



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の一部改正について

平成27年 10月 16日
総務省 情報流通行政局
郵政行政部信書便事業課

信書便分野ガイドライン策定の経緯と改正の概要

信書便事業分野における個人情報に関するガイドラインの概要

- ・信書便事業分野における個人情報保護ガイドライン(以下「信書便分野ガイドライン」という。)及び解説は、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基本指針(平成16年4月2日閣議決定)等にとり、平成20年に策定し運用しているところ。

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
(平成20年3月25日総務省告示第154号)

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

信書便分野ガイドラインの解説の改正(案)の意見募集及び報道発表

- ・昨今の大量の個人情報の漏えい事案等を踏まえ、全事業分野に共通する標準的なガイドラインが平成26年11月に改正(※)されたことを受け、信書便分野ガイドラインの解説の改正案を作成し、平成27年7月21日から8月25日まで意見募集を実施。

※主な改正内容

第三者からの適正な取得の徹底、社内の安全管理措置の強化、委託先等の監督の強化

- ・意見募集の結果を踏まえ、改正したガイドラインの解説は平成27年10月7日に報道発表(意見募集の結果は、ガイドラインの解説の改正と併せて公表)。

⇒ ガイドライン及び解説は、総務省HPの「信書便事業のページ」に掲載しています。

信書便分野ガイドライン解説の改正の概要

信書便分野ガイドラインの解説の主な改正の内容

1 第6条(適正な取得)の解説

第三者から提供を受けて個人情報を取得する場合に、提供元の法の遵守状況を確認し、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ことが望ましいことなどの記載を追加。

2 第9条(安全管理措置)の解説

事業者の内部又は外部からの不正行為による個人情報の漏えい等を防止するために講じることが望ましい組織的安全管理措置、物理的安全管理措置及び技術的安全管理措置について記載を追加。

3 第11条(委託先の監督)の解説

委託契約における安全管理措置等の内容、委託先の選定に当たっての確認方法、委託先の監査、委託先が再委託を行おうとする場合の望ましい手続等に関する記載を追加。

なお、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認める旨の記載を追加(再委託禁止の原則は維持)。

信書便分野ガイドライン解説の改正に伴う対応

改正に伴う対応

・周知の取組

信書便制度説明会での説明、事業者との相談時等での説明、総務省ホームページや各種印刷物による周知、業界団体への周知依頼等様々な機会を利用し、周知を図る。

・信書便管理規程(記載例)の規定ぶりの整理

信書便管理規程(記載例)の顧客の情報の取扱いに関する規定自体の変更は不要であるが、信書便分野ガイドラインの解説に記載された例示事項等の周知を徹底。

なお、信書便管理規程(記載例)の第21条(委託先の監督)の「契約書等において、安全管理措置、秘密保持、再委託の禁止その他の顧客の情報の取扱いに関する事項について定め、これを遵守させるものとする」との規定については、再委託禁止の原則が維持されることから存置。

【留意点】

- ・信書便の業務の用に使用する顧客情報の委託は、従来から認可が必要とされておらず、信書便法第23条で規定されている信書便の業務の一部委託(引受け(取集)、運送、配達等の業務)とは別のものです(信書便の業務の一部委託は、認可が必要となるとともに、再委託は禁止されています)。
- ・信書便管理規程の第21条には、「契約書等において、・・・再委託の禁止その他の顧客の情報の取扱いに関する事項について定め、これを遵守させるものとする」旨の規定がありますが、原則として再委託は禁止するという考え方は変えず、例外的に委託元から書面により事前承認を受けた場合に限り再委託を認めるものですから、その際は信書便管理規程の変更認可は必要ありません。

(参考) 信書便分野ガイドライン解説(案)の抜粋

(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。

(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。

(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、個人ライダー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等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)。