

○総務省告示第六百九十六号

個人情報保護に関する法律（平成十五年法律第五十七号）第六条第三項及び第八条の規定に基づき、放送受信者等の個人情報の保護に関する指針を次のように定めたので告示する。

平成十六年八月三十一日

総務大臣 麻生 太郎

最終改正：平成二十一年九月十六日総務省告示第四百四十八号

放送受信者等の個人情報の保護に関する指針

（目的）

第一条 この指針は、放送受信者等の個人情報の適正な取扱いに関し、個人情報保護に関する法律（平成十五年法律第五十七号。以下「法」という。）の規定に基づき及びこれに基づく政府の基本方針にのっとり、放送受信者等の個人情報を取り扱う事業者の遵守すべき義務等の内容を明らかにすることにより、放送受信者等の個人情報の有用性に配慮しつつ、放送受信者等の権利利益を保護するとともに、放送の健全な発達に寄与することを目的とする。

（定義）

第二条 この指針において使用する用語は、法において使用する用語の例によるほか、次の定義に従うものとする。

- 一 「放送」とは、公衆によって直接受信されることを目的とする無線通信又は有線電気通信の送信をいう。
- 二 「放送受信者等」とは、次に掲げる者をいう。
  - イ 放送の受信に関する契約を締結する者
  - ロ 放送番組を視聴する者
  - ハ 放送番組の視聴に伴い行われる情報の電磁的方式による発信又は受信を行う者
  - ニ 放送の受信、放送番組の視聴又はハの発信若しくは受信に関し料金（放送法（昭和二十五法律第百三十二号）第三十二条第二項に規定する受信料を含む。以下同じ。）又は代金を払う者
  - ホ 放送の受信、放送番組の視聴又はハの発信若しくは受信に係る勧誘（当該勧誘に必要な準備行為を含む。）の対象となる者
- 三 「受信者情報取扱事業者」とは、放送受信者等の個人情報データベース等を事業の用に供している個人情報取扱事業者をいう。ただし、当該個人情報取扱事業者がその商品又は役務の提供について広告放送により広告をする者である場合

には、次に掲げる者に限る。

イ 当該広告放送をする者

ロ 当該広告放送をする者の親会社（財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則（昭和三十八年大蔵省令第五十九号）第八条第三項に規定する親会社をいう。）

ハ 当該広告放送をする者から直接放送受信者等の個人情報を取得する者

四 「視聴履歴」とは、放送受信者等の個人情報であって、放送番組の視聴の開始の日時及び終了の日時並びに当該放送番組を特定することができるものをいう。ただし、当該開始の日時の一ごとに本人の同意を得ないで取得することができるものに限る。

五 「口座番号等」とは、口座振替の方法により支払いをしている放送受信者等に係る預金口座又は貯金口座の口座番号、クレジットカード番号その他特定の放送受信者等の口座を識別することができる情報（他の情報と容易に照合することができ、それにより当該口座番号、当該クレジットカード番号又は当該口座を識別することができることとなるものを含む。）であって、個人情報であるものをいう。

（適正な取扱い）

第三条 放送受信者等の個人情報データベース等を事業の用に供している者（国の機関、地方公共団体、独立行政法人等及び地方独立行政法人を除く。）は、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ことにかんがみ、次に掲げるところに従って、放送受信者等の個人情報の適正な取扱いに努めなければならない。

一 放送受信者等の個人情報は、その利用目的が明確にされるとともに、当該目的の達成に必要な範囲内で取り扱われること。

二 放送受信者等の個人情報は、不正の手段で取得されないこと。

三 放送受信者等の個人情報は、その利用の目的の達成に必要な範囲内で正確かつ最新の内容に保たれること。

四 放送受信者等の個人情報の取扱いに当たっては、漏えい、滅失又はき損の防止その他の安全管理のために必要かつ適切な措置が講じられるよう配慮されること。

五 放送受信者等の個人情報の取扱いに当たっては、本人が適切に関与し得るよう配慮されること。

（利用目的の特定）

第四条 受信者情報取扱事業者は、放送受信者等の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。）をできる限り具体的に特定しなければ

