

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 解説 新旧対照表

赤字…改正部分

改正案	現行
<p>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。最終改正平成 21 年総務省告示〇〇〇号）の解説</p>	<p>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。最終改正平成 17 年総務省告示 1176 号）の解説</p>
<p>目次</p> <p>第 1 章 総則</p> <p>第 1 条（目的）</p> <p>第 2 条（定義）</p> <p>第 3 条（一般原則）</p> <p>第 2 章 個人情報の取扱いに関する共通原則</p> <p>第 4 条（取得の制限）</p> <p>第 5 条（利用目的の特定）</p> <p>第 6 条（利用目的による制限）</p> <p>第 7 条（適正な取得）</p> <p>第 8 条（取得に際しての利用目的の通知等）</p> <p>第 9 条（正確性の確保）</p> <p>第 10 条（保存期間等）</p> <p>第 11 条（安全管理措置）</p> <p>第 12 条（従業者及び委託先の監督）</p> <p>第 13 条（個人情報保護管理者）</p> <p>第 14 条（プライバシーポリシー）</p> <p>第 15 条（第三者提供の制限）</p> <p>第 16 条（個人情報に関する事項の公表等）</p> <p>第 17 条（個人情報の開示及び訂正等）</p> <p>第 18 条（理由の説明）</p> <p>第 19 条（開示等の求めに応じる手続）</p>	<p>目次</p> <p>第 1 章 総則</p> <p>第 1 条（目的）</p> <p>第 2 条（定義）</p> <p>第 3 条（一般原則）</p> <p>第 2 章 個人情報の取扱いに関する共通原則</p> <p>第 4 条（取得の制限）</p> <p>第 5 条（利用目的の特定）</p> <p>第 6 条（利用目的による制限）</p> <p>第 7 条（適正な取得）</p> <p>第 8 条（取得に際しての利用目的の通知等）</p> <p>第 9 条（正確性の確保）</p> <p>第 10 条（保存期間等）</p> <p>第 11 条（安全管理措置）</p> <p>第 12 条（従業者及び委託先の監督）</p> <p>第 13 条（個人情報保護管理者）</p> <p>第 14 条（プライバシーポリシー）</p> <p>第 15 条（第三者提供の制限）</p> <p>第 16 条（個人情報に関する事項の公表等）</p> <p>第 17 条（個人情報の開示及び訂正等）</p> <p>第 18 条（理由の説明）</p> <p>第 19 条（開示等の求めに応じる手続）</p>

<p>第20条（手数料） 第21条（苦情の処理） 第22条（漏えい等が発生した場合の対応） 第3章 各種情報の取扱い 第23条（通信履歴） 第24条（利用明細） 第25条（発信者情報） 第26条（位置情報） 第27条（不払い者等情報） 第28条（迷惑メール等送信に係る加入者情報） 第29条（電話番号情報） 第4章 雑則 <u>第30条（ガイドラインの見直し）</u></p>	<p>第20条（手数料） 第21条（苦情の処理） 第22条（漏えい等が発生した場合の対応） 第3章 各種情報の取扱い 第23条（通信履歴） 第24条（利用明細） 第25条（発信者情報） 第26条（位置情報） 第27条（不払い者情報） 第28条（迷惑メール等送信に係る加入者情報） 第29条（電話番号情報）</p>
--	--

第1章 総則

(目的)

第1条 このガイドラインは、電気通信事業の公共性及び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、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を目的とする。

(解説)

電気通信事業は、通信の秘密と直接かかわる事業であって極めて高い公共性を有しており、そこで取り扱われる個人情報を保護する必要性は大きい。また、電気通信サービスの高度化・多様化は、大量かつ高度に処理された情報の迅速かつ広範囲な流通・利用を可能とする高度情報通信社会を実現し、その結果、国民生活に大きな利便性をもたらしているが、その反面、これらの電気通信サービスの提供に伴い取得される個人情報が不適正な取扱いをされたり、これらの電気通信サービスを利用して個人情報が不適正な取扱いをされると、個人に取り返しのつかない被害を及ぼすおそれがある。

こうしたことを踏まえ、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。）及び個人情報保護法第7条第1項の規定に基づく「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月閣議決定。平成20年4月一部変更。）並びに通信の秘密に係る電気通信事業法（昭和59年法律第86号）第4条その他の関連規定を踏まえ、電気通信事業者に対し、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ついてできるだけ具体的な指針を示すことにより、その範囲での自由な流通を確保して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を目的とするものである。

第1章 総則

(目的)

第1条 このガイドラインは、電気通信事業の公共性及び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、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を目的とする。

(解説)

電気通信事業は、通信の秘密と直接かかわる事業であって極めて高い公共性を有しており、そこで取り扱われる個人情報を保護する必要性は大きい。また、電気通信サービスの高度化・多様化は、大量かつ高度に処理された情報の迅速かつ広範囲な流通・利用を可能とする高度情報通信社会を実現し、その結果、国民生活に大きな利便性をもたらしているが、その反面、これらの電気通信サービスの提供に伴い取得される個人情報が不適正な取扱いをされたり、これらの電気通信サービスを利用して個人情報が不適正な取扱いをされると、個人に取り返しのつかない被害を及ぼすおそれがある。

こうしたことを踏まえ、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。）及び個人情報保護法第7条の規定に基づき平成16年4月2日に閣議決定された「個人情報の保護に関する基本方針」並びに通信の秘密に係る電気通信事業法（昭和59年法律第86号）第4条その他の関連規定を踏まえ、電気通信事業者に対し、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ついてできるだけ具体的な指針を示すことにより、その範囲での自由な流通を確保して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を目的とするものである。

(定義)

第2条 このガイドラインにおいて使用する用語は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条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 電気通信事業者 電気通信事業（電気通信事業法（昭和59年法律第86号）第2条第4号に定める電気通信事業をいう。）を行う者をいう。
- 二 電気通信サービス 電気通信事業者が業務として提供する電気通信役務（電気通信事業法第2条第3号に定める電気通信役務をいう。）及びこれに付随するサービスをいう。
- 三 利用者 電気通信サービスを利用する者をいう。
- 四 加入者 電気通信事業者との間で電気通信サービスの提供を受ける契約を締結する者をいう。

(解説)

- (1) 本ガイドラインで使用する基本的用語を定めるものであるが、電気通信事業を行う者が取り扱う個人情報を広く対象とするため、電気通信事業法の用例とは必ずしも一致しない。
- (2) 「電気通信事業者」とは、電気通信事業法上は、電気通信事業を営むことについて、登録、届出という行政上の手続を経た者をいうが、同じサービスを提供しながら本来行わなければならない手続を経していないという理由でガイドラインの対象外となるのは不合理であるので、本ガイドラインでは、こうした手続の有無にかかわらず、電気通信事業を営む者を対象とすることとした。なお、

(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意義は、当該各号に定めるところによる。

- 一 電気通信事業者 電気通信事業（電気通信事業法（昭和59年法律第86号）第2条第4号に定める電気通信事業をいう。）を行う者をいう。
- 二 電気通信サービス 電気通信事業者が業務として提供する電気通信役務（電気通信事業法第2条第3号に定める電気通信役務をいう。）及びこれに付随するサービスをいう。
- 三 利用者 電気通信サービスを利用する者をいう。
- 四 加入者 電気通信事業者との間で電気通信サービスの提供を受ける契約を締結する者をいう。

五 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。

六 本人 個人情報によって識別される特定の個人をいう。

(解説)

- (1) 本ガイドラインで使用する基本的用語を定めるものであるが、電気通信事業を行う者が取り扱う個人情報を広く対象とするため、電気通信事業法の用例とは必ずしも一致しない。
- (2) 「電気通信事業者」とは、電気通信事業法上は、電気通信事業を営むことについて、登録、届出という行政上の手続を経た者をいうが、同じサービスを提供しながら本来行わなければならない手続を経していないという理由でガイドラインの対象外となるのは不合理であるので、本ガイドラインでは、こうした手続の有無にかかわらず、電気通信事業を営む者を対象とすることとした。なお、

電気通信事業法の適用除外とされている同法第164条第1項各号に定める事業を営む者についても、同法第4条（秘密の保護）の規定の適用があり個人情報保護の必要性に差はないことから、本ガイドラインの対象とすることとした。また、営利を目的とせずに電気通信事業を行う者についても、個人情報を適正に取り扱うことは求められることから、本ガイドラインの対象とすることとした。

(3) 電気通信事業者の事業の中心は、電気通信役務（電気通信設備を用いて他人の通信を媒介し、その他電気通信設備を他人の用に供すること。）を他人の需要に応じて提供することであるが、それ以外にもこれに付随するサービスを行っており（電話帳発行業務等はこれに当たる。）、これらの業務の過程において取り扱う利用者の個人情報についても適正な取扱いが要請されることから、これらを含めたものを「電気通信サービス」とし、ガイドラインの対象とすることとした。

(4) 「利用者」とは、電気通信事業法上は、電気通信事業者との間に電気通信役務の提供を受ける契約を締結する者をいうが、加入電話にみられるように契約者でなくとも電気通信サービスの利用は可能であることから、これらの者の個人情報をも保護するため、単なる電気通信サービスの利用者を「利用者」としてガイドラインの対象とすることとした。

