

信書便事業分野における
個人情報保護に関する
ガイドラインの解説

(平成27年10月7日改定版)

目次

第1条	(目的)	1
第2条	(定義)	3
第3条	(一般原則)	9
第4条	(利用目的の特定)	11
第5条	(利用目的による制限)	13
第6条	(適正な取得)	16
第7条	(取得に際しての利用目的の通知等)	17
第8条	(データ内容の正確性の確保)	20
第9条	(安全管理措置)	21
第10条	(従業員の監督)	27
第11条	(委託先の監督)	30
第12条	(プライバシーポリシー)	34
第13条	(第三者提供の制限)	36
第14条	(保有個人データに関する事項の公表等)	41
第15条	(開示)	44
第16条	(訂正等)	46
第17条	(利用停止等)	48
第18条	(理由の説明)	50
第19条	(開示等の求めに応じる手続)	51
第20条	(手数料)	54
第21条	(苦情の処理)	55
第22条	(漏えい等が発生した場合の対応)	56
第23条	(小規模事業者による個人情報の取扱い)	58
附則	(見直し)	59

第1条 (目的)

(目的)

第1条 このガイドラインは、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び個人情報の保護に関する法律施行令（平成15年政令第507号）の規定に基づき、並びに個人情報の保護に関する基本方針（平成16年4月2日閣議決定）にのっとり、信書便事業分野における事業者が信書の秘密に属する事項その他の個人情報の適正な取扱いの確保に関して講ずべき措置について、その適切かつ有効な実施を図るための指針として定めるものである。

【趣旨】

本条は、本ガイドラインの目的を定めたものである。

【解説】

- 本ガイドラインは、「個人情報の保護に関する法律」（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）及び「個人情報の保護に関する法律施行令」（平成15年政令第507号。以下「個人情報保護法施行令」という。）の規定に基づき、並びに個人情報保護法第7条に基づく「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定）にのっとり、信書の秘密の保護に係る「民間事業者による信書の送達に関する法律」（平成14年7月法律第99号。以下「信書便法」という。）第5条その他の関連規定を踏まえ、信書便事業分野における事業者に対し、信書の秘密に属する事項その他の個人情報の適正な取扱いの確保に関して事業者が講ずべき措置について、その適切かつ有効な実施を図るための指針として定めるものである。

【参考】

- 個人情報保護法

(目的)

第1条 この法律は、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かんがみ、個人情報の適正な取扱いに関し、基本理念及び政府による基本方針の作成その他の個人情報の保護に関する施策の基本となる事項を定め、国及び地方公共団体の責務等を明らかにするとともに、個人情報を取り扱う事業者の遵守すべき義務等

を定めることにより、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することを目的とする。

(法制上の措置等)

第6条 政府は、個人情報の性質及び利用方法にかんがみ、個人の権利利益の一層の保護を図るため特にその適正な取扱いの厳格な実施を確保する必要がある個人情報について、保護のための格別の措置が講じられるよう必要な法制上の措置その他の措置を講ずるものとする。

第7条 政府は、個人情報の保護に関する施策の総合的かつ一体的な推進を図るため、個人情報の保護に関する基本方針（以下「基本方針」という。）を定めなければならない。
2～5 (略)

(地方公共団体等への支援)

第8条 国は、地方公共団体が策定し、又は実施する個人情報の保護に関する施策及び国民又は事業者等が個人情報の適正な取扱いの確保に関して行う活動を支援するため、情報の提供、事業者等が講ずべき措置の適切かつ有効な実施を図るための指針の策定その他の必要な措置を講ずるものとする。

○ 個人情報の保護に関する基本方針（平成16年4月2日閣議決定）

2 国が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する事項

(3) 分野ごとの個人情報の保護の推進に関する方針

① 各省庁が所管する分野において講ずべき施策

各省庁は、法の個人情報の取扱いに関するルールが各分野に共通する必要最小限のものであること等を踏まえ、それぞれの事業等の分野の実情に応じたガイドライン等の策定・見直しを検討するとともに、事業者団体等が主体的に行うガイドラインの策定等に対しても、情報の提供、助言等の支援を行うものとする。

○ 信書便法

(秘密の保護)

第5条 一般信書便事業者又は特定信書便事業者の取扱中に係る信書便物の秘密は、侵してはならない。

2 信書便の業務に従事する者は、在職中信書便物に関して知り得た他人の秘密を守らなければならない。その職を退いた後においても、同様とする。

第2条 (定義)

(定義)

第2条 このガイドラインにおいて、次の各号に掲げる用語の定義は、当該各号に定めるところによる。

一 個人情報 生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）をいう。

二 個人情報データベース等 個人情報を含む情報の集合物であつて、次に掲げるものをいう。

イ 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

ロ イに掲げるもののほか、当該情報の集合物に含まれる個人情報を一定の規則に従って整理することにより特定の個人情報を容易に検索することができるように体系的に構成した情報の集合物であつて、目次、索引その他検索を容易にするためのものを有するもの

三 個人データ 個人情報データベース等を構成する個人情報をいう。

四 保有個人データ 個人情報の保護に関する法律第2条第3項に規定する個人情報取扱事業者が、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止を行うことができる権限を有する個人データをいう。ただし、次のイ又はロの場合を除く。

イ 当該個人データの存否が明らかになることにより公益その他の利益が害されるものとして、次に掲げるもの

(1) 本人又は第三者の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがあるもの

(2) 違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがあるもの

(3) 国の安全が害されるおそれ、他国若しくは国際機関との信頼関係が損なわれるおそれ又は他国若しくは国際機関との交渉上不利益を被るおそれがあるもの

(4) 犯罪の予防、鎮圧又は捜査その他の公共安全と秩序の維持に支障が及ぶおそれがあるもの

ロ 六ヶ月以内に消去する（更新することを除く。）こととなるもの

五 本人 個人情報によって識別される特定の個人をいう。

六 事業者 個人情報の保護に関する法律第2条第3項に規定する個人情報取扱事業者のうち、民間事業者による信書の送達に関する法律（平成14年法律第99号）第2条に規定する一般信書便事業者及び特定信書便事業者をいう。

【趣旨】

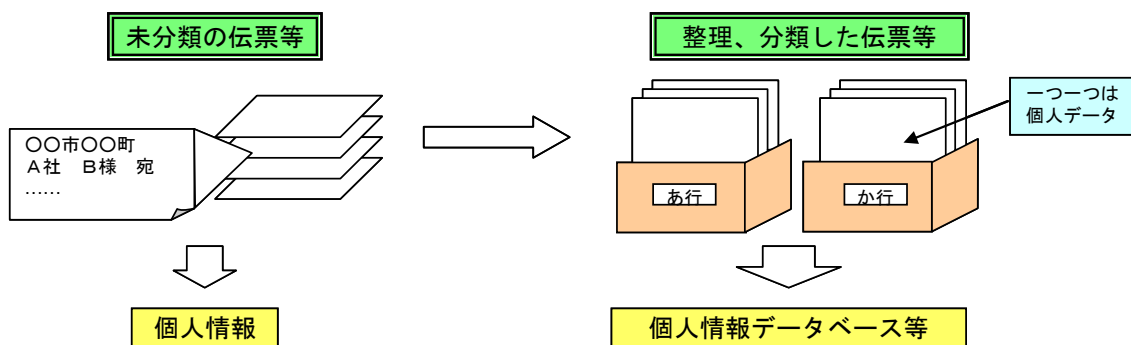
本条は、本ガイドラインで使用する用語の定義を定めるものである。

【解説】

- 本ガイドラインで使用する用語の定義については、個人情報保護法及び個人情報保護法施行令に従って、同様の規定を設けているほか、本ガイドラインの適用対象となる「事業者」の範囲について定めている。
- また、本ガイドラインでは、個人情報保護法に基づき、規律の対象は、規律する内容に応じて「個人情報」、「個人データ」、「保有個人データ」として
いる。
- 第1号の「個人情報」について、信書便事業者が取り扱う主な個人情報としては、次のようなものがあげられる。
 - －差出人の氏名、住所、電話番号、メールアドレス、所属、利用履歴、金融機関の口座番号及び支払状況
 - －受取人の氏名、住所、電話番号、所属
 - －従業員の情報（氏名、住所、電話番号、メールアドレス、性別、生年月日、給与、家族構成、役職、人事考課）
 - ・ 住所や電話番号といった情報については、そのみでは基本的に個人情報に該当しないが、それらの情報と本人の氏名を組み合わせる等、他の情報と容易に照合でき、それによって特定の個人を識別することができれば、全体として個人情報に該当する。
 - ・ また、差出人や受取人が法人である場合には、その会社名や部署名といった情報のみであれば「個人情報」には該当しないが、特定の担当者に関する氏名等の情報は「個人情報」に該当することに留意する必要がある。
 - ・ なお、雇用管理に関する個人情報の取扱いについては、「雇用管理分野における個人情報保護に関するガイドライン」（平成24年厚生労働省告示第357号）によるものとする。
- 第2号の「個人情報データベース等」とは、特定の個人情報をコンピュータ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や、コンピュータを用いなくても紙面で処理した個人情報を一定の規則（例えば、五十音順）に従って整理・分類し、目次・索引などを付けて容易に検索できるようにしたものという。具体的には、五十音順に整理されている顧客名簿などは「個人情報データベース等」に該当すると考えられる。

