

1 「放送における視聴者の加入者個人情報
の保護に関するガイドライン
について（報道資料）」

（平成8年9月27日）

平成8年9月27日
郵 政 省

放送における視聴者の加入者個人情報の保護に関するガイドラインについて

- 1 郵政省は、本日、社団法人日本民間放送連盟、CS放送協議会及び社団法人日本ケーブルテレビ連盟に対して、別添のとおり、「放送における視聴者の加入者個人情報の保護に関するガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）を提示し、各団体内においてガイドラインの周知を図る等、個人情報保護に関し適切な対応を図るよう指導しました。
- 2 郵政省としては、放送事業におけるプライバシーが確保されるよう引き続き配慮していくこととします。

連絡先：郵政省放送行政局放送政策課
電 話： 03-3504-4909

放送における視聴者の加入者個人情報の保護に関するガイドライン

1 目的

このガイドラインは、加入者個人情報を取り扱う際に留意すべき必要最小限と考えられる基準を示すことにより、加入契約を伴う放送サービスを提供する事業者が加入者個人情報保護のための具体的措置を実施する際の指針となることを目的とする。

2 定義

このガイドラインにおいて「加入者個人情報」とは、加入契約を伴う放送サービスにおいて扱う加入者個人に関する情報であって、加入者個人を識別し得る情報をいう。

3 対象事業者

このガイドラインの対象事業者は、放送法第2条第3号の3に規定する一般放送事業者及びその顧客管理を代行する者並びに有線テレビジョン放送法第2条第4項に規定する有線テレビジョン放送事業者とする。

4 収集

- (1) 加入者個人情報の収集は、放送サービスの提供上必要な限度にとどめるものとする。
- (2) 加入者個人情報の収集は、収集目的を明確にし、適法かつ公正な手段によって行われるものとする。
- (3) 加入者個人情報を第三者から収集するに当たっては、情報主体の保護に値する利益を不当に害することがないように留意するものとする。

5 利用・提供

- (1) 加入者個人情報の利用は、原則として収集目的の達成に必要な範囲に限るものとする。ただし、加入者の書面又は電磁的記録による同意がある場合にはこの限りではない。
- (2) 外部への加入者個人情報の提供は、次の場合に限るものとする。
 - ア 加入者の保護に値する利益が害されるおそれがない場合であって、収集目的を達成する上で必要な場合
 - イ 加入者が外部への提供について書面又は電磁的記録により同意している場合
 - ウ 法令の規定により提供が認められている場合その他公共の利益のために必要がある場合

6 適正管理

- (1) 加入者個人情報、利用目的に応じ正確かつ最新のものに保つように努めるものとする。
- (2) 加入者個人情報については、原則として保持期間を定め、保持期間を超えたものは遅滞なく消去するものとする。また、利用の目的を達成した場合も遅滞なく消去するものとする。
- (3) 加入者個人情報への不当なアクセス又は加入個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏洩等の危険に対して、合理的な安全保護措置を講ずるものとする。
- (4) 加入者個人情報の処理又は管理を外部に委託する場合は、秘密保持契約等適切な契約を結ぶものとする。

7 個人参加

- (1) 加入者から自己に関する情報開示の請求があった場合は、本人であることを確認した上で、原則として可能な限りこれに応じるものとする。
- (2) 加入者個人情報に誤りがある場合、加入者から訂正又は削除の請求を受けた場合は、遅滞なくその請求に応じるものとする。

8 加入者への通知

- (1) 加入者個人情報の収集に際しては、原則として加入者に対して少なくとも次に掲げる事項を書面又は電磁的記録により通知するものとする。
 - ア 加入者個人情報の収集目的及び保持期間
 - イ 個人参加の手続き
- (2) 上記の事項を変更する場合は、その変更内容を書面又は電磁的記録により通知するものとする。

9 責任の明確化

加入者個人情報の取扱いについて決定権限を有する者は、本ガイドラインに則り、加入者個人情報の保護措置を講ずるとともに、内部体制の整備を図るよう努めるものとする。

放送における視聴者の加入者個人情報の保護に関するガイドライン

< 解説 >

1 目的

このガイドラインは、加入者個人情報を取り扱う際に留意すべき必要最小限と考えられる基準を示すことにより、加入契約を伴う放送サービスを提供する事業者が加入者個人情報保護のための具体的措置を実施する際の指針となることを目的とする。

(1) 趣旨

本項は、本ガイドライン制定の目的について定めたものである。

(2) 解説

ア 本ガイドラインは、有料放送等加入契約を伴う放送サービスにおいて、加入者の個人情報の

- ① 収集・利用の制限
- ② 収集・利用目的の明確化
- ③ 適正管理の確保
- ④ 加入者によるアクセス
- ⑤ 取扱責任の所在の明確化

を図るという観点から作成された。

イ 範囲を加入契約を伴う放送サービスの加入者の個人情報に限定したのは、単に個人情報とすると番組中に使用される画像等も含まれる余地が生まれ、範囲が広大になり事業者に混乱が生じかねないため、まず、双方向サービス等放送技術の高度化により新たに侵害の恐れが生じている加入者情報に焦点を当て、その他の個人情報の保護は今後の議論を待つべきだと考えたからである。

