の規定により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。
  - 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。
  - 五 本人の求めを受け付ける方法
- 3 電気通信事業者は、前項第二号、第三号又は第五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 前二項の規定による通知又は容易に知り得る状態に置く措置は、次に掲げるところにより、行うものとする。
  - 一 第三者に提供される個人データによって識別される本人（次号において「本人」という。）が当該提供の停止を求めるのに必要な期間をおくこと。
  - 二 本人が第二項各号に掲げる事項を確実に認識できる適切かつ合理的な方法によること。
- 5 第二項又は第三項の規定による届出は、次に掲げる方法のいずれかにより行わなければならない。
  - 一 個人情報保護委員会が定めるところにより、電子情報処理組織（個人情報保護委員会の使用に係る電子計算機と届出を行う者の使用に係る電子計算機とを電気通信回線で接続した電子情報処理組織をいう。）を使用する方法
  - 二 個人情報の保護に関する法律施行規則（平成二十八年個人情報保護委員会規則第三号。以下「規則」という。）別記様式第一による届出書及び当該届出書に記載すべき事項を記録した光ディスク（これに準ずる方法により一定の事項を確実に記録しておくことができる物を含む。以下「光ディスク等」という。）を提出する方法
- 6 電気通信事業者が、代理人によって第二項又は第三項の規定による届出を行う場合には、規則別記様式第二によるその権限を証する書面を個人情報保護委員会に提出しなければならない。
- 7 外国（本邦の域外にある国又は地域をいう。以下同じ。）にある電気通信事業者は、第二項又は第三項の規定による届出を行う場合には、国内に住所を有する者であって、当該届出に関する一切の行為につき、当該電気通信事業者を代理する権限を有す

るものを定めなければならない。この場合において、当該電気通信事業者は、当該届出と同時に当該電気通信事業者が国内に住所を有する者に、当該届出に関する一切の行為につき、当該電気通信事業者を代理する権限を付与したことを証する書面（日本語による翻訳文を含む。）を個人情報保護委員会に提出しなければならない。

- 8 前各項の規定にかかわらず、電気通信事業者は、利用者の同意がある場合その他の違法性阻却事由がある場合を除いては、通信の秘密に係る個人情報を第三者に提供してはならない。
- 9 電気通信事業者は、法第二十三条第四項の規定による公表がされた後、速やかに、インターネットの利用その他の適切な方法により、第二項に掲げる事項（同項第二号、第三号又は第五号に掲げる事項に変更があったときは、変更後の当該各号に掲げる事項）を公表するものとする。
- 10 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、第一項から第七項まで及び前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 電気通信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
  - 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 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。
- 11 電気通信事業者は、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。

（外国にある第三者への提供の制限）

**第十六条** 電気通信事業者は、外国にある第三者（個人データの取扱いについて法第四章第一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次項に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、前条第一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（同条第八項を除く。）の規定は、適用しない。

- 2 個人データの取扱いについて法第四章第一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措置

として定める基準は、次の各号のいずれかに該当することとする。

- 一 電気通信事業者と個人データの提供を受ける者との間で、当該提供を受ける者における当該個人データの取扱いについて、適切かつ合理的な方法により、法第四章第一節の規定の趣旨に沿った措置の実施が確保されていること。
- 二 個人データの提供を受ける者が、個人情報の取扱いに係る国際的な枠組みに基づく認定を受けていること。

(第三者提供に係る記録の作成等)

**第十七条** 電気通信事業者は、個人データを第三者（法第二条第五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、文書、電磁的記録又はマイクロフィルムを用いて作成する方法により、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、それぞれ当該各号に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十五条第一項各号又は第十項各号のいずれか（前条の規定による個人データの提供にあつては、第十五条第一項各号のいずれか）に該当する場合は、この限りでない。

一 第十五条第二項の規定により個人データを第三者に提供した場合 次のイからニまでに掲げる事項

イ 当該個人データを提供した年月日

ロ 当該第三者の氏名又は名称その他の当該第三者を特定するに足りる事項（不特定かつ多数の者に対して提供したときは、その旨）

ハ 当該個人データによって識別される本人の氏名その他の当該本人を特定するに足りる事項

ニ 当該個人データの項目

二 第十五条第一項又は前条の規定により個人データを第三者に提供した場合 次のイ及びロに掲げる事項

イ 第十五条第一項又は前条の本人の同意を得ている旨

ロ 前号ロからニまでに掲げる事項

2 前項各号に定める事項のうち、既に前項、次項及び第四項に規定する方法により作成した前項の記録（当該記録を保存している場合におけるものに限る。）に記録されている事項と内容が同一であるものについては、前項の当該事項の記録を省略することができる。

