

別紙3

**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●年総務省告示第●号）  
の解説**

【ガイドラインの告示までの間に技術的修正等を行う場合があります。】

平成●年●月  
総務省

## 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解説

### 目次

1	目的及び適用対象 .....	6
1-1	目的 .....	6
1-2	適用対象(第2条第1項関係) .....	8
1-3	適用関係(第2条第2項、第3項関係) .....	9
2	定義 .....	11
2-1	電気通信事業者等(第3条関係) .....	11
2-2	個人情報 .....	12
2-3	個人識別符号(法第2条第2項関係) .....	14
2-4	要配慮個人情報(法第2条第3項関係) .....	18
2-5	個人情報データベース等(法第2条第4項関係) .....	23
2-6	個人情報取扱事業者(法第2条第5項関係) .....	25
2-7	個人データ(法第2条第6項関係) .....	26
2-8	保有個人データ(法第2条第7項関係) .....	26
2-9	匿名加工情報(法第2条第9項関係) .....	28
2-10	匿名加工情報取扱事業者(法第2条第10項関係) .....	29
2-11	「本人に通知」 .....	29
2-12	「公表」 .....	30
2-13	「本人の同意」 .....	31
2-14	「提供」 .....	32
3	電気通信事業者の義務(第2章関係) .....	34
3-1	個人情報の利用目的(第4条～第5条、第8条第3項関係) .....	34
3-1-1	利用目的の特定(第4条第1項関係) .....	34
3-1-2	利用目的の変更(第4条第2項、第3項、第8条第3項関係) .....	35
3-1-3	利用目的の範囲(第4条第3項関係) .....	36
3-1-4	利用目的による制限(第5条第1項関係) .....	36
3-1-5	事業の承継(第5条第2項関係) .....	37
3-1-6	利用目的による制限の例外(第5条第3項関係) .....	37
3-1-7	利用目的による制限における通信の秘密に係る個人情報の例外(第5条第4項関係) .....	40
3-2	個人情報の取得(第6条～第8条関係) .....	40
3-2-1	取得の制限(第6条関係) .....	40
3-2-2	適正取得(第7条第1項関係) .....	41

3-2-3	要配慮個人情報の取得(第7条第2項関係)	42
3-2-4	通信の秘密に係る個人情報の取得(第7条第3項関係)	45
3-2-5	利用目的の通知又は公表(第8条第1項関係)	46
3-2-6	直接書面等による取得(第8条第2項関係)	46
3-2-7	利用目的の通知等をしなくてよい場合(第8条第4項関係)	48
3-3	個人データ等の管理(第9条～第13条関係)	50
3-3-1	データ内容の正確性の確保等(第9条関係)	50
3-3-2	保存期間等(第10条第1項関係)	51
3-3-3	保存期間等における通信の秘密に係る個人情報の例外(第10条第2項関係)	53
3-3-4	安全管理措置(第11条関係)	53
3-3-5	従業者の監督(第12条第1項、第2項関係)	54
3-3-6	委託先の監督(第12条第3項関係)	55
3-3-7	個人情報保護管理者(第13条関係)	57
3-4	プライバシーポリシー(第14条関係)	58
3-4-1	プライバシーポリシーの公表(第14条第1項関係)	58
3-4-2	アプリケーションソフトウェアに係るプライバシーポリシー(第14条第2項、第3項関係)	59
3-5	個人データの第三者への提供(第15条～第18条関係)	60
3-5-1	第三者提供の制限の原則(第15条第1項関係)	60
3-5-2	オプトアウトによる第三者提供(法第15条第2項～第7項、第9項関係)	63
3-5-3	第三者提供の制限における通信の秘密に係る個人情報の例外(第15条第8項関係)	69
3-5-4	第三者に該当しない場合(第15条第10項関係)	69
3-5-5	外国にある第三者への提供の制限(第16条関係)	74
3-5-6	第三者提供に係る記録の作成等(第17条第1項～第5項関係)	75
3-5-7	第三者提供を受ける際の確認等(第18条関係)	78
3-6	保有個人データに関する事項の公表等、保有個人データの開示・訂正等・利用停止等(第19条～第26条関係)	82
3-6-1	保有個人データに関する事項の公表等(第19条関係)	82
3-6-2	保有個人データの開示(第20条関係)	87
3-6-3	保有個人データの訂正等(第21条関係)	89
3-6-4	保有個人データの利用停止等(第22条関係)	91
3-6-5	理由の説明(第23条関係)	93
3-6-6	開示等の請求等に応じる手続(第24条関係)	94
3-6-7	手数料(第25条関係)	97
3-6-8	裁判上の訴えの事前請求(第26条関係)	98