ウ 本ガイドラインの内容は、経済開発協力機構の「プライバシー保護と個人データの国際流通についてのガイドラインに関する理事会勧告」（1980年9月23日採択）の附属文書のガイドラインに掲げられている国内適用における8項目の基本原則（以下「OECD 8原則」という）に対応している。

（参考）

○ OECD 8原則

- | | |
|------------|-----------|
| ① 収集制限の原則 | ⑤ 安全保護の原則 |
| ② データ内容の原則 | ⑥ 公開の原則 |
| ③ 目的明確化の原則 | ⑦ 個人参加の原則 |
| ④ 利用制限の原則 | ⑧ 責任の原則 |

2 定義

このガイドラインにおいて「加入者個人情報」とは、加入契約を伴う放送サービスにおいて扱う加入者個人に関する情報であって、加入者個人を識別し得る情報をいう。

(1) 趣旨

本項は、本ガイドラインが適用される個人情報の範囲について定めたものである。

(2) 解説

ア 「加入者個人に関する情報」とは、財産状況、住所、学歴その他一切の加入者個人に関する情報をいい、電子計算機によって処理される個人情報だけでなく手作業等によって処理される個人情報も含む。

イ 「加入者」とは、視聴契約を結んだ者を指す。

ウ 「加入者を識別し得る情報」には、当該情報のみでは加入者を特定できなくても、他の情報と組み合わせることにより当該個人を識別できるものを含むが、視聴率等統計化されて個人を特定し得ない情報は含まない。

3. 対象事業者

このガイドラインの対象事業者は、放送法第2条第3号の3で規定する一般放送事業者及びその顧客管理を代行する者並びに有線テレビジョン放送法第2条第4項に規定する有線テレビジョン放送事業者とする。

(1) 趣旨

本項は、本ガイドラインの対象とする事業者の範囲を明確にしたものである。

(2) 解説

「その顧客管理を代行する者」とは、放送事業者の委託により、顧客の管理に係る事業を行う者をいう。この顧客管理代行事業者は放送法上規定がないが、個人情報が集中するところであり、個人情報保護を考えるにあたって欠かすことのできない存在なので、本ガイドラインの対象とした。

4 収集

- (1) 加入者個人情報の収集は、放送サービスの提供上必要な限度にとどめるものとする。
- (2) 加入者個人情報の収集は、収集目的を明確にし、適法かつ公正な手段によって行われるものとする。
- (3) 加入者個人情報を第三者から収集するに当たっては、加入者の保護に値する利益を不当に害することがないように留意するものとする。

(1) 趣旨

本項は、加入者個人情報の収集に関する原則を定めており、OECD 8原則の「収集制限の原則」及び「目的明確化の原則」に対応する。

(2) 解説

ア 必要以上の加入者個人情報の収集は、その流出、不正使用等の機会を増やす可能性があるため、収集は必要な限度にとどめることが望ましい。

イ 「放送サービスの提供上必要な限度」とは、社会通念に照らし合わせ、放送業務を円滑に行う、もしくは視聴者の利便性を向上させるために必要な限度をいう。

ウ 「収集目的を明確にし」とは、情報の種類、範囲、保持期間、保持方法、第三者への提供の有無等を、少なくとも内規等の形で対内的に明確化しなければならないということである。

エ 「適法かつ公正な手段」とは、収集目的を偽る等の不公正な手段をとってはならないということである。

オ 「保護に値する利益」とは、法律・社会通念に照らして保護に値する利益のことである。例えば、既に公開された加入者個人情報を収集することは「保護に値する利益を不当に害する」ことにはならない。

5 利用・提供

- (1) 加入者個人情報の利用は、原則として収集目的の達成に必要な範囲に限るものとする。ただし、加入者の書面又は電磁的記録による同意がある場合にはこの限りではない。
- (2) 外部への加入者個人情報の提供は、次の場合に限るものとする。
 - ア 加入者の保護に値する利益が害されるおそれがない場合であって、収集目的を達成する上で必要な場合
 - イ 加入者が外部への提供について書面又は電磁的記録により同意している場合
 - ウ 法令の規定により提供が認められている場合その他公共の利益のために必要がある場合

(1) 趣旨

本項は、加入者個人情報の利用および第三者への提供に関する原則を定めており、OECD 8 原則の「利用制限の原則」に対応する。

(2) 解説

- ア プライバシー侵害による個人の権利利益の侵害は容易に回復することができないため、個人情報の使用は制限的である方が望ましい。そこで、外部への加入個人情報の提供は原則禁止されるべきである。
- イ 「書面または電磁的記録による同意」とあるのは、口頭等の簡便な方法での同意が可能となればガイドラインの趣旨が損なわれかねないからである。なお、「電磁的記録」とは、電子メール等、電磁的手段による文書のことである。
- ウ 「その他公共の利益のため」とは、これにより加入者の権利利益が侵害されることになるので、加入者の権利利益を犠牲にしてまでも守ることが必要な法益で、かつ、他に方法がない場合に限定されなければならない。