(5) 「加入者」とは、電気通信事業法上の「利用者」に該当する者をいう。

(6) 本ガイドラインは、個人の権利利益の保護を目的とすることから、個人を識別することができない情報は除く一方、他の情報と照合することによって個人を識別することができる場合は対象としている。もっとも、他の情報との照合が容易でない場合については、個人の識別が容易ではなく、個人の権利利益を侵害するおそれも小さいと認められることから、個人情報の範囲から除外している。具体的には、他の電気通信事業者への照会を要する場合のほか、内部でも取扱部門が異なる等の事情により照会が困難な場合がこれに当たる。

なお、本ガイドラインでは、死者に関する情報は、死者と生存する者の双方に関する情報を除き、対象としていないが、死者に関する情報についても適正に取り扱う必要があることは生存する者に関する情報と同様であり、死者に関

電気通信事業法の適用除外とされている同法第164条第1項各号に定める事業を営む者についても、同法第4条（秘密の保護）の規定の適用があり個人情報保護の必要性に差はないことから、本ガイドラインの対象とすることとした。また、営利を目的とせずに電気通信事業を行う者についても、個人情報を適正に取り扱うことは求められることから、本ガイドラインの対象とすることとした。

(3) 電気通信事業者の事業の中心は、電気通信役務（電気通信設備を用いて他人の通信を媒介し、その他電気通信設備を他人の用に供すること。）を他人の需要に応じて提供することであるが、それ以外にもこれに付随するサービスを行っており（電話帳発行業務等はこれに当たる。）、これらの業務の過程において取り扱う利用者の個人情報についても適正な取扱いが要請されることから、これらを含めたものを「電気通信サービス」とし、ガイドラインの対象とすることとした。

(4) 「利用者」とは、電気通信事業法上は、電気通信事業者との間に電気通信役務の提供を受ける契約を締結する者をいうが、加入電話にみられるように契約者でなくとも電気通信サービスの利用は可能であることから、これらの者の個人情報をも保護するため、単なる電気通信サービスの利用者を「利用者」としてガイドラインの対象とすることとした。

(5) 「加入者」とは、電気通信事業法上の「利用者」に該当する者をいう。

(6) 本ガイドラインは個人の権利利益を保護することを目的とするものであるから、個人に関する情報であっても特定の個人を識別し得ないものを対象とする必要性は認められない一方、個人を識別することができる情報を更に限定する合理性も認めがたい。そこで、個人に関する情報であっても、特定の個人を識別することができるものを「個人情報」としている。

「個人」とは、日本国民に限られず、外国人も含まれる。また、公務員及び公人も「個人」に当たる。法人その他の団体は「個人」に該当しないため、法人等の団体に関する情報は個人情報に含まれない。ただし、法人等の役員に関する情報は個人情報に当たる。

「個人に関する情報」とは、氏名、性別、生年月日等個人を識別する情報に

する情報についても、安全管理措置の実施等基本的には生存する者に関する情報と同様に本ガイドラインに定める措置をとり適正に取り扱うことが求められる。また、電気通信事業法の通信の秘密の保護の対象は、生存する者に限定されていないことにも留意する必要がある。

限られず、個人の身体、財産、社会的地位、身分等の属性に関して、事実、判断、評価を表すすべての情報をいい、評価情報といわれるものも含まれる上、
公刊物等によって公にされているものも含まれる。

「その他の記述等」とは、氏名、生年月日以外の記述又は個人別に付された番号、記号その他の符号等をいう。映像、音声もそれによって個人の識別に至る限りは「等」に含まれる。

本ガイドラインは、個人の権利利益の保護を目的とすることから、個人を識別することができない情報は除く一方、他の情報と照合することによって個人を識別することができる場合は対象としている。もっとも、他の情報との照合が容易でない場合については、個人の識別が容易ではなく、個人の権利利益を侵害するおそれも小さいと認められることから、個人情報の範囲から除外している。具体的には、他の電気通信事業者への照会を要する場合のほか、内部でも取扱部門が異なる等の事情により照会が困難な場合がこれに当たる。

なお、本ガイドラインでは、死者に関する情報は、死者と生存する者の双方に関する情報を除き、対象としていないが、死者に関する情報についても適正に取り扱う必要があることは生存する者に関する情報と同様であり、死者に関する情報についても、安全管理措置の実施等基本的には生存する者に関する情報と同様に本ガイドラインに定める措置をとり適正に取り扱うことが求められる。また、電気通信事業法の通信の秘密の保護の対象は、生存する者に限定されていないことにも留意する必要がある。

(7) 第6号の「本人」は、第5号で「個人情報」を、「個人に関する情報であって、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」と定義した裏返しとして同号で定義される個人情報により識別されることとなる特定の個人を「本人」と定義し、本ガイドラインの規定により権利利益の保護が図られる対象として規定するものである。

(安全管理措置)

第11条 電気通信事業者は、個人情報へのアクセスの管理、個人情報の持出し手段の制限、外部からの不正なアクセスの防止のための措置その他の個人情報の漏えい、滅失又はき損（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置（以下「安全管理措置」という。）を講ずるものとする。

2 電気通信事業者は、安全管理措置を講ずるに当たっては、情報通信ネットワーク安全・信頼性基準（昭和62年郵政省告示第73号）等の基準を活用するものとする。

(解説)

(1) 本条は、電気通信事業者が、個人情報を取り扱うに当たり、個人情報を安全に管理するための措置を講ずるものとすることを規定したものである。

安全管理措置は、技術的保護措置及び組織的保護措置に大きく分類され、その双方を適切に実施することが必要である。

その際には、本人の個人情報が漏えい等した場合に本人に与える影響等を考慮し、通信の秘密に該当するもの等、より重大な影響を及ぼす可能性がある個人情報については、より厳格に取り扱うこととする等の措置をとることが適当である。

なお、例えば、不特定多数者が書店で随時に購入可能な名簿で、電気通信事業者において全く加工をしていないものについては、個人の権利利益を侵害するおそれは低いと考えられることから、それを処分するために文書細断機等による処理を行わずに廃棄し、又は廃品回収に出したとしても、電気通信事業者の安全管理措置の義務違反にはならない。

(2) 技術的保護措置とは、

① 個人情報へのアクセスの管理（アクセス権限者の限定（異動・退職した社員のアカウントを直ちに無効にする等の措置を含む。）、アクセス状況の監視

(安全管理措置)

第11条 電気通信事業者は、個人情報へのアクセスの管理、個人情報の持出し手段の制限、外部からの不正なアクセスの防止のための措置その他の個人情報の漏えい、滅失又はき損（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置（以下「安全管理措置」という。）を講ずるものとする。

2 電気通信事業者は、安全管理措置を講ずるに当たっては、情報通信ネットワーク安全・信頼性基準（昭和62年郵政省告示第73号）等の基準を活用するものとする。

(解説)

(1) 本条は、電気通信事業者が、個人情報を取り扱うに当たり、個人情報を安全に管理するための措置を講ずるものとすることを規定したものである。

安全管理措置は、技術的保護措置及び組織的保護措置に大きく分類され、その双方を適切に実施することが必要である。

その際には、本人の個人情報が漏えい等した場合に本人に与える影響等を考慮し、通信の秘密に該当するもの等、より重大な影響を及ぼす可能性がある個人情報については、より厳格に取り扱うこととする等の措置をとることが適当である。