3 第一項の記録は、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。ただし、当該第三者に対し個人データを継続的に若しくは反復して提供（第十五条第二項の規定による提供を除く。以下この項において同じ。）したとき、又は当該第三者に対し個人データを継続的に若しくは反復して提供することが確実に見込まれるときの記録は、一括して作成することができる。



- 4 前項の規定にかかわらず、第十五条第一項又は前条の規定により、本人に対する物品又は役務の提供に関連して当該本人に係る個人データを第三者に提供した場合において、当該提供に関して作成された契約書その他の書面に第一項各号に定める事項が記載されているときは、当該書面をもって第一項の当該事項に関する記録に代えることができる。
- 5 電気通信事業者は、第一項の記録を、当該記録を作成した日から次の各号に掲げる場合の区分に応じ、それぞれ当該各号に定める期間保存しなければならない。
  - 一 前項に規定する方法により記録を作成した場合 最後に当該記録に係る個人データの提供を行った日から起算して一年を経過する日までの間
  - 二 第三項ただし書に規定する方法により記録を作成した場合 最後に当該記録に係る個人データの提供を行った日から起算して三年を経過する日までの間
  - 三 前二号以外の場合 三年

(第三者提供を受ける際の確認等)

- 第十八条** 電気通信事業者は、第三者から個人データの提供を受けるに際しては、次の各号に掲げる事項に応じ、それぞれ当該各号に定める方法による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十五条第一項各号又は第十項各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。
- 一 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（第三号に掲げる事項に該当するものを除く。） 当該個人データを提供する当該第三者から申告を受ける方法その他の適切な方法
  - 二 当該第三者による当該個人データの取得の経緯（次号に掲げる事項に該当するものを除く。） 当該個人データを提供する当該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その他の適切な方法
  - 三 当該第三者から他の個人データの提供を受けるに際して既に前二号に規定する方法による確認（当該確認について第三項、第五項及び第六項に規定する方法による記録の作成及び保存をしている場合におけるものに限る。）を行っている事項 当該事項の内容と当該提供に係る前二号に掲げる事項の内容が同一であることの確認を行う方法
- 2 前項の第三者は、電気通信事業者が同項の規定による確認を行う場合において、当該電気通信事業者に対して、当該確認に係る事項を偽ってはならない。
  - 3 電気通信事業者は、第一項の規定による確認を行ったときは、文書、電磁的記録又はマイクロフィルムを用いて作成する方法により、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、それぞれ当該各号に定める事項に関する記録を作成しなければならない。

- 一 個人情報取扱事業者から法第二十三条第二項の規定による個人データの提供を受けた場合 次のイからホまでに掲げる事項
  - イ 個人データの提供を受けた年月日
  - ロ 第一項各号に掲げる事項
  - ハ 当該個人データによって識別される本人の氏名その他の当該本人を特定するに足りる事項
  - ニ 当該個人データの項目
  - ホ 法第二十三条第四項の規定により公表されている旨
- 二 個人情報取扱事業者から法第二十三条第一項各号列記以外の部分又は法第二十四条の規定による個人データの提供を受けた場合 次のイ及びロに掲げる事項
  - イ 法第二十三条第一項又は法第二十四条の本人の同意を得ている旨
  - ロ 前号ロからニまでに掲げる事項
- 三 第三者（個人情報取扱事業者に該当する者を除く。）から個人データの提供を受けた場合 第一号ロからニまでに掲げる事項
- 4 前項各号に定める事項のうち、既に前項、次項及び第六項に規定する方法により作成した前項の記録（当該記録を保存している場合におけるものに限る。）に記録された事項と内容が同一であるものについては、同項の当該事項の記録を省略することができる。
- 5 第三項の記録は、第三者から個人データの提供を受けた都度、速やかに作成しなければならない。ただし、当該第三者から継続的に若しくは反復して個人データの提供（第十五条第二項の規定による提供を除く。以下この条において同じ。）を受けたとき、又は当該第三者から継続的に若しくは反復して個人データの提供を受けることが確実であると見込まれるときの記録は、一括して作成することができる。
- 6 前項の規定にかかわらず、本人に対する物品又は役務の提供に関連して第三者から当該本人に係る個人データの提供を受けた場合において、当該提供に関して作成された契約書その他の書面に第三項各号に定める事項が記載されているときは、当該書面をもって同項の当該事項に関する記録に代えることができる。
- 7 電気通信事業者は、第三項の記録を、当該記録を作成した日から次の各号に掲げる場合の区分に応じて、それぞれ当該各号に定める期間保存しなければならない。
  - 一 前項に規定する方法により記録を作成した場合 最後に当該記録に係る個人データの提供を受けた日から起算して一年を経過する日までの間
  - 二 第五項ただし書に規定する方法により記録を作成した場合 最後に当該記録に係る個人データの提供を受けた日から起算して三年を経過する日までの間
  - 三 前二号以外の場合 三年

