

**「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」等の一部改正について**  
～個人情報の保護に関する基本方針の一部改正  
及びガイドライン共通化に伴う措置等～

平成21年4月  
総務省 総合通信基盤局

# 1 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の概要

## 1, 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の概要

【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16年総務省告示第695号）】

➤目的：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、電気通信サービス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

➤構成：

第1章 総則

（目的、定義のほか、通信の秘密に関する電気通信事業法の規定及び個人情報保護法の規定とガイドラインの関係等を明確化）

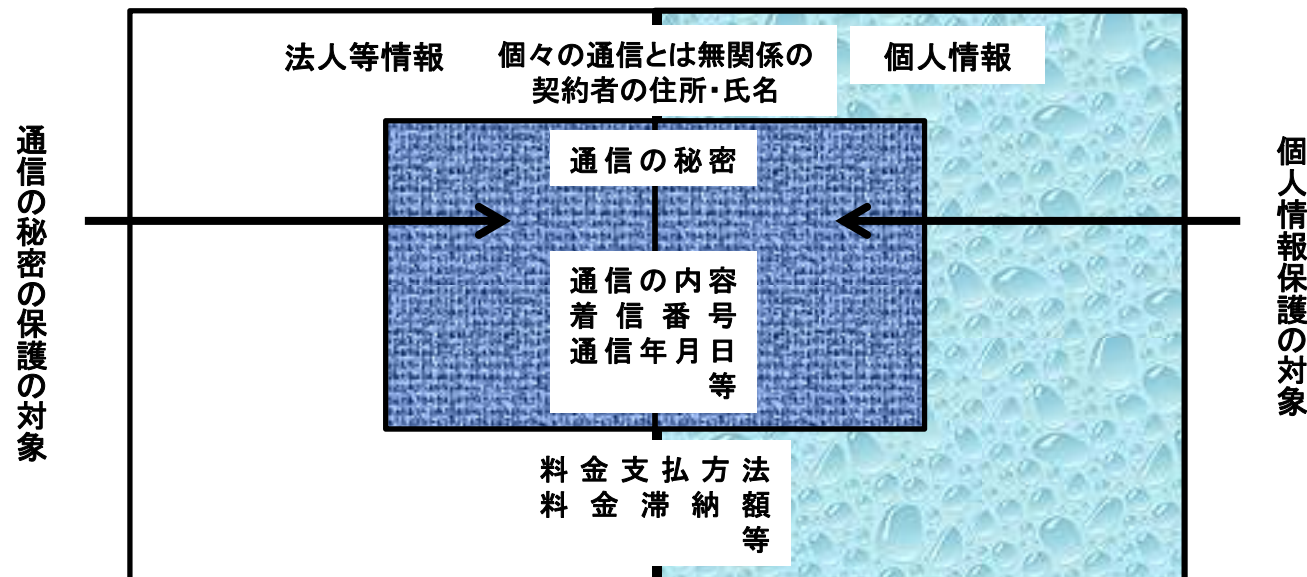
第2章 個人情報の取扱いに関する共通原則

第3章 各種情報の取扱い

（電気通信事業者が取り扱う各種情報の取扱いに関する規定を整備。例：通信履歴、不払い者情報、迷惑メール等送信に係る加入者情報等）

➤特色：個人情報だけではなく通信の秘密の観点からも規定、保有する個人情報等の数にかかわらずすべての電気通信事業者を対象、個人データ・保有個人データの用語は用いずすべての個人情報を対象、等。

### ●個人情報と通信の秘密との関係



## 2 基本方針の見直しの概要

### 「個人情報保護に関する基本方針」(平成16年4月2日閣議決定)【一部変更】<主なもの>

〔 個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益の保護を図る個人情報保護法の趣旨を踏まえ、事業者の適切な取組を推進し、国民生活の利便性向上に資する内容を充実 〕