(2) 技術的保護措置とは、

① 個人情報へのアクセスの管理（アクセス権限者の限定（異動・退職した社員のアカウントを直ちに無効にする等の措置を含む。）、アクセス状況の監視

<p>体制（アクセスログの長期保存等）、パスワードの定期的変更、入退室管理等）</p> <p>② 個人情報の持出し手段の制限（みだりに外部記録媒体へ記録することの禁止、社内と社外との間の電子メールの監視を社内規則等に規定した上で行うこと等）</p> <p>③ 外部からの不正アクセスの防止のための措置（ファイアウォールの設置等）などの内部からの情報漏えい及び外部からの不正アクセスの双方を防止するための物理的・技術的措置を指すが、上記①～③のほか、情報通信ネットワーク安全・信頼性基準その他の国内・国際の公表されている情報セキュリティに関する基準を活用して、各電気通信事業者が適切な内部規程・マニュアルを策定し、実施することが必要である。</p> <p>なお、事業用電気通信設備（電気通信回線設備及び基礎的電気通信役務を提供する電気通信事業の用に供する電気通信設備）に関する技術的保護措置については、事業用電気通信設備を設置する電気通信事業者に対し、事業用電気通信設備規則（昭和60年郵政省令第30号）に定める技術基準の適合維持義務が課されている（電気通信事業法第41条）ことにも留意する必要がある。</p> <p>(3) 組織的保護措置とは、</p> <p>① 安全管理に関する従業者・委託先の責任と権限を明確に定めること</p> <p>② 安全管理に関する内部規程・マニュアルを定め、それらを従業者に遵守させるとともに、その遵守の状況について適切な監査を行うこと</p> <p>③ 従業者・委託先と秘密保持契約を締結すること等により安全管理について従業者・委託先を適切に監督すること</p> <p>④ 安全管理について従業者に対し必要な教育研修を行うこと</p> <p>などの人的・組織的な措置を指すが、これらの事項については、次条及び第13条に詳細な規定がおかれているので、それらの規定の解説を参照されたい。</p>	<p>体制（アクセスログの長期保存等）、パスワードの定期的変更、入退室管理等）</p> <p>② 個人情報の持出し手段の制限（みだりに外部記録媒体へ記録することの禁止、社内と社外との間の電子メールの監視を社内規則等に規定した上で行うこと等）</p> <p>③ 外部からの不正アクセスの防止のための措置（ファイアウォールの設置等）などの内部からの情報漏えい及び外部からの不正アクセスの双方を防止するための物理的・技術的措置を指すが、上記①～③のほか、情報通信ネットワーク安全・信頼性基準その他の国内・国際の公表されている情報セキュリティに関する基準を活用して、各電気通信事業者が適切な内部規程・マニュアルを策定し、実施することが必要である。</p> <p>なお、事業用電気通信設備（電気通信回線設備及び基礎的電気通信役務を提供する電気通信事業の用に供する電気通信設備）に関する技術的保護措置については、事業用電気通信設備を設置する電気通信事業者に対し、事業用電気通信設備規則（昭和60年郵政省令第30号）に定める技術基準の適合維持義務が課されている（電気通信事業法第41条）ことにも留意する必要がある。</p> <p>(3) 組織的保護措置とは、</p> <p>① 安全管理に関する従業者・委託先の責任と権限を明確に定めること</p> <p>② 安全管理に関する内部規程・マニュアルを定め、それらを従業者に遵守させるとともに、その遵守の状況について適切な監査を行うこと</p> <p>③ 従業者・委託先と秘密保持契約を締結すること等により安全管理について従業者・委託先を適切に監督すること</p> <p>④ 安全管理について従業者に対し必要な教育研修を行うこと</p> <p>などの人的・組織的な措置を指すが、これらの事項については、次条及び第13条に詳細な規定がおかれているので、それらの規定の解説を参照されたい。</p>
---	---

(従業者及び委託先の監督)

- 第12条 電気通信事業者は、その従業者（派遣労働者を含む。以下同じ。）に個人情報を取り扱わせるに当たっては、当該個人情報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うものとする。
- 2 電気通信事業者は、安全管理措置の実施その他の個人情報の適正な取扱いの確保のため、その従業者に対し、必要な教育研修を実施するものとする。
- 3 電気通信事業者は、個人情報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情報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うものとする。
- 4 電気通信事業者は、前項の場合は、個人情報を適正に取り扱おうと認められる者を選定し、委託契約において、安全管理措置、秘密保持、再委託の条件（再委託を許すかどうか並びに再委託を許す場合は再委託先の選定及び再委託先の監督に関する事項等）その他の個人情報の取扱いに関する事項について適正に定めるものとする。
- 5 電気通信事業に従事する者及び電気通信事業者から委託された個人情報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情報の内容の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ないものとする。その職を退いた後においても同様とする。

(解説)

- (1) 第1項は、電気通信事業者が、個人情報を取り扱うに当たり、前条の安全管理措置のうちの組織的保護措置の一環として、特に電気通信事業者は従業者に対して必要かつ適切な監督を行う責任があることを規定したものである。
- 「従業者」とは、電気通信事業者の組織内にあって直接間接に事業者の業務に従事している者をいい、電気通信事業者との間の雇用関係の有無は問わないので、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（取締役、執行役、監査役、理事、監事等）のほか派

(従業者及び委託先の監督)

- 第12条 電気通信事業者は、その従業者（派遣労働者を含む。以下同じ。）に個人情報を取り扱わせるに当たっては、当該個人情報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うものとする。
- 2 電気通信事業者は、安全管理措置の実施その他の個人情報の適正な取扱いの確保のため、その従業者に対し、必要な教育研修を実施するものとする。
- 3 電気通信事業者は、個人情報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情報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うものとする。
- 4 電気通信事業者は、前項の場合は、個人情報を適正に取り扱おうと認められる者を選定し、委託契約において、安全管理措置、秘密保持、再委託の条件（再委託を許すかどうか並びに再委託を許す場合は再委託先の選定及び再委託先の監督に関する事項等）その他の個人情報の取扱いに関する事項について適正に定めるものとする。
- 5 電気通信事業に従事する者及び電気通信事業者から委託された個人情報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情報の内容の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ないものとする。その職を退いた後においても同様とする。

(解説)

- (1) 第1項は、電気通信事業者が、個人情報を取り扱うに当たり、前条の安全管理措置のうちの組織的保護措置の一環として、特に電気通信事業者は従業者に対して必要かつ適切な監督を行う責任があることを規定したものである。
- 「従業者」とは、電気通信事業者の組織内にあって直接間接に事業者の業務に従事している者をいい、電気通信事業者との間の雇用関係の有無は問わないので、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（取締役、執行役、監査役、理事、監事等）のほか派

遣労働者も含まれる。

従業者に対する必要かつ適切な監督には、従業者との秘密保持契約の締結（派遣労働者については、派遣元との秘密保持契約の締結及び派遣元と派遣労働者の間の適切な秘密保持契約の締結の確保等の措置）等が含まれる。

(2) 第2項は、安全管理措置の実施その他の個人情報の適正な取扱いの確保のため、電気通信事業者は、従業者に対し、必要な教育研修を実施することを規定している。教育研修の内容としては、安全管理に関する内部規程・マニュアルの周知等が考えられる。

(3) 第3項は、電気通信事業者が個人情報の取扱いを他の者に委託する場合に、前条の安全管理措置のうちの組織的保護措置の一環として、特に電気通信事業者はその委託先に対して必要かつ適切な監督を行う責任があることを規定したものである。

「委託」とは、契約の形態・種類を問わず、電気通信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。具体的な委託先としては、契約代理業者（電気通信事業者の電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理を業として行う者）や電気通信事業者の顧客の個人情報の入力、編集、出力等の処理を行う者や料金の回収・決済を代行する者などがあげられる。

(4) 第4項は、第3項の委託に当たって、個人情報を適正に取り扱おうと認められる者を選定すること、及び、委託契約において、安全管理措置、秘密保持、再委託の条件（再委託を許すかどうか並びに再委託先を許す場合は再委託先に個人情報を適正に取り扱っていると認められることを選定すること及び再委託先の監督に関する事項等。なお、二段階以上の委託を許す場合は同様に再々委託先等の選任監督に関する事項を定める必要がある。）、**委託契約終了時の個人情報の返却等**その他の個人情報の取扱いに関する事項を適正に定めることを規定したものである。

(5) 第5項は、電気通信事業法第4条第2項において、電気通信事業に従事する者に対し、「通信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が、個々の通信に関係ない個人情報については、かかる守秘義務は及ばないと

遣労働者も含まれる。

従業者に対する必要かつ適切な監督には、従業者との秘密保持契約の締結（派遣労働者については、派遣元との秘密保持契約の締結及び派遣元と派遣労働者の間の適切な秘密保持契約の締結の確保等の措置）等が含まれる。

(2) 第2項は、安全管理措置の実施その他の個人情報の適正な取扱いの確保のため、電気通信事業者は、従業者に対し、必要な教育研修を実施することを規定している。教育研修の内容としては、安全管理に関する内部規程・マニュアルの周知等が考えられる。

(3) 第3項は、電気通信事業者が個人情報の取扱いを他の者に委託する場合に、前条の安全管理措置のうちの組織的保護措置の一環として、特に電気通信事業者はその委託先に対して必要かつ適切な監督を行う責任があることを規定したものである。

「委託」とは、契約の形態・種類を問わず、電気通信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。具体的な委託先としては、契約代理業者（電気通信事業者の電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理を業として行う者）や電気通信事業者の顧客の個人情報の入力、編集、出力等の処理を行う者や料金の回収・決済を代行する者などがあげられる。

(4) 第4項は、第3項の委託に当たって、個人情報を適正に取り扱おうと認められる者を選定すること、及び、委託契約において、安全管理措置、秘密保持、再委託の条件（再委託を許すかどうか並びに再委託先を許す場合は再委託先に個人情報を適正に取り扱っていると認められることを選定すること及び再委託先の監督に関する事項等。なお、二段階以上の委託を許す場合は同様に再々委託先等の選任監督に関する事項を定める必要がある。）その他の個人情報の取扱いに関する事項を適正に定めることを規定したものである。

(5) 第5項は、電気通信事業法第4条第2項において、電気通信事業に従事する者に対し、「通信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が、個々の通信に関係ない個人情報については、かかる守秘義務は及ばないと

考えられる。しかし、個人情報保護の観点からは、同様に保護することが適当であることから、電気通信事業に従事する者（電気通信事業者及びその従業者）及び電気通信事業者から委託された個人情報の取扱いの業務に従事する者（受託者及びその従業者）について、個人情報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。

考えられる。しかし、個人情報保護の観点からは、同様に保護することが適当であることから、電気通信事業に従事する者（電気通信事業者及びその従業者）及び電気通信事業者から委託された個人情報の取扱いの業務に従事する者（受託者及びその従業者）について、個人情報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。

(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が個人情報保護を推進する上での考え方や方針をいう。）を公表し、これを遵守するものとする。

(解説)