3-7	個人情報の取扱いに関する苦情処理(第 27 条関係).....	99
3-8	匿名加工情報取扱事業者等の義務(第 28 条～第 31 条関係) .....	100
4	漏えい等の事案が発生した場合等の対応 .....	107
5	各種情報の取扱い(第 3 章関係) .....	107
5-1	通信履歴の記録(第 32 条関係) .....	107
5-1-1	通信履歴の記録(第 32 条第 1 項関係) .....	107
5-1-2	通信履歴の提供(第 32 条第 2 項関係) .....	108
5-2	利用明細(第 33 条関係) .....	109
5-2-1	利用明細の記載(第 33 条第 1 項関係) .....	109
5-2-2	利用明細の閲覧等(第 33 条第 2 項関係).....	110
5-3	発信者情報(第 34 条関係) .....	110
5-3-1	発信者情報の通知(第 34 条第 1 項関係) .....	110
5-3-2	発信者情報の提供(第 34 条第 2 項関係).....	111
5-3-3	発信者情報の提供の制限(第 34 条第 3 項関係) .....	111
5-4	位置情報(第 35 条関係) .....	112
5-4-1	位置情報の取得(第 35 条第 1 項関係) .....	112
5-4-2	位置情報の利用(第 35 条第 2 項関係) .....	113
5-4-3	不当な権利侵害を防止するために必要な措置(第 35 条第 3 項関係) .....	114
5-4-4	捜査機関の要請による位置情報の取得(第 35 条第 4 項関係) .....	115
5-4-5	救助を行う機関の要請による位置情報の取得(第 35 条第 5 項).....	115
5-5	不払い者等情報の交換(第 36 条関係) .....	116
5-5-1	不払い者等情報の交換(第 36 条第 1 項～第 3 項関係) .....	116
5-5-2	不払い者等情報の利用目的の制限(第 36 条第 4 項関係) .....	117
5-5-3	不払い者等情報の適正な管理(第 36 条第 5 項関係) .....	118
5-6	迷惑メール等送信に係る加入者情報(第 37 条関係) .....	118
5-6-1	迷惑メール等送信に係る加入者情報の交換(第 37 条第 1 項～第 3 項関係) ..	118
5-6-2	迷惑メール等送信に係る加入者情報の利用目的の制限等(第 37 条第 4 項～第 5 項関係) .....	120
5-7	電話番号情報(第 38 条関係) .....	120
5-7-1	電話番号情報の電話帳への掲載等(第 38 条第 1 項) .....	120
5-7-2	電話番号情報の提供の制限(第 38 条第 2 項関係) .....	121
5-7-3	電話番号情報の提供形態(第 38 条第 3 項関係) .....	121
5-7-4	電話番号情報の外部提供(第 38 条第 4 項関係) .....	122
5-7-5	電話番号情報の電話帳発行又は電話番号案内業務を行う者への提供(第 38 条第 5 項関係) .....	122
6	ガイドラインの見直し(第 39 条関係) .....	123

7	（別添）講ずべき安全管理措置の内容 .....	124
7-1	基本方針の策定 .....	125
7-2	個人データ等の取扱いに係る規律等の整備 .....	125
7-3	組織的安全管理措置 .....	125
7-4	人的安全管理措置 .....	130
7-5	物理的安全管理措置 .....	131
7-6	技術的安全管理措置 .....	134

【凡例】

- 「法」 個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
- 「政令」 個人情報保護に関する法律施行令（平成 15 年政令第 507 号）
- 「規則」 個人情報保護に関する法律施行規則（平成 28 年個人情報保護委員会規則第 3 号）
- 「改正法」 個人情報保護に関する法律及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の一部を改正する法律（平成 27 年法律第 65 号）

※ なお、特に断りのない限り、本ガイドラインにおいて示す個人情報の保護に関する法律の条番号は、改正法のうち個人情報の保護に関する法律に係る改正が全面的に施行される日時点の条番号を示すものとする。