（保有個人データに関する事項の公表等）

**第十九条** 電気通信事業者は、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 当該電気通信事業者の氏名又は名称
- 二 全ての保有個人データの利用目的（第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 次項の規定による求め又は次条第一項、第二十一条第一項若しくは第二十二條第一項若しくは第三項の規定による請求に応じる手続（第二十五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 当該電気通信事業者が行う保有個人データの取扱いに関する苦情の申出先
- 五 当該電気通信事業者が認定個人情報保護団体の対象事業者である場合にあっては、当該認定個人情報保護団体の名称及び苦情の解決の申出先

2 電気通信事業者は、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なる場合
- 二 第八条第四項第一号から第三号までに該当する場合

3 電気通信事業者は、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）

**第二十条** 本人は、電気通信事業者に対し、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 電気通信事業者は、前項の規定による請求を受けたときは、本人に対し、書面の交付による方法（開示の請求を行った者が同意した方法があるときは、当該方法）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 当該電気通信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 法令（法、個人情報の保護に関する法律施行令（平成十五年政令第五百七号）及び規則を除く。第四項及び次条第二項において同じ。）に違反することとなる場合

3 電気通信事業者は、第一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 法令の規定により、本人に対し第二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、第一項及び第二項の規定は、適用しない。

(訂正等)

**第二十一条** 本人は、電気通信事業者に対し、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 電気通信事業者は、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 電気通信事業者は、第一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)

**第二十二条** 本人は、電気通信事業者に対し、当該本人が識別される保有個人データが第五条の規定に違反して取り扱われているとき又は第七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 電気通信事業者は、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、電気通信事業者に対し、当該本人が識別される保有個人データが第十五条第一項又は第十六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 電気通信事業者は、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 電気通信事業者は、第一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、又は第三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。

(理由の説明)

**第二十三条** 電気通信事業者は、第十九条第三項、第二十条第三項、第二十一条第三項又は前条第五項の規定により、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。

(開示等の請求等に応じる手続)

**第二十四条** 電気通信事業者は、第十九条第二項の規定による求め又は第二十条第一項、第二十一条第一項若しくは第二十二条第一項若しくは第三項の規定による請求（以下この条において「開示等の請求等」という。）に関し、その求め又は請求を受け付ける方法として次の各号に掲げるもの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。

一 開示等の請求等の申出先

二 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方式

三 開示等の請求等をする者が本人又は第三項に規定する代理人であることの確認の方法

四 次条第一項の手数料の徴収方法

- 2 電気通信事業者は、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、電気通信事業者は、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、次に掲げる代理人によってすることができる。ただし、第二十条第一項の規定による開示の請求については、本人の通信の秘密を侵害する場合等第二十条第二項各号のいずれかに該当する場合はこの限りでない。

一 未成年者又は成年被後見人の法定代理人

二 開示等の請求等をするにつき本人が委任した代理人

- 4 電気通信事業者は、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)

**第二十五条** 電気通信事業者は、第十九条第二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二十条第一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 電気通信事業者は、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)

**第二十六条** 本人は、第二十条第一項、第二十一条第一項又は第二十二条第一項若しくは第三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二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、第二十条第一項、第二十一条第一項又は第二十二条第一項若しくは第三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。

(電気通信事業者による苦情の処理)

**第二十七条** 電気通信事業者は、個人情報の取扱いに関する苦情を適切かつ迅速に処理しなければならない。

- 2 電気通信事業者は、前項の目的を達成するために必要な体制を整備しなければならない。

(匿名加工情報の作成等)