ばならない。

- 2 受信者情報取扱事業者は、第三者への提供を利用目的とする場合には、当該利用目的において、当該第三者の範囲を、当該第三者のすべての氏名若しくは名称の表示、当該第三者のすべてのみが行う業務の種類を表示又はその他の客観的に当該第三者を特定できる方法による表示をすることにより、できる限り具体的に明らかにしなければならない。
- 3 受信者情報取扱事業者は、複数の事業の用に供することを利用目的とする場合には、当該利用目的において、当該複数の事業の各々の内容をできる限り具体的に特定しなければならない。
- 4 受信者情報取扱事業者は、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)

第五条 受信者情報取扱事業者は、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、放送受信者等の個人情報を取り扱ってはならない。

- 2 受信者情報取扱事業者は、合併その他の事由により他の受信者情報取扱事業者から事業を承継することに伴って放送受信者等の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。

(取得の範囲の制限)

第六条 受信者情報取扱事業者は、その事業に必要な範囲を超えて、放送受信者等の個人情報を取得しないよう努めなければならない。

- 2 受信者情報取扱事業者は、放送の受信、放送番組の視聴若しくは放送番組の視聴に伴い行われる情報の電磁的方式による発信若しくは受信に関し料金若しくは代金の支払いを求める目的又は統計の作成の目的のために必要な範囲を超えて、視聴履歴を取得しないよう努めなければならない。

- 3 受信者情報取扱事業者は、放送の受信、放送番組の視聴又は放送番組の視聴に伴い行われる情報の電磁的方式による発信若しくは受信に関し料金又は代金の支払いを求める目的のために必要な範囲を超えて、口座番号等を取得しないよう努めなければならない。  
(適正な取得)

第七条 受信者情報取扱事業者は、偽りその他不正の手段により放送受信者等の個人情報を取得してはならない。

- 2 受信者情報取扱事業者は、放送受信者等の個人情報を取得するときは、当該放送受信者等が誤って認識することを防止するために、当該放送受信者等に対し、自らの氏名又は名称を明示しなければならない。

- 3 放送事業者等（放送法第二条第三号の二に規定する放送事業者（同条第三号の四に規定する受託放送事業者を除く。）、有線ラジオ放送（有線ラジオ放送業務の運用の規正に関する法律（昭和二十六年法律第百三十五号）第二条に規定する有線ラジオ放送をいう。）の業務を行う者、有線テレビジョン放送法（昭和四十七年法律第百十四号）第二条第四項に規定する有線テレビジョン放送事業者及び電気通信役務利用放送法（平成十三年法律第八十五号）第二条第三項に規定する電気通信役務利用放送事業者をいう。第十七条の二において同じ。）は、その放送番組の視聴に伴い放送受信者等による発信が行われる個人情報を受信者情報取扱事業者に取得させるときは、当該放送番組において、当該放送受信者等に当該受信者情報取扱事業者の氏名又は名称を了知させるために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(取得に際しての利用目的の通知等)

第八条 受信者情報取扱事業者は、放送受信者等の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 受信者情報取扱事業者は、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、磁氣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 受信者情報取扱事業者は、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受信者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)

第九条 受信者情報取扱事業者は、利用目的の達成に必要な範囲内において、放送受信者等の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)

第十条 受信者情報取扱事業者は、その取り扱う放送受信者等の個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他の放送受信者等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。

(管理責任者)

第十一条 受信者情報取扱事業者は、放送受信者等の個人データの安全管理については、放送受信者等の個人情報の管理に関する責任者を置かなければならない。

(安全管理規程)

第十二条 受信者情報取扱事業者は、放送受信者等の個人データの安全管理については、安全管理のための基本的な事項を定めた安全管理規程を作成しなければならない。

2 受信者情報取扱事業者は、定期的に、社会経済情勢の変化、安全管理のための措置の実施の状況等を勘案しつつ、前項の安全管理規程について、見直しを行わなければならない。

(取扱いの管理)

第十三条 受信者情報取扱事業者は、放送受信者等の個人データの安全管理については、放送受信者等の個人データの取扱いの管理に関して、次に掲げる措置を講じなければならない。