その他の法令に係る条文は、本ガイドラインの公表日（平成●年●月●日）時点の条番号を示すものとする。

## 1 目的及び適用対象

### 1-1 目的

#### 第1条

本ガイドラインは、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鑑み、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、電気通信役務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。

電気通信事業は、通信の秘密と直接関わる事業であって極めて高い公共性を有しており、また、プライバシー保護を必要とする情報を取り扱うことも想定されることから、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、電気通信役務の高度化・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、これらの電気通信役務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、これらの電気通信役務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、法及び法第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28年10月一部変更。）、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並びにプライバシー保護の観点から踏まえ、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、その範囲内での自由な流通を確保して電気通信役務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して、法第6条及び第8条並びに電気通信事業法の関連規定に基づき具体的な指針として定めるものである。

本ガイドラインの中で、「しなければならない」及び「してはならない」と記述している事項については、これらに従わなかった場合、法又は電気通信事業法違反と判断される可能性がある。

一方、「適切である」、「努めなければならない」、「望ましい」等と記述している事項については、これらに従わなかったことをもって直ちに法又は電気通信事業法違反と判断されることはないが、「個人情報は、個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものであることにかんがみ、その適正な取扱いが図られなければならない。」とする法の基本理念（法第3条）及び電気通信事業法の目的（同法第1条）を踏まえ、電気通信事業者の特性や規模に応じ可能な限り遵守に努めるものとする。もっとも、法の目的（法第1条）及び電気通信事業法の目的（同法第1条）の趣旨に照らして、公益上必要な活動や正当な事業活動

1 目的及び適用対象

等までも制限するものではない。

本ガイドラインにおいて記述した具体例は、電気通信事業者の理解を助けることを目的として典型的なものを示したものであり、全ての事案を網羅したものでなく、記述した内容に限定する趣旨で記述したものでもない。また、記述した具体例においても、個別ケースによっては別途考慮すべき要素もあり得るので注意を要する。

なお、認定個人情報保護団体(※)が個人情報保護指針を作成又は変更し、また、事業者団体等が事業の実態及び特性を踏まえ、当該事業者団体等の会員企業等を対象とした自主的ルール（事業者団体ガイドライン等）を作成又は変更することもあり得るが、その場合は、認定個人情報保護団体の対象事業者や事業者団体等の会員企業等は、個人情報の取扱いに当たり、法及び本ガイドラインに加えて、当該指針又はルールに沿った対応を行う必要がある。特に、認定個人情報保護団体においては、法改正により、認定個人情報保護団体が対象事業者に対し個人情報保護指針を遵守させるために必要な措置をとらなければならないこととされたことを踏まえることも重要である（法第 53 条第 4 項参照）。

(※)認定個人情報保護団体制度は、個人情報取扱事業者又は匿名加工情報取扱事業者の個人情報又は匿名加工情報の適正な取扱いを目的として、対象事業者の苦情処理や対象事業者に対する情報提供を行う民間団体に対し、個人情報保護委員会が認定する制度であり、当該業務の信頼性を確保し、民間団体による個人情報の保護の推進を図ろうとするものである。

(参考)

法第 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鑑み、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、個人情報の適正かつ効果的な活用が新たな産業の創出並びに活力ある経済社会及び豊かな国民生活の実現に資するものであることその他の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。

法第 3 条

個人情報は、個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものであることにかんがみ、その適正な取扱いが図られなければならない。

1 目的及び適用対象

法第6条

政府は、個人情報の性質及び利用方法に鑑み、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とともに、国際機関その他の国際的な枠組みへの協力を通じて、各国政府と共同して国際的に整合のとれた個人情報に係る制度を構築するために必要な措置を講ずるものとする。

法第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。

法第47条

1 個人情報取扱事業者等の個人情報等の適正な取扱いの確保を目的として次に掲げる業務を行おうとする法人（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。次条第3号において同じ。）は、個人情報保護委員会の認定を受けることができる。

- (1) 業務の対象となる個人情報取扱事業者等（以下「対象事業者」という。）の個人情報等の取扱いに関する第52条の規定による苦情の処理
- (2) 個人情報等の適正な取扱いの確保に寄与する事項についての対象事業者に対する情報の提供
- (3) 前2号に掲げるもののほか、対象事業者の個人情報等の適正な取扱いの確保に関し必要な業務