#### いわゆる「過剰反応」

いわゆる「過剰反応」を明記の上、積極的な広報・啓発活動に取り組むことを宣言。また、国の行政機関、地方公共団体、独立行政法人等の保有する個人情報の取扱いについて、法律・条例の適切な解釈・運用を明記。

#### 国際的な取組への対応

OECD、APEC、EU等で進められている国境を越えた取組を踏まえ、我が国として必要な対応を検討。

#### プライバシーポリシー(個人情報の取扱いに関する方針)等

消費者等、本人の権利利益の一層の保護の観点から以下の点を考慮した記述を盛り込むことも重要と指摘。

- ①保有個人データの自主的な利用停止等
- ②委託処理の透明化
- ③利用目的の明確化
- ④取得元、取得源等をできる限り具体化

#### 安全管理措置の程度

例えば市販名簿については、シュレッダー処理しなくても、安全管理措置義務違反にならないとすることができる旨明記。

#### 国民生活審議会の役割

国民生活審議会は引き続き法のフォローアップを行う。

#### 論 点

➤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において、新たにプライバシーポリシーに記載すべきとされる事項を盛り込むことにより、利用者等の権利利益の一層の保護の観点から有益と考えられるのではないか。

### 3 プライバシーポリシーに関する基本方針の見直しについて

#### 1, 基本方針改正による見直し

「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）」の一部変更により、プライバシーポリシーに盛り込むべき事項が定められた。

#### 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

事業者が個人情報保護を推進する上での考え方や方針（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。

基本方針の改正により追加

##### ② 消費者等の権利利益の一層の保護

上記①で示した、事業者の個人情報保護を推進する上での考え方や方針には、消費者等、本人の権利利益保護の観点から、以下に掲げる点を考慮した記述を盛り込み、本人からの求めに一層対応していくことも重要である。

- ・保有個人データについて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など、自主的に利用停止等に応じること
- ・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
- ・事業者がその事業内容を勘案して顧客の種類ごとに利用目的を限定して示したり、事業者が本人の選択による利用目的の限定に自主的に取り組んだりするなど、本人にとって利用目的がより明確になるようにすること
- ・個人情報の取得元又はその取得方法（取得源の種類等）を、可能な限り具体的に明記すること

#### 2, 現行ガイドラインにおけるプライバシーポリシーに関する規定

現行ガイドラインでは、プライバシーポリシーの公表・遵守について定められ、解説において、記載すべき事項が定められている。

##### ◎ガイドライン14条

（プライバシーポリシー）

第14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。）を公表し、これを遵守するものとする。

##### ◎ガイドライン14条の解説

(1) 略

(2) プライバシーポリシーは、それぞれの電気通信事業者が、自らの個人情報の取扱いに関する方針をわかりやすい表現で記載すべきものであるが、プライバシーポリシーに記載すべき事項としては次のようなものが考えられる。

- ① 個人情報保護法及び通信の秘密に係る電気通信事業法の規定その他の関係法令の遵守
- ② 本ガイドラインの遵守
- ③ 第16条第1項各号に定める公表すべき事項
  - (i) 電気通信事業者の名称
  - (ii) 個人情報の利用目的
  - (iii) 利用目的の通知又は開示若しくは訂正等の本人からの求めに応じる手続
  - (iv) 苦情の申出先
  - (v) 認定個人情報保護団体の名称及び苦情の解決の申出先
- ④ 第11条の安全管理措置に関する方針