**第二十八条** 電気通信事業者は、匿名加工情報(匿名加工情報データベース等を構成するものに限る。以下同じ。)を作成するときは、特定の個人を識別すること及びその作成に用いる個人情報を復元することができないようにするために必要なものとして次に定める基準に従い、当該個人情報を加工しなければならない。

- 一 個人情報に含まれる特定の個人を識別することができる記述等の全部又は一部を削除すること(当該全部又は一部の記述等を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む)。

- 二 個人情報に含まれる個人識別符号の全部を削除すること（当該個人識別符号を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。）。
  - 三 個人情報と当該個人情報に措置を講じて得られる情報とを連結する符号（現に電気通信事業者において取り扱う情報を相互に連結する符号に限る。）を削除すること（当該符号を復元することのできる規則性を有しない方法により当該個人情報と当該個人情報に措置を講じて得られる情報を連結することができない符号に置き換えることを含む。）。
  - 四 特異な記述等を削除すること（当該特異な記述等を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。）。
  - 五 前各号に掲げる措置のほか、個人情報に含まれる記述等と当該個人情報を含む個人情報データベース等を構成する他の個人情報に含まれる記述等との差異その他の当該個人情報データベース等の性質を勘案し、その結果を踏まえて適切な措置を講ずること。
- 2 電気通信事業者は、匿名加工情報を作成したときは、その作成に用いた個人情報から削除した記述等及び個人識別符号並びに前項の規定により行った加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために必要なものとして次に定める基準に従い、これらの情報の安全管理のための措置を講じなければならない。
    - 一 加工方法等情報（匿名加工情報の作成に用いた個人情報から削除した記述等及び個人識別符号並びに前項の規定により行った加工の方法に関する情報（その情報を用いて当該個人情報を復元することができるものに限る。）をいう。以下この条において同じ。）を取り扱う者の権限及び責任を明確に定めること。
    - 二 加工方法等情報の取扱いに関する規程類を整備し、当該規程類に従って加工方法等情報を適切に取り扱うとともに、その取扱いの状況について評価を行い、その結果に基づき改善を図るために必要な措置を講ずること。
    - 三 加工方法等情報を取り扱う正当な権限を有しない者による加工方法等情報の取扱いを防止するために必要かつ適切な措置を講ずること。
  - 3 電気通信事業者は、匿名加工情報を作成したときは、遅滞なく、インターネットの利用その他の適切な方法により、当該匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目を公表しなければならない。
  - 4 電気通信事業者が他の個人情報取扱事業者の委託を受けて匿名加工情報を作成した場合は、当該他の個人情報取扱事業者が当該匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目を前項に規定する方法により公表するものとする。この場合においては、当該公表をもって当該電気通信事業者が当該項目を公表したものとみなす。
  - 5 電気通信事業者は、匿名加工情報を作成して当該匿名加工情報を第三者に提供するときは、インターネットの利用その他の適切な方法により、あらかじめ、第三者に提

供される匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目及びその提供の方法について公表するとともに、当該第三者に対して、当該提供に係る情報が匿名加工情報である旨を電子メールを送信する方法又は書面を交付する方法その他の適切な方法により明示しなければならない。

6 電気通信事業者は、匿名加工情報を作成して自ら当該匿名加工情報を取り扱うに当たっては、当該匿名加工情報の作成に用いられた個人情報に係る本人を識別するために、当該匿名加工情報を他の情報と照合してはならない。

7 電気通信事業者は、匿名加工情報を作成したときは、当該匿名加工情報の安全管理のために必要かつ適切な措置、当該匿名加工情報の作成その他の取扱いに関する苦情の処理その他の当該匿名加工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。

(匿名加工情報の提供)

**第二十九条** 匿名加工情報取扱事業者である電気通信事業者は、匿名加工情報（自ら個人情報を加工して作成したものを除く。以下この章において同じ。）を第三者に提供するときは、インターネットの利用その他の適切な方法により、あらかじめ、第三者に提供される匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目及びその提供の方法について公表するとともに、当該第三者に対して、当該提供に係る情報が匿名加工情報である旨を電子メールを送信する方法又は書面を交付する方法その他の適切な方法により明示しなければならない。

(識別行為の禁止)