2 前項の認定を受けようとする者は、政令で定めるところにより、個人情報保護委員会に申請しなければならない。

3 個人情報保護委員会は、第1項の認定をしたときは、その旨を公示しなければならない。

法第53条(第4項)

4 認定個人情報保護団体は、前項の規定により個人情報保護指針が公表されたときは、対象事業者に対し、当該個人情報保護指針を遵守させるため必要な指導、勧告その他の措置をとらなければならない。

1-2 適用対象（第2条第1項関係）

第2条(第1項)

1 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、電気通信事業者の遵守



1 目的及び適用対象

すべき基本的事項を定めるものとして、解釈され、及び運用される。

本ガイドラインは、電気通信事業者の業種・規模等を問わず、法の適用対象である個人情報取扱事業者又は匿名加工情報取扱事業者（以下「個人情報取扱事業者等」という。）に該当する電気通信事業者に適用される。

なお、本ガイドラインにおける「電気通信事業者」は、第3条第1号に規定しているとおり、電気通信事業法第2条第4号に定める電気通信事業を行う者を指しているが、電気通信事業法は、電気通信設備を国外のみに設置する者であって、日本国内に拠点を置かない者に対しては規律が及ばないものと解されており、そのような者は本ガイドライン第3条第1号に規定する「電気通信事業者」にも該当しないことから、本ガイドラインの適用対象外であると考えられる。

1-3 適用関係（第2条第2項、第3項関係）

第2条（第2項、第3項）

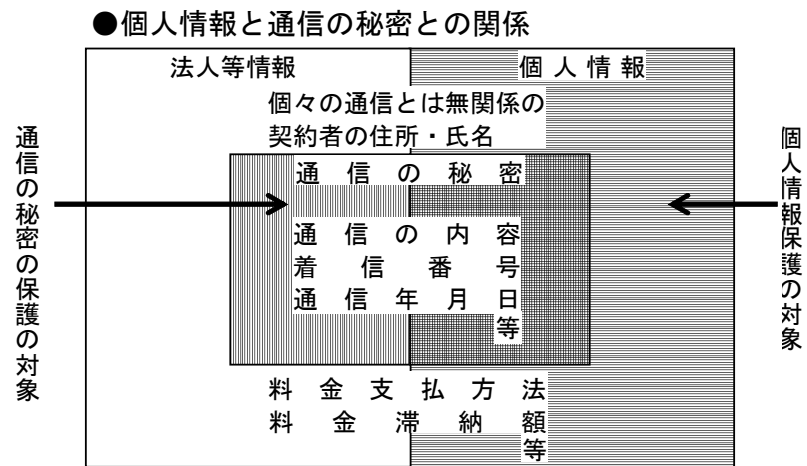
- 2 電気通信事業者は、個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）の規定及び通信の秘密に係る電気通信事業法（昭和59年法律第86号）第4条その他の関連規定を遵守するほか、本ガイドラインの規定に従い個人情報を適正に取り扱わなければならない。
- 3 電気通信事業者は、第3章に規定する各種情報については、第2章に規定する個人情報の取扱いに関する共通原則を遵守するほか、第3章の規定に従い適正に取り扱わなければならない。

本ガイドラインは、電気通信事業者に対する法の適用の基準を明らかにするとともに、通信の秘密に係る電気通信事業法第4条その他の関連規定を踏まえ、特に個人情報の適正な取扱いの厳格な実施を求められる電気通信事業者が、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ものである。また、本ガイドラインは、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」（平成28年11月30日個人情報保護委員会）の規定に準拠しつつ、通信の秘密その他の電気通信事業に特有の事情等に鑑み必要となる規定も併せて、電気通信事業者に適用される規律を一元的に示したものとなっている。よって、電気通信事業者は、本ガイドラインの規定を遵守すれば電気通信事業に関しては法及び個人情報の保護に関する法律についてのガイドラインの規定を遵守したこととなる。

一方、通信の秘密に係る電気通信事業法第4条その他の関連規定については、通信の秘密に属する事項が、個人の情報であるか、法人その他の団体の情報であるかの区別なく保護されるものであることから、法人その他の団体に関するものも保護の対象となる（下図参照）など、その対象及び規律の内容について、本ガイドラインの範囲を超える場合がある。