- 一 放送受信者等の個人データの記録された物を保管する場所への出入りの管理  
(当該出入りを行うことに必要な権限を有する者の範囲の限定を含む。)
- 二 放送受信者等の個人データ(個人情報データベース(個人情報を含む情報の集合物であって、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に体系的に構成したものをいう。以下この条において同じ。)を構成するものに限る。)に係るアクセス(電子計算機を作動させ、情報の利用をし得る状態にさ

せることをいう。以下この条において同じ。)を行うための電子計算機の利用の管理

三 前二号の場所からの個人データの記録された物の持出しの管理(当該持出しの方法の限定を含む)

四 放送受信者等の個人データ(個人情報データベースを構成するものに限る。)に係るアクセスの管理(当該アクセスを行うことに必要な権限を有する者の範囲の限定、当該アクセスを行おうとする者が当該権限を有する者であることの確認及び当該アクセスの記録の保管を含む。)

五 放送受信者等の個人データの記録された物の紛失、盗難及びき損を防止するために必要な措置

六 放送受信者等の個人データ(個人情報データベースを構成するものに限る。)に係る電気通信回線を通じた不正なアクセスを防止するために必要な措置(視聴履歴等の管理)

第十四条 受信者情報取扱事業者は、視聴履歴(個人データであるものに限る。次項及び第十九条第二項において同じ。)又は口座番号等(個人データであるものに限る。次項及び第十九条第二項において同じ。)の記録された物を郵便又は信書便(民間事業者による信書の送達に関する法律(平成十四年法律第九十九号)第二条第二項に規定する信書便をいう。)によって発送する場合には、当該物を封入する方法その他の当該物が送達されるまでの間当該視聴履歴又は口座番号等を見ることができないようにする方法により行うよう努めなければならない。

2 受信者情報取扱事業者は、視聴履歴又は口座番号等を電気通信回線設備(送信の場所と受信の場所との間を接続する伝送路設備及びこれと一体として設置される交換設備並びにこれらの附属設備をいう。以下この項及び第十七条の二において同じ。)を用いて発信しようとする場合には、暗号を用いた方法その他の通信の当事者以外の者がその内容を復元できないようにする方法により行うよう努めなければならない。ただし、当該発信の場所と当該視聴履歴又は当該口座番号等の着信の場所との間を接続するすべての電気通信回線設備が特定の者に専用されるものであるときは、この限りでない。

(従業者の監督)

第十五条 受信者情報取扱事業者は、その従業者に放送受信者等の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。

2 受信者情報取扱事業者は、前項の監督を行うに当たっては、その従業者に対し、個人データの取扱いに係る従業者間の責任の分担及び放送受信者等の個人データの適正な取扱いについて、当該個人データの安全管理が図られるために必要な研修

その他の啓発を行うよう努めなければならない。

(委託先の選定)

第十六条 受信者情報取扱事業者は、放送受信者等の個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合は、その取扱いを適正かつ確実に行うことができると認められる者の中から委託先を選定するための基準を定め、当該基準に従って、委託先を選定しなければならない。

(委託先の監督)

第十七条 受信者情報取扱事業者は、前条の場合は、その取扱いを委託された放送受信者等の個人データの安全管理が図られるよう、委託を受けた者（次項において単に「委託を受けた者」という。）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 受信者情報取扱事業者は、前項の監督を行うに当たっては、委託を受けた者との契約において、次に掲げる事項を適正かつ明確に定めるとともに、定期的に、社会経済情勢の変化、安全管理のための措置の実施の状況等を勘案しつつ、当該契約の内容について、見直しを行わなければならない。

一 委託を受けた者がその取扱いを委託された放送受信者等の個人データの漏えい、滅失又はき損の防止のために講じる必要かつ適切な措置の内容

二 受信者情報取扱事業者及び委託を受けた者の責任に関する事項（委託を受けた者がその取扱いを委託された放送受信者等の個人データの取扱いに関して知り得た秘密を漏らしてはならない旨を含む。）

三 委託を受けた者がその取扱いを委託された放送受信者等の個人データの取扱いの全部又は一部を再委託する場合における当該再委託に関する事項（当該委託を受けた者が、その取扱いを適正かつ確実に行うことができると認められる者の中から再委託先を選定するための基準を定め、当該基準に従って再委託先を選定する旨及び当該再委託を受けた者に対する必要かつ適切な監督を行う旨を含む）