なお、信書便事業者が保管している配送伝票等については、単に当該伝票等を受け付けた日付順に並べているだけで、特定の個人情報を容易に検索できる状態に整理していない限りにおいては、「個人情報データベース等」には該

当しないと考えられる。



- 第3号の「個人データ」とは、個人情報データベース等を構成する一つの個人情報をいう。
- 第4号の「保有個人データ」とは、個人データのうち、個人情報取扱事業者が開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止を行うことのできる権限を有するものを指す。ただし、次のものは「保有個人データ」には含まれない。
 - ・ 当該個人データの存否が明らかになることにより公益その他の利益が害されるもの
 - ・ 6ヶ月以内に消去するもの（当該データを取得した時から起算）
 - ・ 事業者が持っている個人データであっても、第三者（委託元等）から提供を受けたもので開示、内容の訂正等を行う権限がないもの
- 第6号の「事業者」とは、個人情報保護法第2条第3項に定める「個人情報取扱事業者」のうち、信書便法第2条に規定する一般信書便事業者及び特定信書便事業者をいう。
 - ・ 「個人情報取扱事業者」とは、個人情報データベース等を事業の用に供している者をいう。ただし、個人情報保護法施行令第2条に基づき、その事業の用に供する個人情報データベース等を構成する個人情報によって識別される特定の個人の数合計が過去6ヶ月間のいずれの日においても5,000件を超えない者（以下「小規模事業者」という。）は除かれる。
 - ・ 特定の個人の数に5,000人を超えるか否かを判断する際における注意点として、以下の点があげられる。
 - － 同一人物のデータが複数含まれている場合には、1件（人）として数える。
 - － 信書便事業者の多くが貨物運送事業等との兼業を行っているが、兼業し

- ている事業に用いているものについても算入する必要がある。
- －従業者の情報についても算入する必要がある（「従業者」の範囲については第10条（従業者の監督）の解説を参照）。
 - －コンピュータで一部を管理し、残りを名簿等の容易に検索可能な紙媒体で管理しているような場合については、両方について算入する必要がある。
 - －電話帳など、他人が作成した個人情報データベース等から氏名、住所、電話番号を取得している場合、特に編集や加工をしていなければ、算入しない。
 - －過去6ヶ月のうちいずれかの日（1日でも）に5,000人を超えている場合は、個人情報取扱事業者に該当する。
- ・ ただし、小規模事業者についても、個人情報の適正な取扱いに対する利用者の信頼を確保するため、本ガイドラインの遵守に努める必要がある（第23条（小規模事業者による個人情報の取扱い）を参照）。

【参考】

○ 個人情報保護法

（定義）

第2条 この法律において「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）をいう。

2 この法律において「個人情報データベース等」とは、個人情報を含む情報の集合物であつて、次に掲げるものをいう。

一 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

二 前号に掲げるもののほか、特定の個人情報を容易に検索することができるように体系的に構成したものとして政令で定めるもの

3 この法律において「個人情報取扱事業者」とは、個人情報データベース等を事業の用に供している者をいう。ただし、次に掲げる者を除く。

一 国の機関

二 地方公共団体

三 独立行政法人等（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）第二条第一項に規定する独立行政法人等をいう。以下同じ。）

四 地方独立行政法人（地方独立行政法人法（平成十五年法律第百十八号）第二条第一項に規定する地方独立行政法人をいう。以下同じ。）

五 その取り扱う個人情報の量及び利用方法からみて個人の権利利益を害するおそれが少ないものとして政令で定める者

4 この法律において「個人データ」とは、個人情報データベース等を構成する個人情報をいう。

5 この法律において「保有個人データ」とは、個人情報取扱事業者が、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止を行うことのできる権限を有する個人データであって、その存否が明らかになることにより公益その他の利益が害されるものとして政令で定めるもの又は一年以内の政令で定める期間以内に消去することとなるもの以外のものをいう。

6 この法律において個人情報について「本人」とは、個人情報によって識別される特定の個人をいう。

○ 個人情報保護法施行令

(個人情報データベース等)

第1条 個人情報の保護に関する法律(以下「法」という。)第2条第2項第2号の政令で定めるものは、これに含まれる個人情報を一定の規則に従って整理することにより特定の個人情報を容易に検索することができるように体系的に構成した情報の集合物であって、目次、索引その他検索を容易にするためのものを有するものをいう。

(個人情報取扱事業者から除外される者)

第2条 法第2条第3項第5号の政令で定める者は、その事業の用に供する個人情報データベース等を構成する個人情報によって識別される特定の個人の数(当該個人情報データベース等の全部又は一部が他人の作成に係る個人情報データベース等であって、次の各号のいずれかに該当するものを編集し、又は加工することなくその事業の用に供するときは、当該個人情報データベース等の全部又は一部を構成する個人情報によって識別される特定の個人の数を除く。)の合計が過去六月以内のいずれの日においても五千を超えない者とする。

一 個人情報として次に掲げるもののみが含まれるもの

イ 氏名

ロ 住所又は居所(地図上又は電子計算機の映像面上において住所又は居所の所在の場所を示す表示を含む。)

ハ 電話番号

二 不特定かつ多数の者に販売することを目的として発行され、かつ、不特定かつ多数の者により随時に購入することができるもの又はできたもの

(保有個人データから除外されるもの)

第3条 法第2条第5項の政令で定めるものは、次に掲げるものとする。

一 当該個人データの存否が明らかになることにより、本人又は第三者の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがあるもの

二 当該個人データの存否が明らかになることにより、違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがあるもの

三 当該個人データの存否が明らかになることにより、国の安全が害されるおそれ、他国若しくは国際機関との信頼関係が損なわれるおそれ又は他国若しくは国際機関との交渉上不利益を被るおそれがあるもの

四 当該個人データの存否が明らかになることにより、犯罪の予防、鎮圧又は捜査その他の公共安全と秩序の維持に支障が及ぶおそれがあるもの

(保有個人データから除外されるものの消去までの期間)

第4条 法第2条第5項の政令で定める期間は、六月とする。

第3条 (一般原則)

(一般原則)

第3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、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、運用されるものとする。

2 事業者は、個人情報の保護に関する法律の規定及び信書の秘密の保護に係る民間事業者による信書の送達に関する法律第5条その他の関連規定を遵守するほか、このガイドラインに従い個人情報を適正に取り扱うものとする。

【趣旨】

本条は、本ガイドラインの規定に関する一般原則及び信書便法の規定その他の関連規定との適用関係を示すものである。

【解説】

● 本ガイドラインは、信書便事業分野における個人情報保護法の適用の基準を明らかにするとともに、信書の秘密の保護について定める信書便法第5条その他の関連規定を踏まえ、信書便事業者が個人情報の取扱いに当たり遵守すべき基本的事項を明らかにすることを目的としている（第1項）。

● また、第2項は、個人情報の取扱いに関し、個人情報保護法の規定及び信書の秘密の保護について定める信書便法第5条その他の関連規定と本ガイドラインの規定の適用関係を明確にするものである。

● 信書便法第5条では、憲法第21条第2項が定める「通信の秘密」の保護に基づき、信書の秘密の保護について規定している。保護の対象には、信書の内容のみならず、差出人や受取人の住所や氏名等、信書に関する一切の事項が含まれる。

信書の秘密に該当する事項は、個人に係る情報であるか法人等に係る情報であるかの区別なく保護されるが、個人に係る信書の秘密は当該差出人及び受取人の個人情報に包摂されることから、このような場合には、信書便法のみならず個人情報保護法に基づく規律の対象にもなることに留意する必要がある。具体的には、例えば、信書の秘密に該当する情報の管理については、事業者は、信書便法に基づいて作成・認可された信書便管理規程を遵守するとともに、個人情報保護法に基づく安全管理措置を講ずる必要がある。