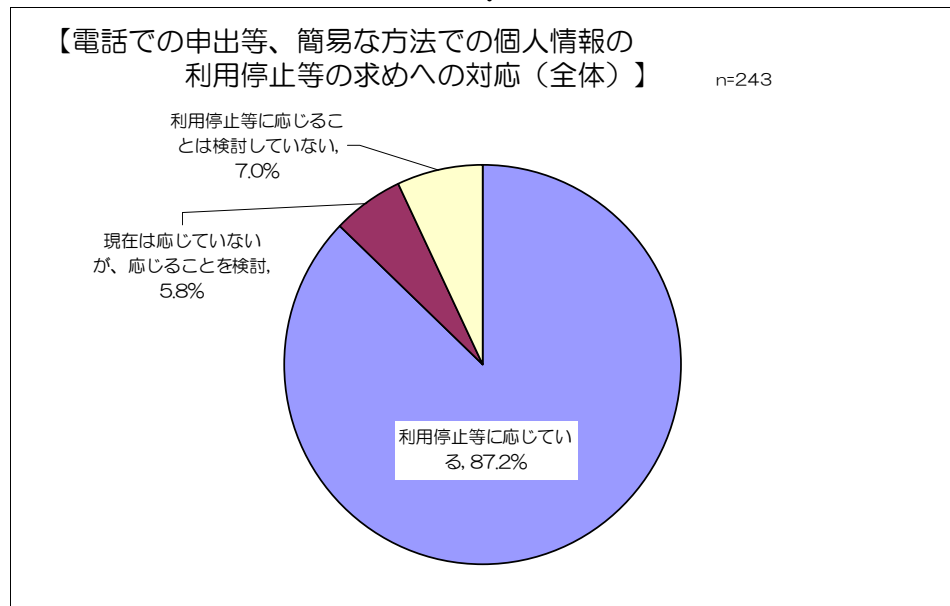
# 参考 電気通信事業分野の個人情報保護に関する実態調査結果

## 「電気通信事業分野の個人情報保護に関する実態調査報告書(平成21年3月まとめ)」から

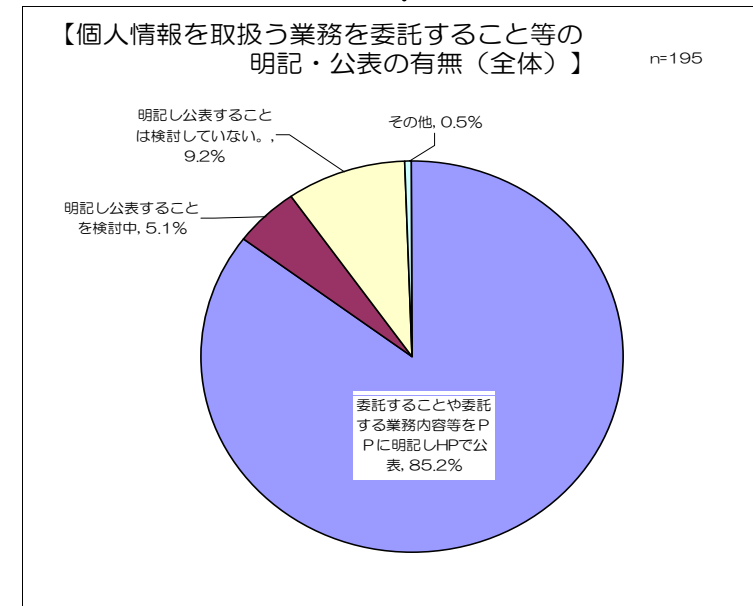
観点①：保有個人データについて本人から求めがあった場合には、ダイレクトメールの発送停止など、自主的に利用停止等に応じること