- (1) 本条は、電気通信事業者の個人情報保護についての社会の信頼を確保するため、電気通信事業者は自らの個人情報保護を推進する上での考え方や方針をプライバシーポリシーとして公表し、これを遵守するものとするを規定したものである。
- (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、分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
 - ⑤ 利用者の権利利益の保護に関する事項
 - (i) 保有個人情報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

(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。

(解説)

- (1) 本条は、電気通信事業者の個人情報保護についての社会の信頼を確保するため、電気通信事業者は自らの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公表し、これを遵守するものとするを規定したものである。
- (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分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

<p><u>(ii) 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</u></p> <p><u>(iii) 電気通信事業者がその事業内容を勘案して利用者の種類ごとに利用目的を限定して示したり、電気通信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むなど、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</u></p> <p><u>(iv) 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</u></p>	
--	--

(第三者提供の制限)

第15条 電気通信事業者は、次の各号のいずれかに該当する場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人情報を第三者に提供しないものとする。

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 電気通信事業者は、第三者に提供される個人情報について、本人の求めに応じて当該本人が識別される個人情報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、当該個人情報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情報の項目

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情報の第三者への提供を停止すること。

3 電気通信事業者は、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くものとする。

4 次に掲げる場合において、当該個人情報の提供を受ける者は、前3項の規

(第三者提供の制限)

第15条 電気通信事業者は、次の各号のいずれかに該当する場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人情報を第三者に提供しないものとする。

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 電気通信事業者は、第三者に提供される個人情報について、本人の求めに応じて当該本人が識別される個人情報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、当該個人情報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情報の項目

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情報の第三者への提供を停止すること。

3 電気通信事業者は、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くものとする。

4 次に掲げる場合において、当該個人情報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 電気通信事業者が利用目的の達成に必要な範囲内において個人情報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情報が提供される場合

三 個人情報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情報の項目、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情報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 電気通信事業者は、前項第3号に規定する利用する者の利用目的又は個人情報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くものとする。

6 電気通信事業者は、個人情報を第三者に提供するに当たっては、通信の秘密の保護に係る電気通信事業法第4条その他の関連規定を遵守するものとする。

(解説)

(1) 第1項は、個人情報は、原則として本人の同意なく、第三者に提供できないことを規定したものである。ただし、自己又は他人の権利利益や社会公共の利益のために第三者提供が要請される場合もあるので、そうした場合を第1項各号に例外として定めている。

(2) 「本人の同意」については、個別の同意がある場合だけでなく、電気通信サービスの提供に関する契約約款において、個人情報の第三者提供に関する規定が定められており、当該契約約款に基づき電気通信サービス提供契約を締結している場合、当該規定が私法上有効であるときも、「本人の同意」がある場合と解される。

この理は、契約約款が変更される場合も変わりはないので、契約約款の変更により個人情報の第三者提供に関する規定が設けられた場合であっても、当該

定の適用については、第三者に該当しないものとする。

一 電気通信事業者が利用目的の達成に必要な範囲内において個人情報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情報が提供される場合

三 個人情報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情報の項目、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情報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 電気通信事業者は、前項第3号に規定する利用する者の利用目的又は個人情報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くものとする。

6 電気通信事業者は、個人情報を第三者に提供するに当たっては、通信の秘密の保護に係る電気通信事業法第4条その他の関連規定を遵守するものとする。

(解説)

(1) 第1項は、個人情報は、原則として本人の同意なく、第三者に提供できないことを規定したものである。ただし、自己又は他人の権利利益や社会公共の利益のために第三者提供が要請される場合もあるので、そうした場合を第1項各号に例外として定めている。

(2) 「本人の同意」については、個別の同意がある場合だけでなく、電気通信サービスの提供に関する契約約款において、個人情報の第三者提供に関する規定が定められており、当該契約約款に基づき電気通信サービス提供契約を締結している場合、当該規定が私法上有効であるときも、「本人の同意」がある場合と解される。

この理は、契約約款が変更される場合も変わりはないので、契約約款の変更により個人情報の第三者提供に関する規定が設けられた場合であっても、当該

変更が私法上有効であり変更前に契約締結を行った当事者にも変更後の規定が効力を有すると判断される場合には、「本人の同意」がある場合と解される。

なお、同意は有効なものでなければならないので、民法（明治29年法律第89号）第90条の公序良俗に反する場合や同法第95条の要素の錯誤がある場合、消費者契約法（平成12年法律第61号）第10条の消費者の利益を一方的に害するものとされる場合など同意が私法上無効とされる場合は、有効な同意があるとは言えないので、同意がある場合とは言えないことは当然である。

また、無制限に第三者提供を認める規定等契約約款の規定が、利用者の利益を阻害していると認められるときは、電気通信事業法上の業務改善命令の対象となりうる。

- (3) 「法令に基づく場合」とは、例えば、裁判官の発付する令状により強制処分として搜索・押収等がなされる場合や法律上の照会権限を有する者からの照会（刑事訴訟法（昭和23年法律第131号）第197条第2項、少年法（昭和23年法律第168号）第6条の4、弁護士法（昭和24年法律第205号）第23条の2、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（平成14年法律第26号。以下「特定電子メール法」という。）第29条等）がなされた場合である。前者の場合には、令状で特定された範囲内の情報を提供するものである限り、提供を拒むことはできない。これに対し、後者の場合には、原則として照会に応じるべきであるが、電気通信事業者には通信の秘密を保護すべき義務もあることから、通信の秘密に属する事項（通信内容にとどまらず、通信当事者の住所・氏名、発受信場所及び通信年月日等通信の構成要素並びに通信回数等通信の存在の事実の有無を含む。）について提供することは原則として適当ではない。他方、個々の通信とは無関係の加入者の住所・氏名等は、通信の秘密の保護の対象外であるから、基本的に法律上の照会権限を有する者からの照会に応じることは可能である。もっとも、個々の通信と無関係かどうかは、照会の仕方によって変わってくる面があり、照会の過程でその対象が個々の通信に密接に関係することがうかがわれる場合には、通信の秘密として扱うのが適当である。いずれの場合においても、本人等の権利利益を不当に侵害することのないよう提供等に応じるのは、令状や照会書等で特定された部分に限定する

変更が私法上有効であり変更前に契約締結を行った当事者にも変更後の規定が効力を有すると判断される場合には、「本人の同意」がある場合と解される。

なお、同意は有効なものでなければならないので、民法第90条の公序良俗に反する場合や同法第95条の要素の錯誤がある場合、消費者契約法第10条の消費者の利益を一方的に害するものとされる場合など同意が私法上無効とされる場合は、有効な同意があるとは言えないので、同意がある場合とは言えないことは当然である。

また、無制限に第三者提供を認める規定等契約約款の規定が、利用者の利益を阻害していると認められるときは、電気通信事業法上の業務改善命令の対象となりうる。

- (3) 「法令に基づく場合」とは、例えば、裁判官の発付する令状により強制処分として搜索・押収等がなされる場合や法律上の照会権限を有する者からの照会（刑事訴訟法第197条第2項、弁護士法第23条の2等）がなされた場合である。前者の場合には、令状で特定された範囲内の情報を提供するものである限り、提供を拒むことはできない。これに対し、後者の場合には、原則として照会に応じるべきであるが、電気通信事業者には通信の秘密を保護すべき義務もあることから、通信の秘密に属する事項（通信内容にとどまらず、通信当事者の住所・氏名、発受信場所及び通信年月日等通信の構成要素並びに通信回数等通信の存在の事実の有無を含む。）について提供することは原則として適当ではない。他方、個々の通信とは無関係の加入者の住所・氏名等は、通信の秘密の保護の対象外であるから、基本的に法律上の照会権限を有する者からの照会に応じることは可能である。もっとも、個々の通信と無関係かどうかは、照会の仕方によって変わってくる面があり、照会の過程でその対象が個々の通信に密接に関係することがうかがわれる場合には、通信の秘密として扱うのが適当である。いずれの場合においても、本人等の権利利益を不当に侵害することのないよう提供等に応じるのは、令状や照会書等で特定された部分に限定する等提供の趣旨に即して必要最小限の範囲とすべきであり、一般的網羅的な提供は適当ではない。

等提供の趣旨に即して必要最小限の範囲とすべきであり、一般的網羅的な提供は適当ではない。

(4) 「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」とは、自己又は他人の権利利益を保護するため、個人情報を第三者に提供することが必要であるものの、本人の同意を得ることが困難である場合について手当てするものである。人の生命、身体又は財産といった具体的な権利利益が侵害されるおそれが高まっており、これを保護するために個人情報の利用が必要である場合には、個人情報を第三者に提供することに一定の合理性があると考えられる。一方こうした場合であっても、本人の権利利益侵害の予防という観点からは同意を得べきとの原則が変わるものではないことから、本人の同意を得ることが困難である場合に限り本条の規定の適用を除外するものである。したがって、人の生命、身体又は財産の保護のために、他の方法によることが十分可能である場合にまで本人の同意なき第三者への提供を認めるものではない。

なお、通信の秘密に属する事項については、この場合も通信当事者の同意なき第三者提供が許されるのは、緊急避難の要件に該当する場合等違法性阻却事由がある場合に限られる。