(受信機に記録された個人情報の管理)

第十七条の二 放送事業者等は、放送受信者等が使用する記憶装置を有する放送受信用の受信機に記録された個人情報が、当該受信機と接続された電気通信回線設備を用いて、当該放送事業者等が放送する放送番組の放送受信者等による視聴に伴い発信されることが可能なときは、当該個人情報の漏えい、滅失又はき損を防止するために、次に掲げる措置を講ずるよう努めなければならない。

一 暗号を用いた方法その他の通信の当事者以外の者がその内容を復元できないようにする方法により、発信された当該個人情報を取得することとされている者以外の者が当該個人情報を取得することを防止するために必要な措置

二 当該個人情報が発信されるようにするために当該放送番組において送信される情報の検証その他の当該放送受信者等の意思に反して当該個人情報が発信されることを防止するために必要な措置

(第三者提供の制限)

第十八条 受信者情報取扱事業者は、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、放送受信者等の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 受信者情報取扱事業者は、第三者に提供される放送受信者等の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 受信者情報取扱事業者は、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 受信者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放送受信者等の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放送受信者等の個人データが提供される場合

三 放送受信者等の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放送受信者等の個人データの項目、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 受信者情報取扱事業者は、前項第三号の場合には、同号の共同して利用する者の範囲を、当該共同して利用する者のすべての氏名若しくは名称の表示、当該共同して利用する者のすべてのみが行う業務の種類を表示又はその他の客観的に当該共同して利用する者を特定できる方法による表示をすることにより、できる限り具体的に明らかにしなければならない。

6 受信者情報取扱事業者は、第四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。

(個人データの保存期間及び消去)

第十九条 受信者情報取扱事業者は、放送受信者等の個人データの保存期間を定めるよう努めなければならない。

2 受信者情報取扱事業者は、視聴履歴又は口座番号等の保存期間を定める場合には、当該保存期間がそれぞれ第六条第二項又は第三項に規定する目的のために必要な最短の期間とするよう努めなければならない。

3 受信者情報取扱事業者は、放送受信者等の個人データを取得した場合は、あらかじめその保存期間を公表している場合を除き、速やかに、その保存期間を、本人に通知し、又は公表するよう努めなければならない。

4 受信者情報取扱事業者は、第一項の規定により定めた保存期間が満了したときは、当該保存期間に係る個人データを消去するよう努めなければならない。

(保有個人データに関する事項の公表等)

第二十条 受信者情報取扱事業者は、放送受信者等の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 当該受信者情報取扱事業者の氏名又は名称

二 すべての放送受信者等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、次条第一項、第二十二條第一項又は第二十三條第一項若しくは第二項の規定による求めに応じる手続（第二十六條第二項の規定により手数料の額を定めるときは、その手数料の額を含む。）

四 当該受信者情報取扱事業者が行う放送受信者等の保有個人データの取扱いに関する苦情の申出先

五 当該受信者情報取扱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 受信者情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される放送受信者等の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 第八条第四項第一号から第三号までに該当する場合

3 受信者情報取扱事業者は、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)

第二十一条 受信者情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される放送受信者等の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（開示の求め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 当該受信者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

2 受信者情報取扱事業者は、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。

3 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)

第二十二条 受信者情報取扱事業者は、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。

- 2 受信者情報取扱事業者は、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）

第二十三条 受信者情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第五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 受信者情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第十八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 受信者情報取扱事業者は、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）

第二十四条 受信者情報取扱事業者は、第二十条第三項、第二十一条第二項、第二十二條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)

第二十五条 受信者情報取扱事業者は、第二十条第二項、第二十一条第一項、第二十二條第一項又は第二十三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、次に掲げる事項を定めることができる。この場合において、本人は、当該事項により、開示等の求めを行わなければならない。

一 開示等の求めの申出先

二 開示等の求めに際して提出すべき書面（電子的方式、磁氣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。）の様式その他の開示等の求めの方式