1 目的及び適用対象

また、第3章（第32条から第38条まで）の規定は、第2章（第4条から第31条まで）の規定の特則的な規定であり、第3章（第32条から第38条まで）に規定する各種情報に特に規定されていない事項については、第2章（第4条から第31条まで）の規定によることとする。



## 2 定義

### 2-1 電気通信事業者等（第3条関係）

#### 第3条

本ガイドラインにおいて使用する用語は、法第2条において使用する用語の例によるほか、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。

- (1) 電気通信事業者 電気通信事業（電気通信事業法第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。
- (2) 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。
- (3) 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及びこれに付随するサービスをいう。
- (4) 利用者 電気通信役務を利用する者をいう。
- (5) 加入者 電気通信事業者との間で電気通信役務の提供を受ける契約を締結する者をいう。

本ガイドラインで使用する用語は、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語の例とは必ずしも一致しない。

「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ことから、本ガイドラインでは、こうした手続の有無にかかわらず、電気通信事業法上の電気通信事業を行う者を対象とする。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。また、営利を目的とせず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。なお、電気通信事業法の規律は事業規模にかかわらず及ぶことから、本ガイドラインで電気通信事業者に求められる措置は、事業規模にかかわらず同じとなる。

「電気通信役務」とは、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と定義されている（電気通信事業法第2条第3項）。

「電気通信サービス」とは、電気通信事業者が他人の需要に応じて提供する電気通信役務以外にも、これに付随するサービスも含む。電気通信役務に付随するサービスとしては、電気通信役務と一体的に提供されていて切り離すことができないサービス（ネットワークでのフィルタリング、ルータ等接続機器の貸与、システムの開発・保守等）や電気通信事業者が提供する電気通信役務の利用を前提としているサービス（端末の位置検索、セキュリティ、決済代行、端末の販売・保証、アプリケーションソフトウェア・動画・音楽配信、電子

マネーポイント還元サービス、電話帳発行業務等）が該当する。

また、上記以外にも、電気通信事業者が提供する電気通信役務に係る個人情報と同じID等で紐付けを行う場合においては、電気通信サービスに該当する。

「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役務の利用は可能であることから、これらの者の個人情報も保護するため、単なる電気通信役務の利用者を「利用者」としてガイドラインの対象とする。

「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。

（注）本ガイドラインは、電気通信事業者が提供する電気通信役務に係る個人情報を対象とするものである（※）。ただし、特に、当該個人情報を他の事業で利用する場合について、電気通信役務に係る個人データと他の事業に係る個人データを、同じID等で紐付けを行い、同じデータベースで管理する場合は、本ガイドラインの趣旨を踏まえ、適切な安全管理の下、取り扱うことが適切である。

（※）電気通信役務の提供に密接に関連する業務に係る個人情報の取扱いについて、特に必要な場合として、本ガイドラインで個別に規定している場合を含む。

## 2-2 個人情報

「個人情報」（※1）とは、生存する「個人に関する情報」（※2）（※3）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（他の情報と容易に照合することができ（※4）、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。）」（法第2条第1項第1号）、又は「個人識別符号（※5）が含まれるもの」（同項第2号）をいう。

本ガイドラインは、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、対象としないが、電気通信事業者が取り扱う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講じ、適正に取り扱うことが望ましい。

なお、電気通信事業法上、通信の秘密は、通信当事者の死亡後であっても保護の対象となる。

「個人に関する情報」とは、氏名、住所、性別、生年月日、顔画像等個人を識別する情報に限られず、個人の身体、財産、職種、肩書等の属性に関して、事実、判断、評価を表す全ての情報であり、評価情報、公刊物等によって公にされている情報や、映像、音声による情報も含まれ、暗号化等によって秘匿化されているかどうかを問わない。

【個人情報に該当する事例】

事例 1) 本人の氏名

事例 2) 生年月日、連絡先（住所・居所・電話番号・メールアドレス）、会社における職位又は所属に関する情報について、それらと本人の氏名を組み合わせた情報

事例 3) 防犯カメラに記録された情報等本人が判別できる映像情報

事例 4) 本人の氏名が含まれる等の理由により、特定の個人を識別できる音声録音情報

事例 5) 特定の個人を識別できるメールアドレス（kojin\_ichiro@example.com 等のようにメールアドレスだけの情報の場合であっても、example 社に所属するコジンイチロウのメールアドレスであることが分かるような場合等）