一方、例えば、事業者が保有する個々の信書の送達には関連しない個人情

報（契約者情報、料金の支払状況等）については、基本的には、信書の秘密の保護の対象外にはなるものの、個人情報保護法に基づく規律は及ぶこととなる。

- なお、信書便事業者は、当然のことながら、個人情報取扱事業者であるかどうかに関わらず、信書の秘密の保護について定める信書便法第5条その他の関連規定を遵守する義務がある。

【参考】

○ 信書便法

（秘密の保護）

第5条 一般信書便事業者又は特定信書便事業者の取扱中に係る信書便物の秘密は、侵してはならない。

2 信書便の業務に従事する者は、在職中信書便物に関して知り得た他人の秘密を守らなければならない。その職を退いた後においても、同様とする。

第4条 (利用目的の特定)

(利用目的の特定)

第4条 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 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。

【趣旨】

本条は、個人情報保護法第15条（利用目的の特定）と同様の規定を設けるものである。

【解説】

- 事業者は、個人情報がいかなる事業の用に供され、いかなる目的で利用されるかをできる限り特定しなければならない（第1項）。ここでいう「できる限り」とは、利用目的を単に抽象的、一般的に特定するのではなく、可能な限り、個別的に特定することを求める趣旨であり、例えば「信書便のサービスの提供、問い合わせ及び料金の請求のため」といったものが考えられる。
- いったん利用目的を特定した後においても、その変更が一切認められないものではないが、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に留める必要がある（第2項）。「相当の関連性を有する」とは、いったん特定された利用目的からみて、想定されることが困難でない程度の関連性を有することをいう。また、「合理的に認められる」とは、社会通念上妥当であると客観的に認識されるとの趣旨である。
- なお、変更された利用目的は、第7条第3項に基づき、本人に通知又は公表する必要がある。また、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個人情報を利用する場合には、本人の同意を得るか、新たに利用目的を定め、再度、個人情報を取得する必要がある（新たな利用目的について公表等の措置を講ずることも必要）。

【参考】

- 個人情報保護法
(利用目的の特定)

第15条 個人情報取扱事業者は、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 個人情報取扱事業者は、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。

第5条 (利用目的による制限)

(利用目的による制限)

第5条 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 事業者は、合併その他の事由により他の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2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 前項の規定にかかわらず、事業者は、同項各号に掲げる場合であっても、利用者の同意がある場合その他の正当な事由がある場合を除いては、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、信書の秘密に係る個人情報を取り扱ってはならない。

【趣旨】

本条は、個人情報保護法第16条(利用目的による制限)と同様の規定を設けるとともに、第4項において、当該個人情報が本人の信書の秘密にも該当する場合には、本人の同意なき利用目的外での利用は正当な事由がある場合を除き許されないことを確認的に定めるものである。

【解説】

- 事業者は、あらかじめ本人の同意を得ていない場合は、第3項に規定する場合を除いて、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うことはできない(第1項)。ここでいう「あらかじめ」とは、既に特定されている利用目的の達成に必要な範囲を超えた個人情報の取扱いを行う時点より前をいう。また、本ガイドラインでいう「個人情報の取扱い」とは、個人情報に関する一切の行為を含むものであり、取扱いの手段、方法、個人情報の内容、量などについても、必要な限度を超えないことが求められる。

る。したがって、利用目的に照らして過剰な個人情報の取得も許されるものではなく、例えば、差出人の本人確認のために、差出人の収入等に関する情報は必要とはいえ、取得は制限される。

- 合併その他の事由により事業を承継した事業者が自由に利用目的を設定することとなれば、本人にとって不測の権利利益の侵害が生じるおそれが高まることとなる。そのため、本人の同意がない限りは、承継前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（第2項）。「合併その他の事由」とは、合併の他、営業譲渡、営業の現物出資、会社分割等が想定される。なお、承継前の利用目的の達成に必要な範囲内で取り扱う場合は目的外利用にはならず、本人の同意を得る必要はない。
- 第3項各号に規定する他の権利利益の保護を優先すべき場合には、例外的に目的外の利用が認められる場合がある。なお、本項各号により目的外で利用する必要性がある場合の多くは、個人データを第三者に提供する必要性がある場合であると想定されることから、併せて、第13条（第三者提供の制限）解説を参照されたい。
- なお、第4項は、第3項各号の規定の適用により目的外の利用が認められる場合であっても、当該個人情報が本人の信書の秘密にも該当する場合には、本人の同意なき目的外の利用は正当な事由がある場合を除き許されないことについて確認する旨の規定である。ここでいう「正当な事由」とは、緊急避難等の違法性阻却事由に該当する場合を指す（具体的な事例については第13条（第三者提供の制限）第6項の解説を参照されたい）。

【参考】

○ 個人情報保護法

（利用目的による制限）

第16条 個人情報取扱事業者は、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、個人情報を取り扱ってはならない。

2 個人情報取扱事業者は、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。

第6条 (適正な取得)

(適正な取得)

第6条 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。

【趣旨】

本条は、個人情報保護法第17条(適正な取得)と同様の規定を設けるものである。

【解説】

- 事業者は、個人情報の取得を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って行ってはならない。
- ここでいう「偽りその他不正の手段」とは、例えば、利用目的を偽ったり、誤解をさせて個人情報を取得するような場合をいう。
- 第三者からの提供(個人情報保護法第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(個人情報保護法施行令第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(個人情報保護法第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、提供元における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。

【参考】

- 個人情報保護法
(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。

第7条 (取得に際しての利用目的の通知等)

(取得に際しての利用目的の通知等)

第7条 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 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、磁気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 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3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

【趣旨】

本条は、個人情報保護法第18条（取得に際しての利用目的の通知等）と同様の規定を設けるものである。

【解説】

- 事業者は、個人情報を取得する場合は、あらかじめその利用目的を公表することが望ましい。公表していない場合には、個人情報の取得後速やかに、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（第1項）。利用目的が通知・公表されることで、本人の不安感が和らぐとともに、本人の開示・訂正等の求めによる適切な関与も担保されることになる。

ここでいう「通知」とは、口頭、電話や電子メール等により本人に直接知らせることをいい、「公表」とはホームページへの掲載、パンフレットへの記載・配布や事務所・店舗内における書面の掲示等によって広く一般の人々が

知ることができるように発表することをいう。

- ただし、第2項に該当するような場合には、人の生命、身体又は財産の保護のための緊急性がある場合を除き、あらかじめ、本人にその利用目的を明示しなければならない。これに該当する事例としては、例えば、契約やアンケート調査のため、書面やインターネットの画面を用いて直接本人から個人情報を取得するような場合が想定される。「明示」の方法としては、例えば、契約締結時に契約内容を説明する書面に利用目的を記載し、それを契約締結前に交付して示すことなどが想定される。
- また、利用目的を変更した場合は、その旨を本人に通知し、又は公表しなければならない（第3項）。また、利用目的を変更する場合には、第4条第2項に基づき、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。
- なお、第4項の各号に該当するような場合には、利用目的を本人に通知・公表する必要はない。これに該当する事例としては、例えば、当該事業者の企業秘密（新しい信書便サービスの開発内容や営業ノウハウ等）が損なわれるおそれがある場合（第2号に該当）や、個々の信書便物の引受けのためのみ差出人本人から、直接、氏名・住所・電話番号といった個人情報を取得する場合（第4号に該当）が想定される（ただし、当該情報を新サービスの案内等、他の目的のために使う場合は、これに該当しないため、あらかじめ利用目的を通知・公表する必要がある）。

【参考】

○ 個人情報保護法

（取得に際しての利用目的の通知等）

第18条 個人情報取扱事業者は、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 個人情報取扱事業者は、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、磁気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 個人情報取扱事業者は、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個人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

第 8 条 （データ内容の正確性の確保）

（データ内容の正確性の確保）

第 8 条 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。

【趣旨】

本条は、個人情報保護法第 19 条（データ内容の正確性の確保）と同様の規定を設けるものである。

【解説】

- 事業者は、個人データの取扱いに際して、その正確性・最新性の確保に努める必要がある。
- ただし、本条は、保有する個人データについて、一律に、常に正確かつ最新の内容に保つことを義務付けるものではなく、それぞれの利用目的に応じて、その必要な範囲内で正確性・最新性を確保すれば足りる。例えば、信書便サービスの提供に当たって、差出人や受取人の住所の変更について常時把握することまで求めるものではなく、本人からの連絡等に応じて、随時、個人データの更新を行うことで足りると考えられる。

【参考】

- 個人情報保護法

（データ内容の正確性の確保）

第 19 条 個人情報取扱事業者は、利用目的の達成に必要な範囲内において、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。

