

郵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
(平成20年3月25日総務省告示第153号)

(目的)

第一条 このガイドラインは、個人情報の保護に関する法律（平成十五年法律第五十七号）及び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）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（平成十六年四月二日閣議決定）にのっとり、郵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。

(定義)

第二条 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つ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、牽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二条第三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
 - (一) 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) 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) 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) 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 郵便法（昭和二十二年法律第百六十五号）第二条の規定に基づき郵便の業務を行う郵便事業株式会社及び郵便窓口業務の委託等に関する法律（昭和二十四年法律第二百十三号）第三条第一項の規定により郵便事業株式会社から同法第二条に規定する郵便窓口業務を行うことの委託を受けた郵便局株式会社をいう。

（一般原則）

第三条 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郵便法第八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。

（利用目的の特定）

第四条 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。

（利用目的による制限）

第五条 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。

（適正な取得）

第六条 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。

(取得に際しての利用目的の通知等)

第七条 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て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)

第八条 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。

(安全管理措置)

第九条 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

（従業者の監督）

- 第十条 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 郵便の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。

（委託先の監督）

- 第十一条 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。

(プライバシーポリシー)

第十二条 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。

(第三者提供の制限)

第十三条 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 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。
- 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郵便法第八条その他の関連規定を遵守しなければならない。

(保有個人データに関する事項の公表等)

- 第十四条 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（第七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、第十六条第一項又は第十七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 前三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な場合
 - 二 第七条第四項第一号から第三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。

(開示)

第十五条 郵便事業株式会社（以下第二十条までにおいて「会社」という。）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 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 会社は、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)

第十六条 会社は、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。）を求められる場合には、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 会社は、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)

第十七条 会社は、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六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 会社は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第十三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 会社は、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)

第十八条 会社は、第十四条第三項、第十五条第二項、第十六条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)

第十九条 会社は、第十四条第二項、第十五条第一項、第十六条第一項又は第十七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つ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 次条第一項の手数料の徴収方法

- 2 会社は、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、会社は、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、第十五条第一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ことにつき本人が委任した代理人

- 4 会社は、前三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)

第二十条 会社は、第十四条第二項の規定による利用目的の通知又は第十五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 会社は、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。

(事業者による苦情の処理)

第二十一条 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。

(漏えい等が発生した場合の対応)

第二十二条 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。

(配達情報等の取扱い)

第二十三条 事業者は、郵便物の配達のために用いられる個人データに関しては、第八条から第十一条までに規定する安全管理に関する措置について、特に厳正な注意を払わなければならない。