6 適正管理

- (1) 加入者個人情報は、利用目的に応じ正確かつ最新のものに保つように努めるものとする。
- (2) 加入者個人情報については、原則として保持期間を定め、保持期間を超えたものは遅滞なく消去するものとする。また、利用の目的を達成した場合も遅滞なく消去するものとする。
- (3) 加入者個人情報への不当なアクセス又は加入個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏洩等の危険に対して、合理的な安全保護措置を講ずるものとする。
- (4) 加入者個人情報の処理又は管理を外部に委託する場合は、秘密保持契約等適切な契約を結ぶものとする。

(1) 趣旨

本項は、加入者個人情報の管理に関する原則を定めており、OECD 8原則の「データ内容の原則」および「安全保護の原則」に対応する。

(2) 解説

ア 誤った加入者個人情報・現行化されていない加入者個人情報を利用、提供等された場合、その個人に対して不正確な認識が持たれ、個人の権利利益が侵害される可能性が生じるので、加入者個人情報は、利用目的に応じ、正確かつ最新の状態に保たれる必要がある。

イ 保持期間の設定は、加入者個人情報の正確性・最新性の確保、流出・棄損等の防止のほか利用目的の明確化の観点からも重要である。

ウ 「合理的な安全保護措置」とは、安全性、コストの両面から見て適切と思われる措置をいう。例えば、加入者個人情報のアクセスに鍵（暗証番号）システムを導入することや、視聴申込書類を裁断して破棄する等である。

エ 「処理及び管理」とは、本ガイドラインが対象とする事業者の業務に付随する一切の事務処理のことであり、例えば、視聴料の集金を新聞販売店に代行させる等も含む。なお、顧客管理代行事業者のように一体的な業務を行う者は、本項ではなく第3項（対象事業者）により規定される。

7 個人参加

- (1) 加入者から自己に関する情報開示の請求があった場合は、本人であることを確認した上で、原則として可能な限りこれに応じるものとする。
- (2) 加入者個人情報に誤りがある場合、加入者から訂正又は削除の請求を受けた場合は、遅滞なくその請求に応じるものとする。

(1) 趣旨

本項は、加入者の求めによる自己情報の開示、削除、訂正に関する原則を定めておりOECD 8原則の「個人参加の原則」に対応する。

(2) 解説

ア 加入者が自己に関する情報に懸念を抱いたような場合に、その情報について自ら確認することを可能にするため、自己情報の開示の請求に応じる必要がある。

イ 「原則として」とは、業務妨害等、本来の目的を逸脱した請求であった場合、もしくは災害等により物理的に不可能となった場合以外のことをいう。加入者の権利の濫用を防止する趣旨で規定した。

ウ 「可能な限り」とは、業務に重大な支障をきたさない範囲のことをいう。

エ 「誤った情報」の訂正には、自己情報を外部提供することへの同意を撤回すること等も含む。

8 加入者への通知

- (1) 加入者個人情報の収集に際しては、原則として加入者に対して少なくとも次に掲げる事項を書面又は電磁的記録により通知するものとする。
- ア 加入者個人情報の収集目的及び保持期間
 - イ 個人参加の手続
- (2) 上記の事項を変更した場合は、その変更内容を書面又は電磁的記録により通知するものとする。

(1) 趣旨

本項は、加入者個人情報の加入者への開示に関する原則を定めており、OECD 8 原則の「公開の原則」に対応する。

(2) 解説

- ア 収集目的の明確化を具体的に担保し、加入者の個人参加を容易にするため、加入者個人情報の収集目的・保持期間を加入者に文書の形で通知することにより加入者への周知が確実になるようにする。
- イ 「原則として」とは、既に事業を開始している事業者にとっては直ちに本項の内容を実現するのは困難であることが予想されるので、各事業者がそれぞれの状況に応じて最大限本項の内容を実現すべきであるということである。
- ウ 「個人参加の手続」とは、本ガイドラインの第7項で定めている加入者の権利とそれを行使するための具体的方法を指す。
- エ 通知の具体的方法としては、リーフレットの形で契約書に挟み込む、初期画面に表示する等が考えられる。

(参考)

○ 通知の例

収集目的：申込用紙記載事項…課金、再入会手続

PPV視聴履歴…課金

保持期間：申込用紙記載事項…契約終了後○○

PPV視聴履歴…○○

9 責任の明確化

加入者個人情報の取扱いについて決定権限を有する者は、本ガイドラインに則り、加入者個人情報の保護措置を講ずるとともに内部体制の整備を図るよう努めるものとする。

(1) 趣旨

本項は、加入者個人情報保護措置の実施に係る責任に関する原則を定めており、O ECD 8原則の「責任の原則」に対応する。

(2) 解説

ア 本ガイドラインに則った加入者個人情報保護を実効あらしめるためには、加入者個人情報の保護措置を講じ、内部体制の整備を図るなど、加入者個人情報の取扱いについての責任の所在を明確にすべきである。

イ 「決定権限を有する者」とは、加入者個人情報の収集、利用、提供等について、各事業者の業務内容に応じて、実質的な決定権限を有する者をいう。