事例 6) 個人情報を取得後に当該情報に付加された個人に関する情報（取得時に生存する特定の個人を識別することができなかったとしても、取得後、新たな情報が付加され、又は照合された結果、生存する特定の個人を識別できる場合は、その時点で個人情報に該当する。）

事例 7) 官報、電話帳、職員録、法定開示書類（有価証券報告書等）、新聞、ホームページ、SNS（ソーシャル・ネットワーク・サービス）等で公にされている特定の個人を識別できる情報

(※1) 法は、「個人情報」、「個人データ」（2-7（個人データ）参照）、「保有個人データ」（2-8（保有個人データ）参照）、「要配慮個人情報」（2-4（要配慮個人情報）参照）、「匿名加工情報」（2-9（匿名加工情報）参照）等の語を使い分けており、個人情報取扱事業者等に課される義務はそれぞれ異なるので、注意を要する。

(※2) 死者に関する情報が、同時に、遺族等の生存する個人に関する情報でもある場合には、当該生存する個人に関する情報に該当する。

(※3) 法人その他の団体は「個人」に該当しないため、法人等の団体そのものに関する情報は「個人情報」に該当しない（ただし、役員、従業員等に関する情報は個人情報に該当する。）。なお、「個人」は日本国民に限らず、外国人も含まれる。

(※4) 「他の情報と容易に照合することができ」とは、電気通信事業者の実態に即して個々の事例ごとに判断されるべきであるが、通常の業務における一般的な方法で、他の情報と容易に照合することができる状態をいい、例えば、他の事業者への照会を要する場合等であって照合が困難な状態は、一般に、容易に照合することができない状態であると解される。

(※5) 個人識別符号については、2-3（個人識別符号）を参照のこと。

(参考)

法第2条(第1項)

1 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、次の各号のい

れかに該当するものをいう。

(1) 当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等（文書、図画若しくは電磁的記録（電磁的方式（電子的方式、磁気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をいう。次項第 2 号において同じ。）で作られる記録をいう。第 18 条第 2 項において同じ。）に記載され、若しくは記録され、又は音声、動作その他の方法を用いて表された一切の事項（個人識別符号を除く。）をいう。以下同じ。）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。）

(2) 個人識別符号が含まれるもの

### 2-3 個人識別符号（法第 2 条第 2 項関係）

「個人識別符号」とは、当該情報単体から特定の個人を識別できるものとして政令に定められた文字、番号、記号その他の符号をいい、これに該当するものが含まれる情報は個人情報となる（2-2（個人情報）参照）（※）。

具体的な内容は、政令第 1 条及び規則第 2 条から第 4 条までに定めるとおりである。

政令第 1 条第 1 号においては、同号イからトまでに掲げる身体の特徴のいずれかを電子計算機の用に供するために変換した文字、番号、記号その他の符号のうち、「特定の個人を識別するに足りるものとして個人情報保護委員会規則で定める基準に適合するもの」が個人識別符号に該当するとされている。当該基準は規則第 2 条において定められているところ、この基準に適合し、個人識別符号に該当することとなるものは次のとおりである。

#### イ 細胞から採取されたデオキシリボ核酸（別名 DNA）を構成する塩基の配列

ゲノムデータ（細胞から採取されたデオキシリボ核酸（別名 DNA）を構成する塩基の配列を文字列で表記したもの）のうち、全核ゲノムシーケンスデータ、全エクソームシーケンスデータ、全ゲノム一塩基多型（single nucleotide polymorphism : SNP）データ、互いに独立な 40 箇所以上の SNP から構成されるシーケンスデータ、9 座位以上の 4 塩基単位の繰り返し配列（short tandem repeat : STR）等の遺伝型情報により本人を認証することができるようにしたもの

#### ロ 顔の骨格及び皮膚の色並びに目、鼻、口その他の顔の部位の位置及び形状によって定まる容貌

顔の骨格及び皮膚の色並びに目、鼻、口その他の顔の部位の位置及び形状から抽出した特徴情報を、本人を認証することを目的とした装置やソフトウェアにより、本人を認証することができるようにしたもの

ハ 虹彩の表面の起伏により形成される線状の模様

虹彩の表面の起伏により形成される線状の模様から、赤外光や可視光等を用い、抽出した特徴情報を、本人を認証することを目的とした装置やソフトウェアにより、本人を認証することができるようにしたもの