**第三十条** 匿名加工情報取扱事業者である電気通信事業者は、匿名加工情報を取り扱うに当たっては、当該匿名加工情報の作成に用いられた個人情報に係る本人を識別するために、当該個人情報から削除された記述等若しくは個人識別符号若しくは第二十八条第一項、行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律（平成十五年法律第五十八号）第四十四条の十第一項（同条第二項において準用する場合を含む。）若しくは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）第四十四条の十第一項（同条第二項において準用する場合を含む。）の規定により行われた加工の方法に関する情報を取得し、又は当該匿名加工情報を他の情報と照合してはならない。

(安全管理措置等)

**第三十一条** 匿名加工情報取扱事業者である電気通信事業者は、匿名加工情報の安全管理のために必要かつ適切な措置、匿名加工情報の取扱いに関する苦情の処理その他の匿名加工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。

### 第三章 各種情報の取扱い

#### (通信履歴)

**第三十二条** 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、当該電気通信の相手方その他の利用者の電気通信に係る情報であって当該電気通信の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てはならない。

#### (利用明細)

**第三十三条** 電気通信事業者が利用明細（利用者が電気通信を利用した日時、当該電気通信の着信先、これらに対応した課金情報その他利用者の当該電気通信の利用に関する情報を記載した書面をいう。以下同じ。）に記載する情報の範囲は、利用明細の目的を達成するため必要な限度を超えてはならない。

- 2 電気通信事業者が利用明細を加入者その他の閲覧し得る者に閲覧させ又は交付するに当たっては、利用者の通信の秘密及び個人情報を不当に侵害しないよう必要な措置を講じなくてはならない。

#### (発信者情報)

**第三十四条** 電気通信事業者は、発信者情報通知サービス（発信電話番号、発信者の位置を示す情報等発信者に関する情報（以下「発信者情報」という。）を受信者に通知する電話サービスをいう。以下同じ。）を提供する場合には、通信ごとに、発信者情報の通知を阻止する機能を設けなくてはならない。

- 2 電気通信事業者は、発信者情報通知サービスを提供する場合には、利用者の権利の確保のため必要な措置を講じなくてはならない。
- 3 電気通信事業者は、発信者情報通知サービスその他のサービスの提供に必要な場合を除いては、発信者情報を他人に提供してはならない。ただし、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、電話を利用して脅迫の罪を現に犯している者がある場合において被害者及び捜査機関からの要請により逆探知を行うとき、人の生命、身体等に差し迫った危険がある旨の緊急通報がある場合において当該通報先からの要請により逆探知を行うときその他の違法性阻却事由がある場合は、この限りでない。

(位置情報)

**第三十五条** 電気通信事業者は、あらかじめ利用者の同意を得ている場合、電気通信役務の提供に係る正当業務行為その他の違法性阻却事由がある場合に限り、位置情報（移動体端末を所持する者の位置を示す情報であって、発信者情報でないものをいう。以下同じ。）を取得することができる。

2 電気通信事業者は、あらかじめ利用者の同意を得ている場合、裁判官の発付した令状に従う場合その他の違法性阻却事由がある場合に限り、位置情報について、他人への提供その他の利用をすることができる。

3 電気通信事業者が、位置情報を加入者若しくはその指示する者に通知するサービスを提供し、又は第三者に提供させる場合には、利用者の権利が不当に侵害されることを防止するため必要な措置を講ずることが適切である。

4 電気通信事業者は、捜査機関からの要請により位置情報の取得を求められた場合においては、裁判官の発付した令状に従うときに限り、当該位置情報を取得することができる。

5 電気通信事業者は、前項のほか、救助を要する者を捜索し、救助を行う警察、海上保安庁又は消防その他これに準ずる機関からの要請により救助を要する者の位置情報の取得を求められた場合においては、その者の生命又は身体に対する重大な危険が切迫しており、かつ、その者を早期に発見するために当該位置情報を取得することが不可欠であると認められる場合に限り、当該位置情報を取得することができる。

(不払い者等情報)

**第三十六条** 電気通信事業者は、電気通信役務に係る料金不払い又は携帯音声通信役務の不正な利用を防ぐため特に必要であり、かつ、適切であると認められるときは、他の電気通信事業者との間において、不払い者等情報（支払期日が経過したにもかかわらず電気通信役務に係る料金を支払わない者又は携帯音声通信事業者による契約者等の本人確認等及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止に関する法律（平成十七年法律第三十一号）第十一条各号に該当する場合における携帯音声通信役務等の提供に関する契約に係る名義人の氏名、住所、不払い額、電話番号その他の当該者又は当該名義人に関する情報をいう。以下同じ。）を交換することができる。ただし、当該不払い者等情報を交換の対象とすることが本人の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、この限りでない。