第9条 (安全管理措置)

(安全管理措置)

第9条 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（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人データの安全管理のため、組織的、人的、物理的及び技術的安全管理措置を講じなければならない。その際、本人の個人データが漏えい等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、必要かつ適切な措置を講じなければならない。

- 2 事業者は、組織的安全管理のために次に掲げる事項について措置を講ずるよう努めなければならない。
 - 一 個人情報保護管理者の設置
 - 二 個人データの安全管理措置を講じるための組織体制の整備
 - 三 個人データの安全管理措置を定める規程等の整備と規程等に従った運用
 - 四 個人データ取扱台帳の整備
 - 五 個人データの安全管理措置の評価、見直し及び改善
 - 六 事故又は違反への対処に関する手続の策定
- 3 事業者は、人的安全管理のために次に掲げる事項について措置を講ずるよう努めなければならない。
 - 一 雇用契約時における従業者との非開示契約の締結、及び委託契約等（派遣契約を含む。）における委託者と受託者間での非開示契約の締結
 - 二 従業者に対する内部規程等の周知、教育、訓練の実施
- 4 事業者は、物理的安全管理のために次に掲げる事項について措置を講ずるよう努めなければならない。
 - 一 入退館（室）管理の実施
 - 二 盗難等に対する対策
 - 三 機器、装置等の物理的な保護
- 5 事業者は、技術的安全管理のために次に掲げる事項について措置を講ずるよう努めなければならない。
 - 一 個人データへのアクセスにおける識別と認証
 - 二 個人データへのアクセス制御
 - 三 個人データへのアクセス権限の管理
 - 四 個人データのアクセスの記録
 - 五 個人データを取り扱う情報システムに対する不正ソフトウェア対策
 - 六 個人データの移送・通信時の対策
 - 七 個人データを取り扱う情報システムの動作確認時の対策
 - 八 個人データを取り扱う情報システムの監視

【趣旨】

本条は、事業者が個人データを取り扱うに当たり、当該データを安全に管理するための措置を講ずることを定めるものである。

第1項は個人情報保護法第20条（安全管理措置）と同様の規定を設けるものであり、第2項から第5項は個人データを安全に管理するための具体的な措置について規定するものである。

【解説】

- 本条は、安全管理措置を組織的安全管理措置、人的安全管理措置、物理的安全管理措置、技術的安全管理措置の4つに分類し、それぞれにつき事業の規模及び性質、個人データの取扱状況並びに個人データを記録した媒体の性質等に起因するリスクに応じ、措置するよう努めるべき事項を定めるものである。

- 第2項の組織的安全管理措置とは、安全管理について従業者の責任と権限を明確に定め、安全管理に関する規程や手順書を整備・運用し、その実施状況等を確認すること等をいう。具体的な措置については各号のとおりである。
 - ・ 第1号の「個人情報保護管理者」とは、当該事業者の個人情報の適正な取扱いの確保について責任と権限を有する者をいい、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ことが考えられる。なお、信書便事業者は、業務の監督、顧客情報及び信書便物の管理を行う者として「信書便管理者」を事業場ごとに選任する必要があるが（信書便法第22条、同法施行規則第31条第2項第1号参照）、かかる者が「個人情報保護管理者」も兼任することは差し支えない。ただし、「個人情報保護管理者」については各事業者ごとに設置することを想定していることに留意する必要がある。
 - ・ 第2号の「個人データの安全管理措置を講じるための組織体制の整備」とは、例えば、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や合議制の委員会の設置、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が考えられる。
 - ・ 第4号の「個人データ取扱台帳」とは、個人データについて取得する項目、通知・公表した利用目的、保管の場所・方法、アクセス権限を有する者その他個人データの適正な取扱いに必要な情報を掲載したものをいう。
 - ・ 第5号の「個人データの安全管理措置の評価、見直し及び改善」とは、例えば、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。）が考えられる。
 - ・ 第6号の「事故又は違反への対処に関する手続の策定」とは、例えば、事実調査や原因の究明、影響範囲の特定、再発防止策の検討・実施、影響

を受ける可能性のある本人への通知、事実関係等の公表、総務省への報告等をいう。なお、第22条（漏えい等が発生した場合の対応）も参照されたい。

- 第3項の人的安全管理措置とは、従業者や委託先との間で個人データに関する非開示契約の締結や従業者に対する教育・訓練等を行うことをいう（「従業者」の定義については第10条（従業者の監督）解説を参照）。
 - ・ 第1号の雇用契約又は委託契約等における非開示条項については、契約終了後も一定期間有効であることが望ましい。また、従業者における非開示の義務については就業規則等の社内規程に定めることも可能である（ただし、この場合には労働基準法第89条及び第90条等の労働関連法規に留意する必要がある）。
 - ・ 第2号の「内部規程等の周知、教育、訓練の実施」に関する取組としては、例えば、法令及び安全管理に関する内部規程・マニュアルの周知や個人データを取り扱う情報システム等に関する社内研修の実施といったことが挙げられる。

- 第4項の物理的安全管理措置とは、個人データの盗難や紛失等を防止することをいう。具体的な措置については各号のとおりであるが、例えば、信書便物の配送を行う者は、業務上、携帯電話を使用することが多いが、当該携帯電話に個人データを登録している場合には、その盗難や紛失等を防止するための措置として、携帯電話に備わっているセキュリティ機能や画面ロック等の機能を利用して適切な措置を講ずることが望まれる。
 - ・ 第1号の「入退館（室）管理の実施」とは、例えば、入退館（室）の記録の保存が考えられる。
 - ・ 第2号の「盗難等に対する対策」とは、例えば、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ち込み・持出し禁止又は検査の実施が考えられる。
 - ・ 第3号の「機器、装置等の物理的な保護」とは、例えば、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として、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が考えられる。

- 第5項の技術的安全管理措置とは、個人データ及びそれを取り扱う情報システム等への外部からの不正な侵入を防止するためのアクセス制御、不正ソフトウェア対策やシステムの監視など、個人データに対する技術的な安全管

理措置をいう。具体的な措置については各号のとおりである。

- ・ 第4号の「個人データのアクセスの記録」とは、例えば、個人データ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が考えられる。
- ・ 第5号の「個人データを取り扱う情報システムに対する不正ソフトウェア対策」とは、例えば、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が考えられる。
- ・ 第8号の「個人データを取り扱う情報システムの監視」とは、例えば、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が考えられる。

- なお、信書便事業者は、信書便物の秘密を保護するという観点から、信書便法に基づき、信書便管理規程において顧客の情報及び信書便物の管理、信書便物の秘密の保護に配慮した作業方法、信書便の業務に従事する者に対する教育・訓練の実施等に関する措置につき記載し、かかる規程を遵守しなければならないことに留意する必要がある（信書便法第22条（同法第33条において特定信書便事業者に準用）、施行規則第31条第2項参照）。

また、併せて、信書便管理規程に基づき、原則として利用目的に必要な範囲内で保存期間を定め、利用目的を達成した後は遅滞なく消去する必要があるとされていることにも留意する必要がある。

【参考】

- 個人情報保護法
（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情報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。

- 個人情報の保護に関する基本方針（平成16年4月2日閣議決定）

- 6 個人情報取扱事業者等が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項

- (1) 個人情報取扱事業者に関する事項

- ③ 責任体制の確保

事業運営において個人情報の保護を適切に位置づける観点から、外部からの不正アクセスの防御対策のほか、個人情報保護管理者の設置、内部関係者のアクセス管理や持ち出し防止策等、個人情報の安全管理について、事業者の内部におけ

る責任体制を確保するための仕組みを整備することが重要である。

○ 信書便法

(信書便管理規程)

第22条 一般信書便事業者は、その取扱中に係る信書便物の秘密を保護するため、総務省令で定めるところにより、信書便の業務の管理に関する事項について信書便管理規程を定め、総務大臣の認可を受けなければならない。これを変更しようとするときも、同様とする。

2 総務大臣は、信書便管理規程が一般信書便事業者の取扱中に係る信書便物の秘密を保護するものとして適当であると認めるときは、前項の認可をしなければならない。

3 一般信書便事業者及びその従業者は、信書便管理規程を守らなければならない。

※ 第33条において特定信書便事業者に準用。

○ 民間事業者による信書の送達に関する法律施行規則（平成15年総務省令第27号）

(信書便管理規程の認可の申請)

第31条 (略)