三 開示等の求めをする者が本人又は第四項の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 受信者情報取扱事業者は、開示等の求めに応じるに際しては、開示等の求めをする者が本人又は第四項の代理人であることの確認を行うよう努めなければならない。

3 受信者情報取扱事業者は、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、受信者情報取扱事業者は、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。

4 開示等の求めは、代理人（未成年者若しくは成年被後見人の法定代理人又は開示等の求めをすることにつき本人が委託した代理人をいう。）によってすることができる。

5 受信者情報取扱事業者は、前各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)

第二十六条 受信者情報取扱事業者は、第二十条第二項の規定による利用目的の通知又は第二十一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 受信者情報取扱事業者は、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。

(苦情の処理)

第二十七条 受信者情報取扱事業者は、放送受信者等の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 受信者情報取扱事業者は、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。この場合において、受信者情報取扱事業者は、前項の苦情の申出先を定め、同項の処理の手続を整備するよう努めなければならない。

(基本方針の策定及び公表)

第二十八条 受信者情報取扱事業者は、第五条の規定により講じられる措置、第八条の規定に基づく本人への通知又は公表の手続、第二十条第二項、第二十一条第一項、第二十二条第一項又は第二十三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（第二十六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。）、前条の規定により講じられる措置その他の放送受信者等の個人情報の取扱いに関する事項についての基本方針を定め、これを公表するよう努めなければならない。

- 2 受信者情報取扱事業者は、前項の規定により定める基本方針に、次に掲げる事項を定めるよう努めなければならない。

- 一 第七条の規定に基づき取得される個人情報の取得元又はその取得方法をできる限り具体的に明記する旨

- 二 第十六条の規定に基づく委託の有無及び委託する事務の内容を明らかにする等、委託処理の透明化を進める旨

- 三 本人から求めがあった場合には、ダイレクトメールの発送停止等、自主的に当該本人が識別される保有個人データの利用の停止又は消去に応じる旨

(漏えい等に関する事実等の公表等)

第二十九条 受信者情報取扱事業者は、その取り扱う放送受信者等の個人情報の漏えいがあった場合には、速やかに、当該漏えいに係る事実関係につき本人に通知するよう努めなければならない。ただし、本人の住所、電話番号及び電子メールアドレス（電子メールの利用者を識別するための文字、番号、記号その他の符号をいう。）のすべてが相当の調査をしても分からないときは、この限りでない。

- 2 受信者情報取扱事業者は、その取り扱う放送受信者等の個人情報の漏えい、滅失又はき損があった場合には、速やかに、当該漏えい、滅失又はき損に係る事実関係及びその再発防止対策につき公表するよう努めなければならない。

- 3 受信者情報取扱事業者は、前項の場合には、速やかに、当該事実関係及び当該再発防止対策につき総務大臣に報告しなければならない。

- 4 受信者情報取扱事業者は、第二項の場合において、認定個人情報保護団体に加入している場合には、当該事実関係及び当該再発防止対策につき当該認定個人情報保

護団体に報告するよう努めなければならない。

5 前四項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。

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 当該受信者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

(適用除外)

第三十条 法第五十条第一項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、この指針の規定は、適用しない。

(指針の規定についての解説等の作成及び公表)

第三十一条 総務省は、この指針について受信者情報取扱事業者等の理解を深めるため、この指針の規定についての解説及び解釈並びにこの指針の規定に係る具体的な事例を示した文書を作成し、公表するものとする。

## 附 則

(施行期日)

第一条 この指針は、法第四章の規定の施行の日（平成十七年四月一日）から施行する。

(経過措置)

第二条 この指針の施行前になされた本人の放送受信者等の個人情報の取扱いに関する同意がある場合において、その同意が第四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、第五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 この指針の施行前になされた本人の放送受信者等の個人情報の取扱いに関する同意がある場合において、その同意が第十八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。

第四条 第十八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、この指針の施行前に、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 第十八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、この指針の施行前に、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。

す。

(検討)

第六条 この指針は、施行後一年を目途として、社会経済情勢の変化及び法の施行の状況を勘案し、必要があると認められるときは、その見直しについて検討が加えられ、その結果に基づいて所要の措置が講ぜられるものとする。