観点②：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

①電話受付等簡易な方法での「個人情報の利用停止等」の申出に応じている事業者は約87%



②「個人情報を取扱う業務を委託すること」を明記・公表している事業者は約85%



出典：電気通信事業分野の個人情報保護に関する実態調査報告書 | 平成21年3月まとめ

# 参考 電気通信事業分野の個人情報保護に関する実態調査結果

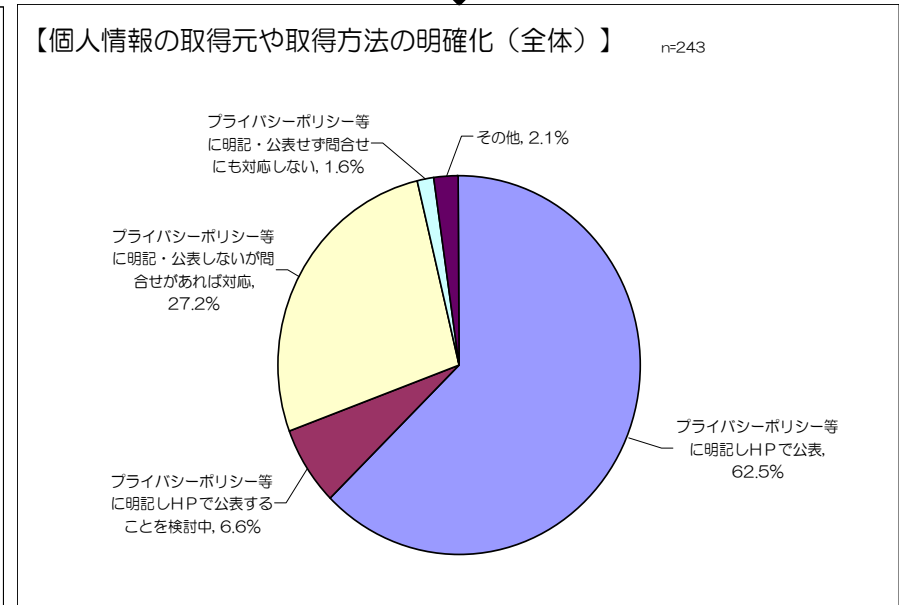
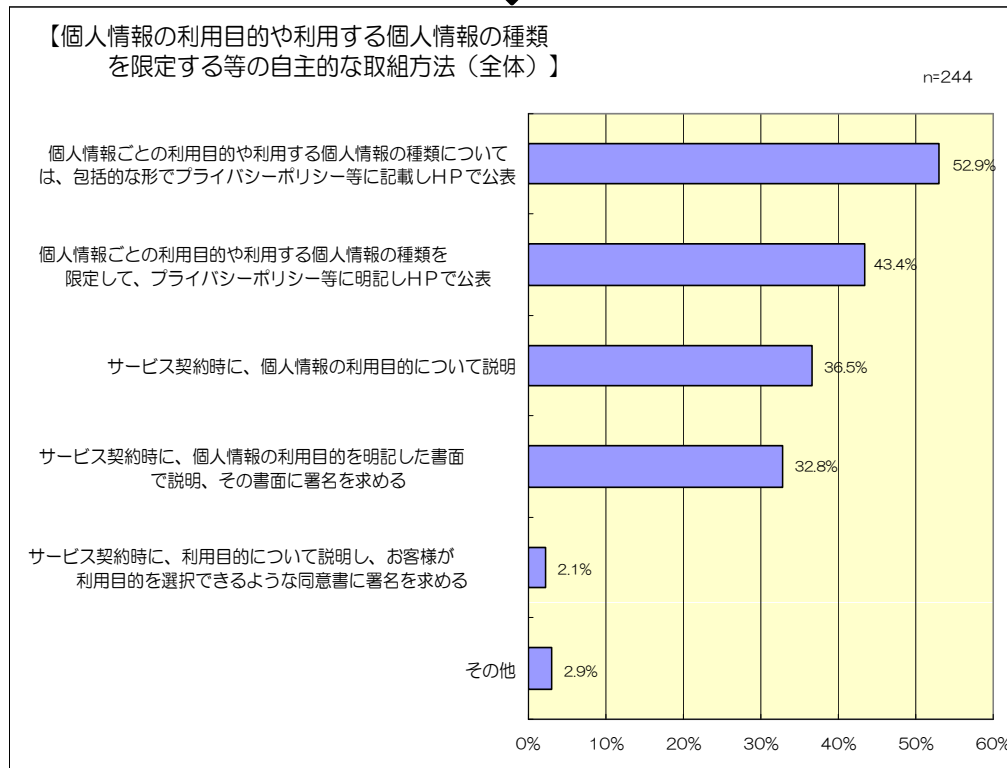
## 「電気通信事業分野の個人情報保護に関する実態調査報告書(平成21年3月まとめ)」から