2 法第22条第1項の信書便管理規程には、次に掲げる事項を記載しなければならない。

一 信書便管理者の事業場ごとの選任及び次に掲げる事項を職務に含むその具体的な職務の内容

イ 信書便の業務の監督

ロ 顧客の情報及び信書便物の管理

二 信書便差出箱の点検その他の管理方法及び信書便物の引受け、配達その他の信書便の業務における信書便物の秘密の保護に配慮した作業方法

三 事故若しくは犯罪行為の発生又は犯罪捜査時の信書便管理者その他の信書便の業務に従事する者がとるべき報告、記録その他の措置

四 信書便の業務に従事する者に対する教育及び訓練の実施

○ 労働基準法（昭和22年4月7日法律第49号）

第9章 就業規則

(作成及び届出の義務)

第89条 常時十人以上の労働者を使用する使用者は、次に掲げる事項について就業規則を作成し、行政官庁に届け出なければならない。次に掲げる事項を変更した場合においても、同様とする。

一～十 (略)

(作成の手続)

第90条 使用者は、就業規則の作成又は変更について、当該事業場に、労働者の過半数で組織する労働組合がある場合においてはその労働組合、労働者の過半数で組織する労働組合がない場合においては労働者の過半数を代表する者の意見を聴かななければならない。

2 使用者は、前条の規定により届出をなすについて、前項の意見を記した書面を添付しなければならない。

第10条 (従業者の監督)

(従業者の監督)

第10条 事業者は、その従業者に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 従業者は、その業務に関して知り得た個人データ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てはならない。その職を退いた後においても同様とする。

【趣旨】

本条は、個人情報保護法第21条(従業者の監督)と同様の規定を設けるとともに、第2項において、信書便法第5条第2項の趣旨に則り、従業者がその業務に関して知り得た個人データの内容を保護するよう規定するものである。

【解説】

- 事業者は、その従業者に個人データを取り扱わせるに当たっては、安全管理が図られるよう、必要かつ適切な監督を行わなければならない(第1項)。
 - ・ 「従業者」とは、事業者との間の雇用関係の有無にかかわらず、事業者の指揮監督を受けて業務に従事している者をいい、雇用関係にある従業員(正社員、契約社員、嘱託社員、パートタイマー、アルバイト等)及び役員のほか派遣労働者も含まれる。
 - ・ 「必要かつ適切な監督」としては、例えば、従業者が内部規程に従って個人データを適正に取り扱っているかについて、あらかじめ定めた間隔で定期的に確認すること等が想定される。
- また、信書便物の配送業務を個人事業主(いわゆる個人ライダー)が請負うようなケースにおいて、委託元である信書便事業者の指揮命令が個々の配達員の業務運行に対して直接に及ぶ契約内容となっている場合は、当該個人ライダーは従業者と同等の位置付けにより労務に従事していると考えられるため、信書便法上委託の認可を要しないものとしている。本ガイドラインにおいても、かかる場合については従業者と同様に監督するものとし、本条の規定を適用する。
- 第2項は、従業者について、その業務に関して知り得た個人データ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。

信書便法第5条第2項では、信書便の業務に従事する者に対し、信書便物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。ここでいう「他人の秘密」とは、信書の内容のみならず、差出人・受取人の氏名、住所又は居所、取扱年月日、差出個数その他通信そのものの構成要素を成す一切の事項を指す。

一方、例えば、事業者が個々の信書の送達には関連しない個人情報（契約者情報、料金の支払状況等）を個人データといった形で保有している場合には、かかる守秘義務は及ばないと考えられるものの、個人情報保護の観点から同様に保護することが適当であることから、このような規定を置くこととしたものである。

- 第2項でいう「みだりに他人に知らせ」とは、自己の権限に含まれない場合や含まれる場合であっても正当な理由なく他人に知らせることをいう。また、「不当な目的に使用」とは、自己の利益を図るために利用する場合や他人の正当な利益に反して利用する場合等をいう。
- なお、信書便事業者は、信書便物の秘密を保護するという観点から、信書便法に基づき、信書便管理規程においても事故等の際に信書便の業務に従事する者がとるべき措置、信書便の業務に従事する者に対する教育・訓練の実施等に関する措置につき記載し、かかる規程を遵守しなければならないことに留意する必要がある（信書便法第22条（同法第33条において特定信書便事業者に準用）、施行規則第31条第2項を参照）。

【参考】

- 個人情報保護法
（従業者の監督）

第21条 個人情報取扱事業者は、その従業者に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。

- 個人情報の保護に関する基本方針（平成16年4月2日閣議決定）
 - 6 個人情報取扱事業者等が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項
 - (1) 個人情報取扱事業者に関する事項
 - ③ 従業者の啓発

事業者において、個人情報の漏えい等の防止等、その取り扱う個人情報の適切な保護が確保されるためには、教育研修の実施等を通じて、個人情報を実際に業務で取り扱うこととなる従業員の啓発を図ることにより、従業員の個人情報保護意識を徹底することが重要である。

○ 信書便法

(秘密の保護)

第5条 (略)

- 2 信書便の業務に従事する者は、在職中信書便物に関して知り得た他人の秘密を守らなければならない。その職を退いた後においても、同様とする。

(信書便管理規程)

第22条 一般信書便事業者は、その取扱中に係る信書便物の秘密を保護するため、総務省令で定めるところにより、信書便の業務の管理に関する事項について信書便管理規程を定め、総務大臣の認可を受けなければならない。これを変更しようとするときも、同様とする。

- 2 総務大臣は、信書便管理規程が一般信書便事業者の取扱中に係る信書便物の秘密を保護するものとして適当であると認めるときは、前項の認可をしなければならない。

- 3 一般信書便事業者及びその従業者は、信書便管理規程を守らなければならない。

※ 第33条において特定信書便事業者に準用。

○ 民間事業者による信書の送達に関する法律施行規則 (平成15年総務省令第27号)

(信書便管理規程の認可の申請)

第31条 (略)

- 2 法第22条第1項の信書便管理規程には、次に掲げる事項を記載しなければならない。

一・二 (略)

三 事故若しくは犯罪行為の発生又は犯罪捜査時の信書便管理者その他の信書便の業務に従事する者がとるべき報告、記録その他の措置

四 信書便の業務に従事する者に対する教育及び訓練の実施

第 11 条 (委託先の監督)

(委託先の監督)

- 第 11 条 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。
- 2 事業者は、個人情報の保護について十分な措置を講じている者を委託先として選定するための基準を設けるよう努めなければならない。
- 3 事業者は、前項の規定を遵守するために次に掲げる事項について委託契約時に明確化に努めなければならない。
- 一 個人データの安全管理に関する事項。例えば、次に掲げる事項。
 - イ 個人データの漏えい等の防止、盗用の禁止に関する事項
 - ロ 委託契約範囲外の加工、利用の禁止
 - ハ 委託契約範囲外の複写、複製の禁止
 - ニ 委託処理期間
 - ホ 委託処理終了後の個人データの返還・消去・破棄に関する事項
 - 二 個人データの取扱状況に関する委託元への報告の内容及び頻度
 - 三 委託契約の内容、期間が遵守されていることの確認
 - 四 委託契約の内容、期間が遵守されなかった場合の措置
 - 五 個人データの漏えい等の事故が発生した場合の報告・連絡に関する事項
 - 六 個人データの漏えい等の事故が発生した場合における委託元と委託先の責任の範囲
- 4 事業者から委託された個人データ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データ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てはならない。その職を退いた後においても同様とする。

【趣旨】

本条は、第 1 項において個人情報保護法第 22 条（委託先の監督）と同様の規定を設けるとともに、第 2 項及び第 3 項において、そのための具体的な取組として、個人データの取扱いを委託する際に努めるべき事項について規定するものである。また、第 4 項において、信書便法第 5 条第 2 項の趣旨に則り、業務に関して知り得た個人データの内容を保護するよう規定するものである。

【解説】

- 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（第 1 項）。

その際、個人データが漏えい、滅失又はき損等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、委託する事業の規模及び性質並びに個人データの取扱状況等に起因するリスクに応じ、必要かつ適切な措置を講じるものとする。

ここでいう「委託」とは、契約の形態・種類を問わず、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。（なお、個人ライダ一等の取扱いについては第10条（従業者の監督）解説を参照。）

- 事業者は、個人情報の保護について十分な措置を講じている者を委託先として選定するための基準を設けるよう努めるものとする（第2項）。委託先として選定するための基準に盛り込むべき事項としては、例えば、委託先における安全管理措置の状況、従業者の監督の状況、個人情報保護に関する第三者認証の取得の有無などが考えられる。

また、委託先の選定に当たっては、委託先の安全管理措置が、少なくとも個人情報保護法第20条で求められるものと同様であることを確認するため、第9条で示した安全管理措置の項目が、委託する業務内容に応じて、確実に実施されることについて、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。