(5) 「公衆衛生の向上又は児童の健全な育成のために、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なとき」とは、個人情報保護法第23条第1項第3号と同様の規定であるが、これは個人情報保護法第16条第3項第3号及び第23条第1項第3号は、疾病の予防や、治療に関する研究や、心身の発達途上にある児童の健全な育成のため、社会全体の組織的な協力により個人情報を相互に提供して活用する必要がある場合の規定であり、具体的には、疾病の予防や治療に関する研究のために、病院や医療研究機関が情報を交換する場合や、児童虐待に対応するために、学校、施設、病院、警察等がネットワークを形成する必要がある場合等が想定されている。

これらの規定が、電気通信事業者にも適用されるかについては、個別具体的に判断する必要があるが、上記の趣旨を踏まえれば、これらの規定が電気通信事業者に適用されることは基本的には想定されないと考えられる。

(4) 「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」とは、自己又は他人の権利利益を保護するため、個人情報を第三者に提供することが必要であるものの、本人の同意を得ることが困難である場合について手当てするものである。人の生命、身体又は財産といった具体的な権利利益が侵害されるおそれが高まっており、これを保護するために個人情報の利用が必要である場合には、個人情報を第三者に提供することに一定の合理性があると考えられる。一方こうした場合であっても、本人の権利利益侵害の予防という観点からは同意を得べきとの原則が変わるものではないことから、本人の同意を得ることが困難である場合に限り本条の規定の適用を除外するものである。したがって、人の生命、身体又は財産の保護のために、他の方法によることが十分可能である場合にまで本人の同意なき第三者への提供を認めるものではない。

なお、通信の秘密に属する事項については、この場合も通信当事者の同意なき第三者提供が許されるのは、緊急避難の要件に該当する場合等違法性阻却事由がある場合に限られる。

(5) 「公衆衛生の向上又は児童の健全な育成のために、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なとき」とは、個人情報保護法第23条第1項第3号と同様の規定であるが、これは個人情報保護法第16条第3項第3号及び第23条第1項第3号は、疾病の予防や、治療に関する研究や、心身の発達途上にある児童の健全な育成のため、社会全体の組織的な協力により個人情報を相互に提供して活用する必要がある場合の規定であり、具体的には、疾病の予防や治療に関する研究のために、病院や医療研究機関が情報を交換する場合や、児童虐待に対応するために、学校、施設、病院、警察等がネットワークを形成する必要がある場合等が想定されている。

これらの規定が、電気通信事業者にも適用されるかについては、個別具体的に判断する必要があるが、上記の趣旨を踏まえれば、これらの規定が電気通信事業者に適用されることは基本的には想定されないと考えられる。

<p>(6) なお、第1項各号に該当する場合の本人の同意なき個人情報の第三者提供については、個人情報保護の要請が特に高い電気通信事業者としては、本人の同意を得ずに第三者提供を行うことが真に必要であると慎重に判断した上で行うこととすべきである。</p> <p>(7) 第2項及び第3項の規定は、個人情報保護法第23条第2項及び第3項と同様の規定であり、いわゆるオプトアウトの仕組みによる第三者提供を認めたものであるが、電気通信事業者が加入者の個人情報を第三者提供する場合は、契約約款により本人の同意を得て行うことが一般的に可能である（上記(2)参照）ので、基本的には本人の同意を得て行うこととすることが望ましいと考えられる。ただし、契約約款により本人の同意を得て行う場合でも、電話帳に掲載する場合など本人の意思をできるだけ尊重すべきものについては、本人の申出により提供を停止するという扱いにすることが望ましい。</p> <p>(8) 第4項第1号については、現在、民間企業等においては、顧客情報等大量の個人情報を利用するために必要となる編集・加工等の処理を他の企業に委託することが一般化しつつある。こうした取扱いを第三者提供とした場合、第1項に基づき、処理される個人情報の本人に対し個々に同意を取る必要が生じることとなり、事実上委託行為自体が不可能となるおそれがある。一方、電気通信事業者が個人情報の取扱いを委託した場合には、第12条により、適切な委託先を選定し、委託先に対し必要かつ適切な監督を行う責任が生じ、これらの責任を果たしていない結果、問題が生じた場合には委託元である電気通信事業者も責めを負うこととなる。これらの事情を勘案し、電気通信事業者が利用目的の達成に必要な範囲内で個人情報の取扱いを委託する場合には、電気通信事業者が行う取扱いの一部とみなし、委託先は第三者には該当しないこととしている。なお、一般に個人情報の処理を委託され、その成果物たる処理データを委託元に返すような場合は、そもそも第三者への提供であるとは解されない。</p> <p>(9) 第4項第2号については、合併や分社化、営業譲渡などにより事業の承継があった場合、通常その承継資産には顧客情報等の個人情報が含まれると考えられ、必然的に個人情報が移転する。仮にこれを第三者提供として第1項及び第2項を適用した場合、移転される個人情報の本人すべてから同意を取る必要が</p>	<p>(6) なお、第1項各号に該当する場合の本人の同意なき個人情報の第三者提供については、個人情報保護の要請が特に高い電気通信事業者としては、本人の同意を得ずに第三者提供を行うことが真に必要であると慎重に判断した上で行うこととすべきである。</p> <p>(7) 第2項及び第3項の規定は、個人情報保護法第23条第2項及び第3項と同様の規定であり、いわゆるオプトアウトの仕組みによる第三者提供を認めたものであるが、電気通信事業者が加入者の個人情報を第三者提供する場合は、契約約款により本人の同意を得て行うことが一般的に可能である（上記(2)参照）ので、基本的には本人の同意を得て行うこととすることが望ましいと考えられる。ただし、契約約款により本人の同意を得て行う場合でも、電話帳に掲載する場合など本人の意思をできるだけ尊重すべきものについては、本人の申出により提供を停止するという扱いにすることが望ましい。</p> <p>(8) 第4項第1号については、現在、民間企業等においては、顧客情報等大量の個人情報を利用するために必要となる編集・加工等の処理を他の企業に委託することが一般化しつつある。こうした取扱いを第三者提供とした場合、第1項に基づき、処理される個人情報の本人に対し個々に同意を取る必要が生じることとなり、事実上委託行為自体が不可能となるおそれがある。一方、電気通信事業者が個人情報の取扱いを委託した場合には、第12条により、適切な委託先を選定し、委託先に対し必要かつ適切な監督を行う責任が生じ、これらの責任を果たしていない結果、問題が生じた場合には委託元である電気通信事業者も責めを負うこととなる。これらの事情を勘案し、電気通信事業者が利用目的の達成に必要な範囲内で個人情報の取扱いを委託する場合には、電気通信事業者が行う取扱いの一部とみなし、委託先は第三者には該当しないこととしている。なお、一般に個人情報の処理を委託され、その成果物たる処理データを委託元に返すような場合は、そもそも第三者への提供であるとは解されない。</p> <p>(9) 第4項第2号については、合併や営業譲渡などにより事業の承継があった場合、通常その承継資産には顧客情報等の個人情報が含まれると考えられ、必然的に個人情報が移転する。仮にこれを第三者提供として第1項及び第2項を適用した場合、移転される個人情報の本人すべてから同意を取る必要が生じ、事</p>
--	--

生じ、事実上事業承継が困難になるおそれがある。一方、事業承継に伴って個人情報が移転する場合には、第5条第2項により利用目的も引き継がれることとなるため、本人との関係においては、単に取扱いの主体となる事業者の名称が変更したに過ぎず、個人情報の取扱いに伴う権利利益の侵害のおそれが増大することは考えにくい。これらの事情を勘案し、事業を承継する者は本条の対象となる第三者には該当しないこととしている。

(10) 第4項第3号及び第5項については、個人情報保護法第23条第4項第3号及び第5項と同様の規定であり、これらの規定を満たす形で特定の者との間で個人情報を共同利用することは本人の同意なく行うことができることを認めたものであるが、電気通信事業者が加入者の個人情報を共同利用する場合は、契約約款により本人の同意を得て行うことが一般的に可能である(2参照)ので、基本的には本人の同意を得て行うこととすることが望ましいと考えられる。ただし、契約約款により本人の同意を得て行う場合でも、不払い者等情報の交換の場合のように(第27条参照)、本人の権利利益に重大な影響を及ぼす可能性がある情報を交換する場合などには、第4項第3号に掲げられている情報をあらかじめ本人に通知又は本人が容易に知り得る状態に置くなどの措置をとり、本人の権利利益を不当に侵害することのないようにすることが求められる。なお、「本人が容易に知り得る状態に置く」とは、公表が継続的に行われている状態をいい、具体的には、ホームページへの掲載、官報・新聞等への継続的な掲載、事務所の窓口等への書面の掲示・備え付け等の措置をとっていることをいう。

(11) 第6項の規定は、第1項から第5項までの規定の適用により第三者提供(第4項各号の規定により提供する場合を含む。)が認められる場合であっても、個人情報が通信の秘密にも該当する場合には、通信当事者の同意なき第三者提供(同上)は違法性阻却事由がある場合を除き許されないことについて念のため確認する趣旨の規定である。

事実上事業承継が困難になるおそれがある。一方、事業承継に伴って個人情報が移転する場合には、第5条第2項により利用目的も引き継がれることとなるため、本人との関係においては、単に取扱いの主体となる事業者の名称が変更したに過ぎず、個人情報の取扱いに伴う権利利益の侵害のおそれが増大することは考えにくい。これらの事情を勘案し、事業を承継する者は本条の対象となる第三者には該当しないこととしている。