観点③：事業者がその事業内容を勘案して顧客の種類ごとに利用目的を限定して示したり、事業者が本人の選択による利用目的の限定に自主的に取り組んだりするなど、本人にとって利用目的がより明確になるようにすること

観点④：個人情報の取得元又はその取得方法（取得源の種類等）を、可能な限り具体的に明記すること

③「個人情報ごとの利用目的や利用する個人情報の種類を限定してプライバシーポリシー等に明記し公表している」事業者は約43%。「利用目的を選択できる措置を講じている」事業者は約2%となっている。

④取得元又はその取得方法を「プライバシーポリシー等に明記しHPで公表」している事業者は約70%



出典：電気通信事業分野の個人情報保護に関する実態調査報告書「平成21年3月まとめ」

## 4 共通化の概要①

### 「ガイドラインの共通化の考え方について」 (平成20年7月 内閣府)

#### 目的

ガイドラインの共通化の取組は、各省庁の策定するガイドラインによってバラツキのある項目を精査し、各事業分野の特性・独自性に依拠する部分を除いても、なお統一的でない部分については、個人情報の保護を政府として総合的かつ一体的に推進する観点から、内閣府の示す方針に沿って各省庁がガイドラインを改定することで足並みを揃え、**分野ごとの事情を踏まえながらもなるべくガイドライン間の異同を小さくしようとする取組**である。

なお、各府省がその所管事業分野等の監督責任を果たし、**所管事業分野等の特性・独自性や所掌する政策等を踏まえた効果的な取組が、この取組により妨げられるものではない。**

#### 総則(共通化の要点)

ガイドラインの策定・見直しに当たっては、次の点に留意するものとする。

1. ガイドラインの定義
2. ガイドラインの位置付け
3. 名称の共通化
4. 形式の統一化
5. ガイドライン以外のもの(事例集やQ&A、解説書等)
6. ガイドラインにおける使用用語の統一化
7. 法第2条第3項第5号の規定により「個人情報取扱事業者」から除かれる事業者の取扱い
8. わかりやすいガイドラインの内容

#### 各論

内閣府は、全事業分野に共通するような標準的なガイドラインを総則(共通化の要点)を踏まえ作成し、公表する。  
各府省は、ガイドラインの策定・見直し等に当たっては、これも参考とする。

#### スケジュール

各府省は、既にガイドラインを策定している場合には、**内閣府による標準的なガイドライン策定後1年内を目途に、事業分野の特性に応じて、ガイドラインを見直す**こととし、見直し後のガイドラインの施行時期については、周知期間を含め、各事業分野の実情を踏まえた各府省の判断とする。標準的なガイドラインの変更後も同様とする。