- 第3項は、委託契約時に明確化に努めなければならない事項を明らかにしたものである。
 - ・ 第1号イの「個人データの漏えい等の防止、盗用の禁止に関する事項」は、例えば、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。）を明確にすることも含まれる。
 - ・ 第4号の「委託契約の内容、期間が遵守されなかった場合の措置」とは、例えば、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が考えられる。
- 第4項は、信書便事業者から委託された個人データの取扱いの業務に従事する者について、その業務に関して知り得た個人データ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。（本項の趣旨、「みだりに他人に知らせ」及び「不当な目的に使用」の内容については、第10条（従業者の監督）の解説を参照。）

- 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。

- 信書便管理規程では信書便の業務の用に使用する顧客情報の取扱いについては、委託先の預かり知らない者が勝手に当該顧客情報を取り扱うことのないよう、原則として再委託を禁止しているところであるが、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、委託先から委託元に対し、文書による事前承認を求める場合に限り再委託を認めるものとする。

また、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、再委託先が個人情報保護法第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。

- なお、信書便事業者が行政機関から公文書集配業務を受託する際には、行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第58号）に基づき、同法第6条第2項に規定する個人情報の適切な管理のために必要な措置を講ずべき義務を負う（受託業務に従事する者に対しても罰則規定あり（同法第53条、第54条））。また、地方公共団体の公文書集配業務の受託に際しても、多くの場合、地方公共団体の個人情報保護条例に基づき、個人情報の安全管理に関する責務を負う（6割程度の条例において受託業務に従事する者に対する罰則規定あり）。

【参考】

- 個人情報保護法
（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。

- 個人情報の保護に関する基本方針（平成16年4月2日閣議決定）

6 個人情報取扱事業者等が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事

項

(1) 個人情報取扱事業者に関する事項

③ 責任体制の確保

また、個人情報の取扱いを外部に委託することとなる際には、委託契約の中で、個人情報の流出防止をはじめとする保護のための措置が委託先において確保されるよう、委託元と委託先のそれぞれの責任等を明確に定めることにより、再委託される場合も含めて実効的な監督体制を確保することが重要である。

○ 信書便法

(秘密の保護)

第5条 (略)

2 信書便の業務に従事する者は、在職中信書便物に関して知り得た他人の秘密を守らなければならない。その職を退いた後においても、同様とする。

○ 行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律 (平成15年法律第58号)

(安全確保の措置)

第6条 行政機関の長は、保有個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他の保有個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 前項の規定は、行政機関から個人情報の取扱いの委託を受けた者が受託した業務を行う場合について準用する。

第53条 行政機関の職員若しくは職員であった者又は第6条第2項の受託業務に従事している者若しくは従事していた者が、正当な理由がないのに、個人の秘密に属する事項が記録された第二条第四項第一号に係る個人情報ファイル (その全部又は一部を複製し、又は加工したものを含む。) を提供したときは、二年以下の懲役又は百万円以下の罰金に処する。

第54条 前条に規定する者が、その業務に関して知り得た保有個人情報を自己若しくは第三者の不正な利益を図る目的で提供し、又は盗用したときは、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

第12条 (プライバシーポリシー)

(プライバシーポリシー)

第12条 事業者は、プライバシーポリシー（当該事業者の個人情報の取扱いに関する方針についての宣言をいう。）を策定・公表し、これを遵守するように努めなければならない。

【趣旨】

本条は、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定）を踏まえ、事業者がプライバシーポリシーを策定・公表し、これを遵守するように努めることを定めるものである。

【解説】

- 事業者は、事業活動に対する社会の信頼を確保するため、自らが保有する個人情報の取扱いに関する方針についての宣言をプライバシーポリシーとして策定・公表し、これを遵守するように努めることが重要である。
- 事業者がプライバシーポリシーに記載すべき事項としては、例えば、次のようなものが考えられる。
 - ① 個人情報保護法及び信書便法その他関係法令の遵守に関すること
 - ② 第14条第1項各号に定める保有個人データに関して公表すべき事項
 - ・ 自己の氏名又は名称
 - ・ 利用目的
 - ・ 「開示等の求め」に応じる手続
 - ・ 苦情の申出先 等
 - ③ 第9条の安全管理措置に関すること
 - ④ 消費者等、本人の権利利益の保護に関する事項
 - ・ 委託の有無、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こと 等
- 策定したプライバシーポリシーの具体的な公表方法については、例えば、ホームページへの掲載のほか、事務所・店舗内における書面の掲示といった方法が挙げられる。

【参考】

- 個人情報の保護に関する基本方針（平成 16 年 4 月 2 日閣議決定）
- 6 個人情報取扱事業者等が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項
 - (1) 個人情報取扱事業者に関する事項
 - ① 事業者が行う措置の対外的明確化

事業者の個人情報保護に関する考え方や方針に関する宣言（いわゆる、プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等）を策定・公表することにより、個人情報を目的外に利用しないことや苦情処理に適切に取り組むこと等を宣言するとともに、事業者が関係法令等を遵守し、利用目的の通知・公表、開示等の個人情報の取扱いに関する諸手続について、あらかじめ、対外的に分かりやすく説明することが、事業活動に対する社会の信頼を確保するために重要である。

第13条 (第三者提供の制限)

(第三者提供の制限)

第13条 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 事業者は、第三者に提供される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 事業者は、前項第2号又は第3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3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 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 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 事業者は、前項第3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。

6 事業者は、個人データを第三者に提供するに当たっては、信書の秘密の保護に係る民間事業者による信書の送達に関する法律第5条その他の関連規定を遵守しなければならない。

【趣旨】

本条は、個人情報保護法第23条（第三者提供の制限）と同様の規定を設けるとともに、第6項において、当該個人データが本人の信書の秘密にも該当する場合には、本人の同意なき第三者提供は正当な事由がある場合を除き許されないことを確認的に定めるものである。

【解説】

- 事業者は、原則として、あらかじめ本人の同意を得ないで第三者に個人データを提供することはできない（第1項）。
ここでいう「あらかじめ」とは、「個人データの第三者への提供に当たりあらかじめ」をいう。また、「本人の同意を得る」とは、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、本人が同意に係る判断を行うために必要と考えられる合理的かつ適切な方法によらなければならない。例えば、同意する旨を本人から口頭又は書面（電子メール、ホームページ上の入力画面等を含む。）で確認することなどが考えられる。

- 第三者提供とされる事例としては、例えば、親子兄弟会社やグループ会社の間で個人データを交換する場合や同業者間で個人データを交換する場合などが挙げられる。一方、同一事業者内において他部門へ個人データを提供することは該当しない（ただし、利用目的による制限があることに留意する必要がある）。

- ただし、以下の場合には、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することができる。
 - ① 他の法益が優先する場合（第1項各号）
 - ② 本人の求めによる提供停止（いわゆるオプトアウト）を行っている場合（第2項、第3項）
 - ③ 当該個人データを受け取る者が第三者と見なされない場合（第4項）

- 第1項第1号の「法令に基づく場合」とは、例えば、裁判官等の発付する令状により信書便物の差押え等がなされる場合（刑事訴訟法第100条、同法第222条）や法律上の照会権限を有する者から信書便物に関する照会が

なされる場合（弁護士法第23条の2）等が想定される。前者の場合には、令状で特定された範囲内の情報の提供を拒むことはできない。これに対して、後者の場合には、原則として照会に応ずるべきであるが、当該個人データが本人の信書の秘密に該当する場合には当該データを提供することは適当ではない（「信書の秘密」の内容については第3条（一般原則）解説を参照）。

一方、例えば、事業者が個々の信書の送達には関連しない個人情報（契約者情報、料金の支払状況等）を個人データといった形で保有している場合、当該データは信書の秘密の保護の対象外になると考えられるため、基本的には法律上の照会権限を有する者からの照会に応ずることは可能である。ただし、個々の信書の送達に関連するかどうかは、照会の仕方によって変わるとも考えられ、照会の過程でその対象が個々の信書の送達と密接に関係することが推測される場合には、信書の秘密に該当するものとして取り扱うことが適当である。

- また、第4項では、①委託、②業務承継、③共同利用の場合について、当該個人データの提供を受けることとなる者は「第三者」に該当しないことを規定している。この点、信書便事業では業務の一部を委託するケースが見られるが、その場合に、例えば、個人データを含む配送先に関する情報を委託先に渡すことは第三者提供には該当せず、委託先の監督責任が発生することになる（委託先の監督については第11条（委託先の監督）を参照）。