(10) 第4項第3号及び第5項については、個人情報保護法第23条第4項第3号及び第5項と同様の規定であり、これらの規定を満たす形で特定の者との間で個人情報を共同利用することは本人の同意なく行うことができることを認めたものであるが、電気通信事業者が加入者の個人情報を共同利用する場合は、契約約款により本人の同意を得て行うことが一般的に可能である(2参照)ので、基本的には本人の同意を得て行うこととすることが望ましいと考えられる。ただし、契約約款により本人の同意を得て行う場合でも、不払い者情報の交換の場合のように(第27条参照)、本人の権利利益に重大な影響を及ぼす可能性がある情報を交換する場合などには、第4項第3号に掲げられている情報をあらかじめ本人に通知又は本人が容易に知り得る状態に置くなどの措置をとり、本人の権利利益を不当に侵害することのないようにすることが求められる。なお、「本人が容易に知り得る状態に置く」とは、公表が継続的に行われている状態をいい、具体的には、ホームページへの掲載、官報・新聞等への継続的な掲載、事務所の窓口等への書面の掲示・備え付け等の措置をとっていることをいう。

(11) 第6項の規定は、第1項から第5項までの規定の適用により第三者提供(第4項各号の規定により提供する場合を含む。)が認められる場合であっても、個人情報が通信の秘密にも該当する場合には、通信当事者の同意なき第三者提供(同上)は違法性阻却事由がある場合を除き許されないことについて念のため確認する趣旨の規定である。

(個人情報に関する事項の公表等)

第16条 電気通信事業者は、個人情報に関し、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。）に置くものとする。

- 一 当該電気通信事業者の氏名又は名称
 - 二 すべての個人情報の利用目的（第8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 次項又は次条第1項若しくは第3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 当該電気通信事業者が行う個人情報の取扱いに関する苦情の申出先
 - 五 当該電気通信事業者が認定個人情報保護団体（個人情報の保護に関する法律第37条第1項の認定を受けた者をいう。以下同じ。）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 電気通信事業者は、本人から、当該本人が識別される個人情報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、これを通知するものとする。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個人情報の利用目的が明らかな場合
 - 二 第8条第4項第1号から第3号までに該当する場合
- 3 電気通信事業者は、前項の規定に基づき求められた個人情報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、その旨を通知するものとする。

(解説)

(1) 第1項各号に掲げる事項は、開示等の求めを本人が行う上での実効性を確保

(個人情報に関する事項の公表等)

第16条 電気通信事業者は、個人情報に関し、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。）に置くものとする。

- 一 当該電気通信事業者の氏名又は名称
 - 二 すべての個人情報の利用目的（第8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 次項又は次条第1項若しくは第3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 当該電気通信事業者が行う個人情報の取扱いに関する苦情の申出先
 - 五 当該電気通信事業者が認定個人情報保護団体（個人情報の保護に関する法律第40条の認定個人情報保護団体をいう。以下同じ。）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 電気通信事業者は、本人から、当該本人が識別される個人情報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、これを通知するものとする。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個人情報の利用目的が明らかな場合
 - 二 第8条第4項第1号から第3号までに該当する場合
- 3 電気通信事業者は、前項の規定に基づき求められた個人情報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、その旨を通知するものとする。

(解説)

(1) 第1項各号に掲げる事項は、開示等の求めを本人が行う上での実効性を確保

し、また、電気通信事業者による個人情報の取扱いを公平性の確保を図ろうとする観点から必要不可欠な事項を掲げているものである。

- (2) 「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い、ホームページへの掲載、パンフレットの配布、書面の掲示・備付け等の措置をとっていることをいい、本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。

なお、「本人の知り得る状態」とは、第8条等の規定における「公表」の概念とは一部、異なり、その時点で本人が知ろうと思えば知り得ることを指す。したがって、数年前に官報や新聞に一度掲載されたということは、「公表」とは言えるが、「本人の知り得る状態」とは必ずしも言えない。

また、「本人の知り得る状態に置くものとする」とは、その時点において正確な情報を正確な状態で本人の知り得る状態に置くことをいうものであり、内容に変更があった場合には、必ずその内容を変更し、常にその時点での正確な内容を「本人の知り得る状態」におくことが要請される。

本条において、「本人の知り得る状態」に「本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む」こととしているのは、電気通信事業者の規模や個人情報の取扱いの態様等からみて、一律に本人の知り得る状態に置くこととするのは、負担が過重となる場合があることを考慮したものである。

ただし、非常に問い合わせが多いことが予想される電気通信事業者においては、ホームページへの掲載、パンフレットの配布、書面の掲示・備付け等の措置の方が、個別の求めへの回答より負担が軽い場合もある。また、当該電気通信事業者が電子商取引を行っているかどうかといった事業形態によっても、措置の形態の妥当性（ホームページへの掲載、パンフレットの配布、書面の掲示・備付け等の措置のうちいずれの措置が妥当か等）が変わってくるのが考えられる。したがって、本条については、「本人の知り得る状態に置かなければならない」方法を限定するものではないが、当該電気通信事業者が、その事業形態や個人情報の取扱いの態様等を踏まえ、できるだけ本人が容易に知り得るような状態としていくことが望ましいと考えられる。

- (3) 第1項第2号については、個人情報に関し、その取扱いについて、利用目的

し、また、電気通信事業者による個人情報の取扱いを公平性の確保を図ろうとする観点から必要不可欠な事項を掲げているものである。

- (2) 「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い、ホームページへの掲載、パンフレットの配布、書面の掲示・備付け等の措置をとっていることをいい、本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。

なお、「本人の知り得る状態」とは、第8条等の規定における「公表」の概念とは一部、異なり、その時点で本人が知ろうと思えば知り得ることを指す。したがって、数年前に官報や新聞に一度掲載されたということは、「公表」とは言えるが、「本人の知り得る状態」とは必ずしも言えない。

また、「本人の知り得る状態に置くものとする」とは、その時点において正確な情報を正確な状態で本人の知り得る状態に置くことをいうものであり、内容に変更があった場合には、必ずその内容を変更し、常にその時点での正確な内容を「本人の知り得る状態」におくことが要請される。

本条において、「本人の知り得る状態」に「本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む」こととしているのは、電気通信事業者の規模や個人情報の取扱いの態様等からみて、一律に本人の知り得る状態に置くこととするのは、負担が過重となる場合があることを考慮したものである。

ただし、非常に問い合わせが多いことが予想される電気通信事業者においては、ホームページへの掲載、パンフレットの配布、書面の掲示・備付け等の措置の方が、個別の求めへの回答より負担が軽い場合もある。また、当該電気通信事業者が電子商取引を行っているかどうかといった事業形態によっても、措置の形態の妥当性（ホームページへの掲載、パンフレットの配布、書面の掲示・備付け等の措置のうちいずれの措置が妥当か等）が変わってくるのが考えられる。したがって、本条については、「本人の知り得る状態に置かなければならない」方法を限定するものではないが、当該電気通信事業者が、その事業形態や個人情報の取扱いの態様等を踏まえ、できるだけ本人が容易に知り得るような状態としていくことが望ましいと考えられる。

- (3) 第1項第2号については、個人情報に関し、その取扱いについて、利用目的

<p>による制限を実効あらしめるようにするために、括弧書きの場合を除き、すべての個人情報の利用目的を明らかにすることを求めているものである。利用目的に第三者提供が含まれる場合には、その旨も明らかにする必要がある。</p> <p>(4) 第1項第3号については、開示等の求めに応じる手続は、第19条の規定等に基づき電気通信事業者が個別に定めることとなるが、求めを受け付ける場所、方法、本人確認の方法等の手続について定めた場合には、本条の規定により本人の知り得る状態に置く必要がある。</p> <p>また、本人の求めに応じる際に第20条の規定に基づき手数料を徴収する場合、手数料の額が事前に明らかにされていることが本人の求めの実効性を確保する上で必要であり、括弧書きの規定はその旨を確認的に規定したものである。</p> <p>(5) 第2項は、電気通信事業者が、本人から、当該本人が識別される個人情報の利用目的の通知を求められたときは、本人に対し、その利用目的を通知するものとするを規定するものである。</p>	<p>による制限を実効あらしめるようにするために、括弧書きの場合を除き、すべての個人情報の利用目的を明らかにすることを求めているものである。利用目的に第三者提供が含まれる場合には、その旨も明らかにする必要がある。</p> <p>(4) 第1項第3号については、開示等の求めに応じる手続は、第19条の規定等に基づき電気通信事業者が個別に定めることとなるが、求めを受け付ける場所、方法、本人確認の方法等の手続について定めた場合には、本条の規定により本人の知り得る状態に置く必要がある。</p> <p>また、本人の求めに応じる際に第20条の規定に基づき手数料を徴収する場合、手数料の額が事前に明らかにされていることが本人の求めの実効性を確保する上で必要であり、括弧書きの規定はその旨を確認的に規定したものである。</p> <p>(5) 第2項は、電気通信事業者が、本人から、当該本人が識別される個人情報の利用目的の通知を求められたときは、本人に対し、その利用目的を通知するものとするを規定するものである。</p>
---	---

(不払い者等情報)