2 電気通信事業者は、不払い者等情報を他の電気通信事業者との間で交換する場合は、その旨並びに交換される不払い者等情報の項目、交換する電気通信事業者の範囲及び交換される不払い者等情報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くことが適切である。

- 3 電気通信事業者は、前項の交換される不払い者等情報の管理について責任を有する者の氏名又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くことが適切である。
- 4 不払い者等情報の交換をした電気通信事業者は、当該不払い者等情報を加入時の審査以外の目的のために使用しないことが適切である。
- 5 不払い者等情報を提供し、又は提供を受けた電気通信事業者は、当該不払い者等情報の適正な管理に特に万全を期すことが適切である。

(迷惑メール等送信に係る加入者情報)

**第三十七条** 電気通信事業者は、一時に多数の者に対してされる電子メールの送信による電子メールの送受信上の支障を防止するため特に必要であり、かつ、適切であると認められるときは、他の電気通信事業者との間において、加入者情報（一時に多数の者に対し、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（平成十四年法律第二十六号）の規定に違反する電子メールの送信その他の電子メールの送受信上の支障を生じさせるおそれのある電子メールの送信をしたことを理由として、電気通信事業者が利用停止措置を講じ、又は契約を解除した加入者の氏名、住所その他の当該加入者に関する情報に限る。以下同じ。）を交換することができる。ただし、当該加入者情報を交換の対象とすることが本人の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、この限りでない。

- 2 電気通信事業者は、加入者情報を他の電気通信事業者との間で交換する場合は、その旨並びに交換される加入者情報の項目、交換する電気通信事業者の範囲及び交換される加入者情報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くことが適切である。
- 3 電気通信事業者は、前項の交換される加入者情報の管理について責任を有する者の氏名又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くことが適切である。
- 4 加入者情報の交換をした電気通信事業者は、当該加入者情報を加入時の審査以外の目的のために使用しないことが適切である。
- 5 加入者情報を提供し、又は提供を受けた電気通信事業者は、当該加入者情報の適正な管理に特に万全を期すことが適切である。

(電話番号情報)

**第三十八条** 電気通信事業者が電話番号情報（電気通信事業者が電話加入契約締結に伴い知り得た加入者名又は加入者が電話帳への掲載、電話番号の案内を希望する名称及びこれに対応した電話番号その他の加入者に関する情報をいう。以下同じ。）を用いて電話帳を発行し又は電話番号案内の業務を行う場合は、加入者に対し、電話帳への

掲載又は電話番号の案内をしないことについての選択の機会を与えることが適切である。この場合において加入者が省略を選択したときは、遅滞なく当該加入者の情報を電話帳への掲載又は電話番号案内業務の対象から除外しなくてはならない。

- 2 電気通信事業者が電話帳発行又は電話番号案内業務を行う場合に提供する電話番号情報の範囲は、各業務の目的達成のため必要な限度を超えないこととすることが適切である。ただし、加入者の同意がある場合はこの限りでない。
- 3 電気通信事業者が電話帳発行又は電話番号案内を行う場合の電話番号情報の提供形態は、本人の権利利益を不当に侵害しないものとするのが適切である。
- 4 電気通信事業者は、電話帳発行又は電話番号案内業務による場合を除き、電話番号情報を提供しないことが適切である。ただし、次に掲げる場合はこの限りでない。
  - 一 電話帳発行又は電話番号案内業務を外部に委託する場合
  - 二 電話帳を発行し、又は電話番号案内の業務を行う者に提供する場合
  - 三 その他第五条第三項各号に該当する場合
- 5 電気通信事業者が電話番号情報を、電話帳を発行し、又は電話番号案内の業務を行う者に提供する場合は、当該提供契約等において、前各項に準じた取扱いをさせることを定めることが適切である。

#### **第四章 雑則**

(ガイドラインの見直し)

**第三十九条** 本ガイドラインについては、社会情勢の変化、国民の意識の変化、技術動向の変化等諸環境の変化を踏まえ、必要に応じ見直しを行う。