- なお、第6項は、第1項から第5項の規定の適用により第三者提供が認められる場合であっても、当該個人データが信書の秘密にも該当する場合には、本人の同意なき第三者提供は正当な事由がある場合を除き許されないことについて確認する旨の規定である。ここでいう「正当な事由」とは、緊急避難等の違法性阻却事由に該当する場合を指す。具体的には、例えば、災害や事故等の緊急時において、従前に取得した個人に係る信書の秘密の情報（差出人及び受取人の氏名、住所等）を地方公共団体等に提供するといった場合が挙げられる。

【参考】

○ 個人情報保護法

（第三者提供の制限）

第23条 個人情報取扱事業者は、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、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 個人情報取扱事業者は、第三者に提供される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 個人情報取扱事業者は、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 個人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個人データが提供される場合
 - 三 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 個人情報取扱事業者は、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。

○ 信書便法
(秘密の保護)

第5条 一般信書便事業者又は特定信書便事業者の取扱中に係る信書便物の秘密は、侵してはならない。

2 信書便の業務に従事する者は、在職中信書便物に関して知り得た他人の秘密を守らなければならない。その職を退いた後においても、同様とする。

第14条 (保有個人データに関する事項の公表等)

(保有個人データに関する事項の公表等)

第14条 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 当該事業者の氏名又は名称

二 すべての保有個人データの利用目的（第7条第4項第1号から第3号までに該当する場合を除く。）

三 次項、次条第1項、第16条第1項又は第17条第1項若しくは第2項の規定による求めに応じる手続（第20条第2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 前3号に掲げるもののほか、保有個人データの適正な取扱いの確保に関し必要な事項として次に掲げるもの

イ 当該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

ロ 当該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 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でない場合

二 第7条第4項第1号から第3号までに該当する場合

3 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。

【趣旨】

本条は、個人情報保護法第24条（保有個人データに関する事項の公表等）と同様の規定を設けるものである。

【解説】

● 事業者は、保有個人データに関して第1項各号に定める事項について本人の知り得る状態に置かなければならない（第1項）。第1項各号に定める事項は、本人が開示等の求めを行う上での実効性を担保するために必要不可欠な事項として定めるものである。

● 「本人の知り得る状態」とは、本人が知ろうとすれば知ることができる状

態をいう。具体的には、ホームページへの掲載、パンフレットへの記載・配布、事務所・店舗内における書面の掲示・備付け、本人の求めに応じて遅滞なく回答を行うこと等が考えられる。

- また、事業者は、第2項各号の場合を除き、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、遅滞なく、本人に通知しなければならない。「通知」の方法については、第7条（取得に際しての利用目的の通知等）解説を参照。

【参考】

○ 個人情報保護法

（保有個人データに関する事項の公表等）

第24条 個人情報取扱事業者は、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 当該個人情報取扱事業者の氏名又は名称
- 二 すべての保有個人データの利用目的（第18条第4項第1号から第3号までに該当する場合を除く。）
- 三 次項、次条第1項、第26条第1項又は第27条第1項若しくは第2項の規定による求めに応じる手続（第30条第2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 前3号に掲げるもののほか、保有個人データの適正な取扱いの確保に関し必要な事項として政令で定めるもの

2 個人情報取扱事業者は、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場合
- 二 第18条第4項第1号から第3号までに該当する場合

3 個人情報取扱事業者は、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。

○ 個人情報の保護に関する法律施行令（平成15年政令第507号）

（保有個人データの適正な取扱いの確保に関し必要な事項）

第5条 法第24条第1項第4号の政令で定めるものは、次に掲げるものとする。

- 一 当該個人情報取扱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
- 二 当該個人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つて

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

第15条 (開示)

(開示)

第15条 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（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 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1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。

【趣旨】

本条は、個人情報保護法第25条（開示）と同様の規定を設けるものである。

【解説】

- 事業者は、本人から保有個人データの開示を求められた場合には、遅滞なく、当該個人保有データを開示しなければならない（第1項）。ただし、第1項各号に該当すると判断される場合には、例外的に、保有個人データの全部又は一部を不開示とすることが認められる。
- この場合の「開示」とは、求めの対象である「保有個人データ」が存在しないという場合を含む。開示の方法は、書面によるほか、求めを行った者が同意している場合には電子メール、電話、口頭説明等の方法によることも可能である。
- また、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当該決定をした旨を通知しなければならない（第

2項)。「通知」の方法については、第7条(取得に際しての利用目的の通知等)解説を参照。

【参考】

○ 個人情報保護法

(開示)

第25条 個人情報取扱事業者は、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、政令で定める方法により、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 当該個人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 個人情報取扱事業者は、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。

○ 個人情報の保護に関する法律施行令(平成15年政令第507号)

(個人情報取扱事業者が保有個人データを開示する方法)

第6条 法第25条第1項の政令で定める方法は、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)とする。

第16条 (訂正等)

(訂正等)

第16条 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 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。

【趣旨】

本条は、個人情報保護法第26条(訂正等)と同様の規定を設けるものである。

【解説】

- 事業者は、本人から保有個人データに誤りがあり、事実でないという理由によって、その内容の訂正、追加又は削除（以下「訂正等」という。）を求められた場合には、原則として、訂正等を行わなければならない（第1項）。ただし、利用目的から見て訂正等の必要がない場合や誤りである旨の指摘が正しくない場合には訂正等を行う必要はない。
- 訂正等を行った場合にはその旨及び内容を、訂正等を行わない旨を決定した場合にはその旨を、本人に遅滞なく通知しなければならない（第2項）。「通知」の方法については、第7条（取得に際しての利用目的の通知等）解説を参照。

【参考】

- 個人情報保護法
(訂正等)

第26条 個人情報取扱事業者は、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 個人情報取扱事業者は、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。

第 17 条 （利用停止等）

（利用停止等）

第 17 条 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 5 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 6 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 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 13 条第 1 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 事業者は、第 1 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。

【趣旨】

本条は、個人情報保護法第 27 条（利用停止等）と同様の規定を設けるものである。

【解説】

● 事業者は、本人から、以下の理由により、保有個人データの利用の停止若しくは消去又は第三者提供の禁止（以下「利用の停止等」という。）を求められた場合には、原則として、かかる措置を講じなければならない（第 1 項、第 2 項）。

① 利用目的の達成に必要な範囲を超えて保有個人データを取り扱っている場合

- ② 偽りその他不正の手段により保有個人データを取得した場合
- ③ 第三者提供の制限に違反して保有個人データが提供された場合

- 利用の停止等を行った場合又は利用の停止等を行わない旨を決定した場合は、本人に遅滞なく、その旨を通知しなければならない（第3項）。「通知」の方法については、第7条（取得に際しての利用目的の通知等）解説を参照。

【参考】

- 個人情報保護法
（利用停止等）

第27条 個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第16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17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 個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第23条第1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 個人情報取扱事業者は、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。

第18条 (理由の説明)

(理由の説明)

第18条 事業者は、第14条第3項、第15条第2項、第16条第2項又は前条第3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。

【趣旨】

本条は、個人情報保護法第28条(理由の説明)と同様の規定を設けるものである。

【解説】

- 事業者は、保有個人データの公表等、開示、訂正等及び利用の停止等に関し、本人から求められた措置をとらない旨又は求められた措置とは異なる措置をとる旨を本人に通知する場合には、併せて、本人に対して、その理由を説明するように努めなければならない。

【参考】

- 個人情報保護法
(理由の説明)

第28条 個人情報取扱事業者は、第24条第3項、第25条第2項、第26条第2項又は前条第3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。

第19条 (開示等の求めに応じる手続)

(開示等の求めに応じる手続)

第19条 事業者は、第14条第2項、第15条第1項、第16条第1項又は第17条第1項若しくは第2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、次の各号に掲げるとおり、その求めを受け付ける方法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、磁気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3項に規定する代理人であることの確認方法

四 次条第1項の手数料の徴収方法

2 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、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。

3 開示等の求めは、次に掲げる代理人によってすることができる。ただし、第15条第1項の規定による開示の求めについては、本人の具体的な委任によらない代理人に開示することにより本人の信書の秘密を侵害する等、同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 開示等の求めをするにつき本人が委任した代理人

4 事業者は、前3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。

【趣旨】

本条は、個人情報保護法第29条（開示等の求めに応じる手続）と同様の規定を設けるとともに、第3項の代理人による開示の求めについては、本人の信書の秘密を侵害する等の場合には応じてはならないことを確認的に定めるものである。

【解説】

- 事業者は、保有個人データの利用目的の通知、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止又は消去、第三者提供の停止の求め（以下「開示等の求