第27条 電気通信事業者は、電気通信サービスに係る料金不払い又は携帯音声通信役務の不正な利用を防ぐため特に必要であり、かつ、適切であると認められるときは、他の電気通信事業者との間において、不払い者等情報（支払期日が経過したにもかかわらず電気通信サービスに係る料金を支払わない者又は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条に基づき契約者確認の求めに応じない者の氏名、住所、不払い額又は電話番号その他の当該者に関する情報をいう。以下同じ。）を交換することができる。ただし、当該不払い者等情報を交換の対象とすることが本人の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、この限りでない。

2 電気通信事業者は、不払い者等情報を他の電気通信事業者との間で交換する場合は、その旨並びに交換される不払い者等情報の項目、交換する電気通信事業者の範囲及び交換される不払い者等情報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くものとする。

3 電気通信事業者は、前項の交換される不払い者等情報の管理について責任を有する者の氏名又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くものとする。

4 不払い者等情報の交換をした電気通信事業者は、当該不払い者等情報を加入時の審査以外の目的のために使用しないものとする。

5 不払い者等情報を提供し、又は提供を受けた電気通信事業者は、当該不払い者等情報の適正な管理に特に万全を期すものとする。

(解説)

(1) 「不払い者等情報」には、不払い者等の氏名、住所、生年月日、不払い額の情報などが含まれる。

(不払い者情報)

第27条 電気通信事業者は、電気通信サービスに係る料金不払いの発生を防ぐため特に必要であり、かつ、適切であると認められるときは、他の電気通信事業者との間において、不払い者情報（支払期日が経過したにもかかわらず電気通信サービスに係る料金を支払わない者の氏名、住所、不払い額その他の不払い者に関する情報をいう。以下同じ。）を交換することができる。ただし、当該不払い者情報を交換の対象とすることが本人の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、この限りでない。

2 電気通信事業者は、不払い者情報を他の電気通信事業者との間で交換する場合は、その旨並びに交換される不払い者情報の項目、交換する電気通信事業者の範囲及び交換される不払い者情報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くものとする。

3 電気通信事業者は、前項の交換される不払い者情報の管理について責任を有する者の氏名又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くものとする。

4 不払い者情報の交換をした電気通信事業者は、当該不払い者情報を加入時の審査以外の目的のために使用しないものとする。

5 不払い者情報を提供し、又は提供を受けた電気通信事業者は、当該不払い者情報の適正な管理に特に万全を期すものとする。

(解説)

(1) 不払い者情報は、料金請求・回収の過程で把握する個人情報であり、それ以外の目的での外部提供は、目的外提供ということになり許されないのが原則で

不払い者等情報の中には、氏名、住所などの個人を識別できる情報が含まれており、個人情報に当たるから、無断で外部提供することは許されていない。

ただし、例えば移動体事業においては、

・ 他の事業者において料金を支払わずに契約解除となった者と契約を締結した結果、同様に料金請求に応じてもらえないケースが増加している。

・ 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、料金請求ができなくなっているばかりか、匿名携帯電話の発生などにも繋がっている。

といった問題が発生している。こうした問題に対処するため、最小限の不払い者等情報を事業者間で交換し、不払い者等の新たな加入を阻止することで、経営リスクを軽減するという特別の必要性が認められるところであり、本人（不払い者等）の保護に値する正当な権利も守られるならば、不払い者等情報の交換も可能であると考えられる。

(2) 不払い者等情報を事業者間で交換するに当たっては、契約約款にその旨明記することにより加入者の同意を得ることが必要となる（したがって、第15条の適用上は同条第1項の「あらかじめ本人の同意」を得て第三者に個人情報を提供する場合に該当する。）。また、「本人の権利利益を不当に侵害する」ことのないようにするため、交換の対象を契約解除となり現に不払いがある者及び契約者確認の求めに応じなかった者に限定する、第2項及び第3項の規定に従い加入者に対し交換の仕組みの周知を行うなどの対応が求められる。

(3) 次に、交換したデータの活用に当たっては、電気通信事業法上の提供義務に反しないよう、交換した不払い者等情報を利用して加入を承諾しない場合を一定額以上の滞納者に限定し、一定額未満の者については預託金等を活用する。事後に交換元の事業者において「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9条第1項に基づく本人確認がなされた場合には加入審査を受け付けるなどの慎重な取扱いが求められる。

(4) 交換された不払い者情報については、一種の個人信用情報であり、目的外利

ある。ただし、例えば移動体事業においては、料金を支払わずに放置するのみならず、契約解除となっても別の事業者と契約する「渡り」と呼ばれるケースが増加し、大きな経営問題となっており、こうした問題に対処するという特別の必要性が認められるところであり、本人（不払い者）の保護に値する正当な権利も守られるならば、不払い者情報の交換も可能であると考えられる。特に、基礎的電気通信役務又は指定電気通信役務を提供する電気通信事業者及び認定電気通信事業者は、正当な理由がなければ、その業務区域における電気通信役務の提供を拒んではならないとされており、加入の申込みを受けた場合には基本的にはこれを承諾しなければならないことの代償措置として、最小限の不払い者情報の交換により、経営リスクを軽減することには合理的な理由があると考えられる。

ここで、「不払い者情報」とは、不払い者の氏名、住所、生年月日、不払い額及び滞納額に争いがある場合等におけるその旨の情報などが含まれるものと考えられる。

(2) 「本人の権利利益を不当に侵害する」ことのないようにするためには、交換の対象を契約解除となり現に不払いがある者に限定する、契約約款に明記することにより加入者の同意を得る（したがって、第15条の適用上は同条第1項の「あらかじめ本人の同意」を得て第三者に個人情報を提供する場合に該当する。）、第2項及び第3項の規定に従い加入者に対し交換の仕組みの周知を行う、交換したデータについては十分な安全保護措置をとる等のことが求められる。また、交換したデータの活用に当たっては、電気通信事業法上の提供義務に反しないよう、交換した不払い者情報を利用して加入を承諾しない場合を一定額以上の滞納者に限定し、一定額未満の者については預託金等を活用する等、慎重な取扱いが求められる。

(3) 交換された不払い者情報については、一種の個人信用情報であり、目的外利

<p>用は許されない。</p> <p>(5) <u>第5号は、不払い者等</u>情報が最新かつ正確なものでなかったり、漏えい<u>した</u> <u>り</u>した場合には、本人の権利利益を侵害するおそれが強いので、適正な管理に 特に万全を期すべきことを定めた<u>ものである</u>。</p>	<p>用は許されない。</p> <p>(4) 不払い者情報が最新かつ正確なものでなかったり、漏えい<u>等</u>した場合には、 本人の権利利益を侵害するおそれが強いので、適正な管理に特に万全を期すべ きことを<u>特に</u>定めた。</p>
---	--

(迷惑メール等送信に係る加入者情報)

第28条 電気通信事業者は、一時に多数の者に対してされる電子メールの送信による電子メールの送受信上の支障を防止するため特に必要であり、かつ、適切であると認められるときは、他の電気通信事業者との間において、加入者情報（一時に多数の者に対し、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（平成十四年法律第二十六号）の規定に違反する電子メールの送信その他の電子メールの送受信上の支障を生じさせるおそれのある電子メールの送信をしたことを理由として、電気通信事業者が利用停止措置を講じ、又は契約を解除した加入者の氏名、住所その他の当該加入者に関する情報に限る。以下同じ。）を交換することができる。ただし、当該加入者情報を交換の対象とすることが本人の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、この限りでない。

2 電気通信事業者は、加入者情報を他の電気通信事業者との間で交換する場合は、その旨並びに交換される加入者情報の項目、交換する電気通信事業者の範囲及び交換される加入者情報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くものとする。

3 電気通信事業者は、前項の交換される加入者情報の管理について責任を有する者の氏名又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くものとする。

4 加入者情報の交換をした電気通信事業者は、当該加入者情報を加入時の審査以外の目的のために使用してはならない。

5 加入者情報を提供し、又は提供を受けた電気通信事業者は、当該加入者情報の適正な管理に特に万全を期すものとする。

(解説)

(1) 送信者情報（発信元の電子メールアドレス等）を偽って 広告・宣伝等の目的

(迷惑メール等送信に係る加入者情報)

第28条 電気通信事業者は、一時に多数の者に対してされる電子メールの送信による電子メールの送受信上の支障を防止するため特に必要であり、かつ、適切であると認められるときは、他の電気通信事業者との間において、加入者情報（一時に多数の者に対し、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（平成十四年法律第二十六号）の規定に違反する電子メールの送信その他の電子メールの送受信上の支障を生じさせるおそれのある電子メールの送信をしたことを理由として、電気通信事業者が利用停止措置を講じ、又は契約を解除した加入者の氏名、住所その他の当該加入者に関する情報に限る。以下同じ。）を交換することができる。ただし、当該加入者情報を交換の対象とすることが本人の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、この限りでない。

2 電気通信事業者は、加入者情報を他の電気通信事業者との間で交換する場合は、その旨並びに交換される加入者情報の項目、交換する電気通信事業者の範囲及び交換される加入者情報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くものとする。

3 電気通信事業者は、前項の交換される加入者情報の管理について責任を有する者の氏名又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くものとする。