## 4 共通化の概要②

### 1, 「共通化」の総則と現行ガイドラインの対比

### 2, 「標準的なガイドライン」と現行ガイドラインとの主な相違等

共通化の総則(共通化の要点)で留意すべき事項	GL
<b>1. ガイドラインの定義</b> ガイドラインとは、法第6条、第8条又は基本方針に基づいて主務大臣が策定するものであり、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し、事業者等が講ずべき措置の適正かつ有効の実施を図るための指針をいう。	—
<b>2. ガイドラインの位置付け</b> ガイドラインが、法第6条、第8条又は基本方針に基づき策定されたものであることが明確になるよう、ガイドラインの目的に関する規定等において、その旨を明記することとする。	×
<b>3. 名称の共通化</b> ガイドラインの名称については、「…分野における個人情報保護に関するガイドライン」又は「…が講ずべき個人情報保護措置に関する指針」等の名称を用いることとし、国民にとってわかりやすい名称であることを目安とする。 これとの混同を避けるため、事例集やQ&A、解説書等には、「ガイドライン」や「指針」といった名称を用いないこととし、それがガイドラインではないことがわかるよう配慮した名称を付することとする。	○
<b>4. 形式の統一</b> 各府省による「告示」とする。	○
<b>5. ガイドライン以外のもの(事例集やQ&amp;A、解説書等)</b> 内閣府は、ガイドラインと区別して各府省が策定する事例集やQ&A、解説書等を一覧できるものを作成し、内閣府ホームページ等で公表する。これにより、事業者等の利便性に配慮する。	—
<b>6. ガイドラインにおける使用用語の統一化</b> 用語の定義に当たっては、事業分野の特性・独自性のあるもの以外の用語は、法の定めるところによるものとする。	○
<b>7. 個人情報取扱事業者から除かれる事業者の取扱い</b> 法の義務規定の対象とならない者の自主的な取組を促進するために、ガイドラインには「個人情報取扱事業者に該当しない者についても、このガイドラインに準じた個人情報の適正な取扱いに努めるものとする」といった記述を盛り込むこととする。	○
<b>8. わかりやすいガイドラインの内容</b> 事業者や国民(消費者等)がガイドラインに関する理解を深められるように、ガイドラインにはできるだけ事例等を具体的に盛り込むようにする。	×

項目	標準的なガイドライン	現行ガイドライン
①構成	告示(条文+逐条解説(例示を含む。))	条文(告示)+逐条解説
②条文構成	標準的ガイドラインと比較して一部規定(見直し条項等)を除きほぼ同構成	
③保護対象	個人情報、個人データ、保有個人データに細分化	個人情報
④対象者	取り扱う個人情報によって識別される特定個人の数が5,000を超える者	電気通信事業を営む者(取り扱う個人情報等の数を問わない)
⑤各種情報の取扱い	—	通信履歴、発信者情報、位置情報、電話番号情報など

※ 赤枠の部分は、情報通信分野が個人情報の特に適正な取扱いの厳格な実施を確保する必要がある分野であることからの措置

### 論点

- 1 電気通信事業における特質を踏まえて規定されている部分を除き、共通化の考え方に沿って見直しをするべきではないか。
- 2 「現行ガイドライン」と「標準的なガイドライン」とで、告示の範囲等が相違しているが、これについてどう考えるか。
- 3 「現行ガイドライン」で、電気通信事業の特色を踏まえて一段高い水準の保護を行っている部分については、共通化の見直しの中でも維持すべきではないか。
  - ・ 例えば、「個人情報」すべてを保護対象としている点や通信履歴等に関する独自の規定が置かれている。



## 5 「共通化」に伴うガイドライン改正の対応方針について

### 標準的なガイドラインと現行ガイドラインの条文構成

- 目的 ○定義 ○適用対象者の範囲 ○個人情報の利用目的に関する義務
- 個人情報の取得に関する義務 ○個人データの管理に関する義務
- 個人データの第三者提供に関する義務
- 保有個人データの開示等に関する義務
- 苦情処理に関する義務
- 法違反又は法違反のおそれが発覚した場合の対応