め」という。)について、その求めを受け付ける方法を定めることができる(第1項)。

事業者は、かかる手続きを定めた場合には、第14条第1項の規定に基づき、本人の知り得る状態に置かなくてはならない。手続きを定めるかどうかは事業者の任意であるが、定めた場合には本人は当該方法に従って求めを行う必要がある。

- 本人が、未成年者である場合や成年被後見人である場合又は本人の委任がある場合は、代理人による開示等の求めが可能である(第3項)。

なお、第3項ただし書きは、本人からの委任の内容が具体的に特定されていない代理人に対して個々の信書の差出人や受取人の氏名・住所・電話番号を開示するなど本人の「信書の秘密」を侵すおそれがある場合や代理人による開示の求めを認めることが本人と利益相反になるおそれがある場合など、第15条第1項各号のいずれかに該当する場合には、代理人による求めは認められない旨を確認的に定めたものである。

- 事業者は、開示等の求めについて、本人に過重な負担を課するような手続きを定めることがないよう配慮しなければならない(第4項)。具体的には、必要以上に膨大な資料の提出を求めること、煩雑な書類を書かせること、あるいは、受付窓口を不当に利便性の悪い場所に設置することなどがいいよう配慮する必要がある。

【参考】

- 個人情報保護法

(開示等の求めに応じる手続)

第29条 個人情報取扱事業者は、第24条第2項、第25条第1項、第26条第1項又は第27条第1項若しくは第2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、政令で定めるところにより、その求めを受け付ける方法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、開示等の求めを行わなければならない。

2 個人情報取扱事業者は、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、個人情報取扱事業者は、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。

3 開示等の求めは、政令で定めるところにより、代理人によってすることができる。

4 個人情報取扱事業者は、前3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。

○ 個人情報の保護に関する法律施行令（平成15年政令第507号）
（開示等の求めを受け付ける方法）

第7条 法第29条第1項の規定により個人情報取扱事業者が開示等の求めを受け付ける方法として定めることができる事項は、次に掲げるとおりとする。

- 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、磁氣的方式その他人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三項に規定する代理人であることの確認方法
- 四 法第30条第1項の手数料の徴収方法

（開示等の求めをすることができる代理人）

第8条 法第29条第3項の規定により開示等の求めをすることができる代理人は、次に掲げる代理人とする。

- 一 未成年者又は成年被後見人の法定代理人
- 二 開示等の求めをすることにつき本人が委任した代理人

第20条 (手数料)

(手数料)

第20条 事業者は、第14条第2項の規定による利用目的の通知又は第15条第1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 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。

【趣旨】

本条は、個人情報保護法第30条(手数料)と同様の規定を定めるものである。

【解説】

- 事業者が、利用目的の通知または開示を求められたときは、その実施に関して、手数料を徴収することができる。手数料を定めた場合は、個人情報保護法第24条第1項の規定に基づき、手数料の額を本人の知り得る状態に置かなくてはならない。
- また、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、その額を定める必要がある。

【参考】

- 個人情報保護法
(手数料)

第30条 個人情報取扱事業者は、第24条第2項の規定による利用目的の通知又は第25条第1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 個人情報取扱事業者は、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。

第 2 1 条 （苦情の処理）

（事業者による苦情の処理）

第 2 1 条 事業者は、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 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。

【趣旨】

本条は、個人情報保護法第 3 1 条（個人情報取扱事業者による苦情の処理）と同様の規定を設けるものである。

【解説】

- 事業者は、個人情報の取扱いに関する苦情全般について、適切かつ迅速に処理するよう努めなければならない（第 1 項）。

- 併せて、苦情を処理するために必要な体制の整備に努めなければならない（第 2 項）。具体的には、苦情処理に係る窓口/担当者の設置、苦情処理に係る規程の整備、従業員への教育・研修の実施等の措置が考えられる。

【参考】

○ 個人情報保護法

（個人情報取扱事業者による苦情の処理）

第 3 1 条 個人情報取扱事業者は、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 個人情報取扱事業者は、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。

第22条 (漏えい等が発生した場合の対応)

(漏えい等が発生した場合の対応)

第22条 事業者は、個人データの漏えい等が発生した場合は、事実関係を本人に速やかに通知しなければならない。

2 事業者は、個人データの漏えい等が発生した場合は、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り事実関係等を公表しなければならない。

3 事業者は、個人データの漏えい等が発生した場合は事実関係を総務省に直ちに報告しなければならない。

【趣旨】

本条は、「個人情報の保護に関する基本方針」(平成16年4月2日閣議決定)等を踏まえ、実際に個人情報の漏えい等の事案が発生した場合に、事業者が講ずべき措置を定めるものである。

【解説】

- 事業者は、自己が取り扱う個人データの漏えい、滅失又はき損(以下「漏えい等」という。)が発生した場合は、当該データに係る本人が適切に対応できるよう、事実関係を本人に速やかに通知する必要がある(第1項)。
- また、上記基本方針を踏まえ、個人データの漏えい等が発生した場合は、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、事業者は、可能な限り事実関係等を公表するものとする。事実関係のほかに公表すべき事項として、例えば、再発防止策などが想定される(第2項)。
- さらに、個人データの漏えい等が発生した場合は、事業者は、事実関係を直ちに総務省(各総合通信局(沖縄総合通信事務所を含む)信書便監理官又は郵政行政部信書便事業課)に報告する必要がある(第3項)。
- その他、委託を受けて個人データを取扱う際に当該個人データの漏えい等が発生した場合は、委託元との契約等に基づき、委託元に速やかに報告すべきことにも留意する必要がある。例えば、地方公共団体からの公文書集配業務を受託した信書便事業者において個人データの漏えい等が発生した場合には、事業者は、当該地方公共団体に速やかに報告するなど、地方公共団体の条例や両者の間で締結されている契約等に基づいて適切な措置を講ずる必要

がある。

- なお、漏えいした個人データが信書の秘密にも該当し、信書便事業者の取扱い中に当該信書の秘密を侵したと判断される場合には、信書便法第5条第1項及び同法第44条に基づき、信書の秘密を侵した者自身に対して罰則が適用されることとなる。ここでいう「信書の秘密を侵す」とは、正当な事由なく、信書の秘密を知得し又は漏えいする行為をいう。

【参考】

- 個人情報の保護に関する基本方針（平成16年4月2日閣議決定）
 - 6 個人情報取扱事業者等が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項
 - (1) 個人情報取扱事業者に関する事項
 - ② 消費者等の権利利益の一層の保護
 - また、事業者において、個人情報の漏えい等の事案が発生した場合は、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り事実関係等を公表することが重要である。
- 信書便法
(秘密の保護)
 - 第5条 一般信書便事業者又は特定信書便事業者の取扱中に係る信書の秘密は、侵してはならない。
 - 2 信書便の業務に従事する者は、在職中信書便物に関して知り得た他人の秘密を守らなければならない。その職を退いた後においても、同様とする。
 - 第44条 一般信書便事業者又は特定信書便事業者の取扱中に係る信書の秘密を侵した者は、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。
 - 2 信書便の業務に従事する者が前項の行為をしたときは、2年以下の懲役又は100万円以下の罰金に処する。
 - 3 前2項の罪の未遂は、罰する。

第23条 (小規模事業者による個人情報の取扱い)

(小規模事業者による個人情報の取扱い)

第23条 民間事業者による信書の送達に関する法律第2条に規定する一般信書便事業者及び特定信書便事業者のうち、事業者に該当しない個人情報を取り扱う者についても、このガイドラインに準じて、その適正な取扱いの確保に努めなければならない。

【趣旨】

本条は、個人情報取扱事業者に該当しない信書便事業者においても、このガイドラインに準じて、個人情報の適正な取扱いの確保に努めることを定めるものである。

【解説】

- 信書便事業者のうち個人情報取扱事業者には当たらない者については、本ガイドラインの直接の適用を受けることはないが、個人情報保護法、「個人情報の保護に関する基本方針」及び本ガイドラインの趣旨を踏まえ、個人情報の適正な取扱いに取り組むべく努めることが期待される（個人情報取扱事業者の定義については第2条（定義）解説を参照）。
- なお、個人情報取扱事業者には当たらない者であっても、当然のことながら、信書便法に基づく規律は遵守する必要がある。

附則（見直し）

附 則

このガイドラインは、社会経済情勢の変化及び個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）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。

【趣旨】

本条は、技術革新その他の社会経済情勢の変化や、個人情報保護法に基づき行われる措置等の状況を勘案し、必要に応じて本ガイドラインの見直しについて検討が行われ、その結果に基づく所要の措置が講ぜられることを定めるものである。