4 加入者情報の交換をした電気通信事業者は、当該加入者情報を加入時の審査以外の目的のために使用してはならない。

5 加入者情報を提供し、又は提供を受けた電気通信事業者は、当該加入者情報の適正な管理に特に万全を期すものとする。

(解説)

(1) 広告・宣伝等の目的で大量に送信される特定電子メール（特定電子メールの

で大量に送信される電子メールや、自己又は他人の営業のために架空電子メールアドレスをあて先として大量に送信される電子メール等（以下「迷惑メール」という。）の送信は、特定電子メール法に違反するほか、送信が大量である場合には、電気通信事業者のサーバ等のシステムに負荷をかけ、他の利用者のメール送受信の遅延等の支障を引き起こすなど情報通信ネットワークに多大な被害を与えている。

- (2) 現在、電気通信事業者による迷惑メール等の大量送信行為への対策として、一時に多数の者に対する特定電子メール法違反のメール送信その他の電子メール送受信上の支障を生じさせるおそれのある大量送信をした加入者に対して、その支障を防止するために必要な範囲において役務の利用停止措置（契約の解除を含む。以下同じ。）が講じられており、迷惑メール等の大量送信行為に対して一定の効果をあげている。

しかしながら、ある電気通信事業者から利用停止措置を受けた者が、その後、別の電気通信事業者と契約を締結して迷惑メール等の大量送信を継続するケース（いわゆる「渡り」）が発生している。上記のとおり、迷惑メール等の大量送信行為が、情報通信ネットワークへ多大な被害を与えていることにかんがみると、電気通信事業者による迷惑メール等の大量送信行為への対策の実効性を高め、情報通信ネットワークを保護するため、「渡り」により迷惑メール等の大量送信行為を継続する者に対し、適切な措置を講じる特別の必要性が認められる。

したがって、本人（利用停止措置を受けた加入者）の保護に値する正当な権利が守られるならば、電気通信事業者間で、一時に多数の者に対する特定電子メール法違反のメール送信その他の電子メール送受信上の支障を生じさせるおそれのある大量送信をした加入者の情報を交換し、加入時の審査に用いることは可能であると考えられる。

- (3) 交換される情報には、「電子メールの送受信上の支障を生じさせるおそれのある大量送信を行ったことを理由として利用停止措置を受けた加入者の氏名、住所、生年月日等の当該加入者に関する情報（以下「迷惑メール等送信に係る加入者情報」という。）」が含まれるものと考えられる。このような迷惑メール等

送信の適正化等に関する法律（平成14年法律第26号。以下「特定電子メール法」という。）第2条第2号に定める特定電子メールをいう。）や、自己又は他人の営業のために架空電子メールアドレスをあて先として大量に送信される電子メール等（以下「迷惑メール」という。）は、その大量性ゆえに膨大なトラフィックとなる。これらの大量の迷惑メールは、電気通信事業者のサーバ等のシステムに負荷をかけ、他の利用者のメール送受信の遅延等の支障を引き起こすなど情報通信ネットワークに多大な被害を与えている。

- (2) 現在、電気通信事業者による迷惑メール等の大量送信行為への対策として、一時に多数の者に対する特定電子メール法違反のメール送信その他の電子メール送受信上の支障を生じさせるおそれのある大量送信をした加入者に対して、その支障を防止するために必要な範囲において役務の利用停止措置（契約の解除を含む。以下同じ。）が講じられており、迷惑メール等の大量送信行為に対して一定の効果をあげている。

しかしながら、ある電気通信事業者から利用停止措置を受けた者が、その後、別の電気通信事業者と契約を締結して迷惑メール等の大量送信を継続するケース（いわゆる「渡り」）が発生している。上記のとおり、迷惑メール等の大量送信行為が、情報通信ネットワークへ多大な被害を与えていることにかんがみると、電気通信事業者による迷惑メール等の大量送信行為への対策の実効性を高め、情報通信ネットワークを保護するため、「渡り」により迷惑メール等の大量送信行為を継続する者に対し、適切な措置を講じる特別の必要性が認められる。

したがって、本人（利用停止措置を受けた加入者）の保護に値する正当な権利が守られるならば、電気通信事業者間で、一時に多数の者に対する特定電子メール法違反のメール送信その他の電子メール送受信上の支障を生じさせるおそれのある大量送信をした加入者の情報を交換し、加入時の審査に用いることは可能であると考えられる。

- (3) 交換される情報には、「電子メールの送受信上の支障を生じさせるおそれのある大量送信を行ったことを理由として利用停止措置を受けた加入者の氏名、住所、生年月日等の当該加入者に関する情報（以下「迷惑メール等送信に係る加入者情報」という。）」が含まれるものと考えられる。このような迷惑メール等

送信に係る加入者情報は、メール内容、送信相手、送信日時、送受信場所、送信回数等の事実に関わるものではなく、個別のメール送信に係る情報ではないため、通信の秘密に属する情報には当たらないと解される（※）。

しかしながら、迷惑メール等送信に係る加入者情報は、「電気通信事業者により、電子メールの送受信上の支障を生じさせるおそれのある大量送信を行ったと判断されて利用停止措置を受けた者」を識別するに足りる情報という意味で、プライバシーとして保護されるべき情報であり、かつ、個人情報として慎重かつ厳格な取扱いが必要である。

※ これに対して、特定された個別のメール送信に係る送信者情報は、個別の通信の構成要素であり通信の秘密に当たるため、その知得や第三者への提供については、通信当事者の同意がある場合のほか、緊急避難等の違法性阻却事由がある場合に限定される。

- (4) 「本人の権利利益を不当に侵害」することのないようにするためには、交換の対象となる情報を電子メール送受信上の支障を生じさせるおそれのある大量送信を行ったことを理由として利用停止措置を受けた加入者に関する情報に限定すること、交換の対象となる加入者情報の正確性を十分に確保すること、迷惑メール等送信行為を行ったという事実認定を適切に行うこと、交換することにつき契約約款に明記する等により加入者の同意を得ること（したがって、第15条の適用上は同条第1項の「あらかじめ本人の同意」を得て第三者に個人情報を提供する場合に該当する。）、第2項及び第3項の規定に従い加入者に対し交換の仕組みの周知を行うこと、交換した情報については十分な安全保護措置をとること等が求められる。

また、交換した情報の活用にあたっては、電気通信事業法上の不当な差別的取扱いの禁止（電気通信事業法第6条）及び役務提供義務（同法第121条第1項）に反しないよう、交換した情報を利用して加入を承諾しない場合を、利用停止措置を講じてから合理的な一定期間内に限定するとともに、利用停止措置を講じた事業者において当該措置を解除した場合には交換した情報から削除する等の適切な運用が求められる。

- (5) 第4項及び第5項の考え方については、第27条第4項及び第5項の考え方

送信に係る加入者情報は、メール内容、送信相手、送信日時、送受信場所、送信回数等の事実に関わるものではなく、個別のメール送信に係る情報ではないため、通信の秘密に属する情報には当たらないと解される（※）。

しかしながら、迷惑メール等送信に係る加入者情報は、「電気通信事業者により、電子メールの送受信上の支障を生じさせるおそれのある大量送信を行ったと判断されて利用停止措置を受けた者」を識別するに足りる情報という意味で、プライバシーとして保護されるべき情報であり、かつ、個人情報として慎重かつ厳格な取扱いが必要である。

※ これに対して、特定された個別のメール送信に係る送信者情報は、個別の通信の構成要素であり通信の秘密に当たるため、その知得や第三者への提供については、通信当事者の同意がある場合のほか、緊急避難等の違法性阻却事由がある場合に限定される。

- (4) 「本人の権利利益を不当に侵害」することのないようにするためには、交換の対象となる情報を電子メール送受信上の支障を生じさせるおそれのある大量送信を行ったことを理由として利用停止措置を受けた加入者に関する情報に限定すること、交換の対象となる加入者情報の正確性を十分に確保すること、迷惑メール等送信行為を行ったという事実認定を適切に行うこと、交換することにつき契約約款に明記する等により加入者の同意を得ること（したがって、第15条の適用上は同条第1項の「あらかじめ本人の同意」を得て第三者に個人情報を提供する場合に該当する。）、第2項及び第3項の規定に従い加入者に対し交換の仕組みの周知を行うこと、交換した情報については十分な安全保護措置をとること等が求められる。

また、交換した情報の活用にあたっては、電気通信事業法上の不当な差別的取扱いの禁止（電気通信事業法第6条）及び役務提供義務（同法第121条第1項）に反しないよう、交換した情報を利用して加入を承諾しない場合を、利用停止措置を講じてから合理的な一定期間内に限定するとともに、利用停止措置を講じた事業者において当該措置を解除した場合には交換した情報から削除する等の適切な運用が求められる。

- (5) 第4項及び第5項の考え方については、第27条第4項及び第5項の考え方

と同様である。

と同様である。

第4章 雑則

(ガイドラインの見直し)

第30条 このガイドラインについては、社会情勢の変化、国民の意識の変化、技術動向の変化等諸環境の変化を踏まえ、必要に応じ見直しを行うものとする。

(解説)

個人情報の保護についての考え方は、社会情勢の変化、国民の意識の変化、技術の進歩等に応じて変わり得るものであり、本ガイドラインは、諸環境の変化を踏まえて、必要に応じ見直しを行うものとする。