#### 現行ガイドラインに規定なし

##### 勧告、命令等についての考え方

- 勧告、命令等の措置基準等を記載

※分野の特性に応じ規定

##### ガイドラインの見直しについて

- 諸環境の変化を踏まえ、必要に応じ、見直しを実施する旨を記載

#### 現行ガイドラインの独自規定

##### 第4条(取得の制限)

- ・個人情報の取得を電気通信サービスの提供に必要な場合に限定
- ・センシティブ情報の取得の原則禁止

##### 第10条(保存期間等)

- ・保存期間の設定及び期間経過後の消去義務
- ・期間経過後の消去義務の例外

##### 第13条(個人情報保護管理者)

- ・電気通信事業者の個人情報の取扱いに関する責任者の配置義務
- ※基本方針を踏まえた規定

##### 第14条(プライバシーポリシー)

- ・電気通信事業者の個人情報の取扱いに関する方針の公表・遵守
- ※基本方針を踏まえた規定

##### 第3章 各種情報の取扱い

- ・通信履歴、利用明細、発信者情報、位置情報、不払い者情報、迷惑メール等送信に係る加入者情報、電話番号情報

# 参考 「共通化」に伴うガイドライン改正の対応方針について

## 標準的なガイドラインと現行ガイドラインの構成対比(例)

標準的なガイドライン	現行ガイドライン等
<p><b>【ガイドライン】</b>                      5. 個人情報の取得に関する義務                      (1) 適正な取得【法第17条関係】                      [〇〇関係事業者]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。</p>	<p><b>【ガイドライン】</b>                      (適正な取得)                      第7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ないものとする。</p>
	<p><b>【解説】</b>                      個人情報の取得は、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ることは許されない。</p>
<p>(違反例)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本人をだましてその個人情報を取得すること。</li> <li>・ 第三者提供の制限(7の規定参照)に違反して提供している業者から事情を知って個人情報を取得すること。                      [事例集は△-▼(●ページ)参照]</li> </ul>	<p><b>【電気通信事業における個人情報保護指針(※)】</b>  <small>(※認定個人情報保護団体(財団法人日本データ通信協会)の電気通信個人情報保護推進センターにおいて、平成17年4月12日策定。最終改正平成19年9月12日)</small></p> <p>(2) 適正な取得等(ガイドライン第7条及び第8条)                      (ガイドライン第7条の解説)</p> <p>個人情報の取得は、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ることは許されない。電気通信事業者は、偽り等の不正の手段により個人情報を取得してはならない。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>好ましい事例：</b>                      加入申込を受け付ける際やアンケートを実施する際に利用目的を明示して、本人から同意を得て個人情報を取得する</li> <li>■ <b>好ましくない事例：</b>                      関連会社間で顔なじみの社員同士が勝手にお客様名簿を交換しあう。</li> </ul>

## 両ガイドラインの相違点

- ① 告示の範囲 (告示部分は斜体字で表示)
- ② 具体的事例の例示

## 6 電気通信事業分野の実情に応じた改正の検討

電気通信事業者の取り扱う個人情報の性質や利用方法等の実態を踏まえ、以下の点について見直しを検討してはどうか。

### 1, 携帯電話不正利用防止法の改正(平成20年10月公布、同年12月施行)

➤契約者確認に応じなかった場合の措置の追加

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17年法律第31号)第8条・第9条に基づく契約者確認に応じなかった者の氏名、住所その他の当該者に関する情報を交換することを可能とする旨を追加する。

(検討の必要性)

他の事業者において、契約者確認に応じなかったことにより利用停止となった者と契約を締結した結果、同様に本人確認ができなくなってしまうケースが増加し、料金請求ができないことが問題となっているばかりか、匿名携帯電話の発生などの不正利用にもつながっているため。

### 2, 特定電子メール法の改正(平成20年6月公布、同年12月施行)

➤総務大臣からの照会に応じる場合の措置の追加

特定電子メールの送信の適正化等に関する法律第29条の改正により、法律違反の広告宣伝メール等の送信者の特定に資することを目的として、総務大臣が、電気通信事業者に対し、電子メールアドレスやIPアドレス等に係る契約者情報の照会を行うことが可能となった旨を追加する。

(検討の必要性)

迷惑メール対策のために、電気通信事業者に対して同条に基づく照会が行われていることから、ガイドラインにおいて法の適用関係者の明確化を図るため。

### 3, その他

➤以上のほか、電気通信事業者の取り扱う個人情報の性質や利用方法等の実態を踏まえ、ガイドラインの改正を検討する。