ニ 発声の際の声帯の振動、声門の開閉並びに声道の形状及びその変化によって定まる声の質

音声から抽出した発声の際の声帯の振動、声門の開閉並びに声道の形状及びその変化に関する特徴情報を、話者認識システム等本人を認証することを目的とした装置やソフトウェアにより、本人を認証することができるようにしたもの

ホ 歩行の際の姿勢及び両腕の動作、歩幅その他の歩行の態様

歩行の際の姿勢及び両腕の動作、歩幅その他の歩行の態様から抽出した特徴情報を、本人を認証することを目的とした装置やソフトウェアにより、本人を認証することができるようにしたもの

ヘ 手のひら又は手の甲若しくは指の皮下の静脈の分岐及び端点によって定まるその静脈の形状

手のひら又は手の甲若しくは指の皮下の静脈の分岐及び端点によって定まるその静脈の形状等から、赤外光や可視光等を用い抽出した特徴情報を、本人を認証することを目的とした装置やソフトウェアにより、本人を認証することができるようにしたもの

ト 指紋又は掌紋

（指紋）指の表面の隆線等で形成された指紋から抽出した特徴情報を、本人を認証することを目的とした装置やソフトウェアにより、本人を認証することができるようにしたもの

（掌紋）手のひらの表面の隆線や皺等で形成された掌紋から抽出した特徴情報を、本人を認証することを目的とした装置やソフトウェアにより、本人を認証することができるようにしたもの

チ 組合せ

政令第1条第1号イからトまでに掲げるものから抽出した特徴情報を、組み合わせ、本人を認証することを目的とした装置やソフトウェアにより、本人を認証することができるようにしたもの

(※)「その利用者若しくは購入者又は発行を受ける者ごとに異なるものとなるように」(法第 2 条第 2 項第 2 号)とは、文字、番号、記号その他の符号が利用者等によって異なるようにすることをいう。

(参考)

法第 2 条(第 2 項)

2 この法律において「個人識別符号」とは、次の各号のいずれかに該当する文字、番号、記号その他の符号のうち、政令で定めるものをいう。

- (1) 特定の個人の身体の一部の特徴を電子計算機の用に供するために変換した文字、番号、記号その他の符号であって、当該特定の個人を識別することができるもの
- (2) 個人に提供される役務の利用若しくは個人に販売される商品の購入に関し割り当てられ、又は個人に発行されるカードその他の書類に記載され、若しくは電磁的方式により記録された文字、番号、記号その他の符号であって、その利用者若しくは購入者又は発行を受ける者ごとに異なるものとなるように割り当てられ、又は記載され、若しくは記録されることにより、特定の利用者若しくは購入者又は発行を受ける者を識別することができるもの

政令第 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 項の政令で定める文字、番号、記号その他の符号は、次に掲げるものとする。

- (1) 次に掲げる身体の特徴のいずれかを電子計算機の用に供するために変換した文字、番号、記号その他の符号であって、特定の個人を識別するに足りるものとして個人情報保護委員会規則で定める基準に適合するもの
  - イ 細胞から採取されたデオキシリボ核酸(別名 DNA)を構成する塩基の配列
  - ロ 顔の骨格及び皮膚の色並びに目、鼻、口その他の顔の部位の位置及び形状によって定まる容貌
  - ハ 虹彩の表面の起伏により形成される線状の模様
  - ニ 発声の際の声帯の振動、声門の開閉並びに声道の形状及びその変化
  - ホ 歩行の際の姿勢及び両腕の動作、歩幅その他の歩行の態様
  - ヘ 手のひら又は手の甲若しくは指の皮下の静脈の分岐及び端点によって定まるその静脈の形状
  - ト 指紋又は掌紋
- (2) 旅券法(昭和 26 年法律第 267 号)第 6 条第 1 項第 1 号の旅券の番号
- (3) 国民年金法(昭和 34 年法律第 141 号)第 14 条に規定する基礎年金番号
- (4) 道路交通法(昭和 35 年法律第 105 号)第 93 条第 1 項第 1 号の免許証の番号
- (5) 住民基本台帳法(昭和 42 年法律第 81 号)第 7 条第 13 号に規定する住民票コード
- (6) 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成 25



年法律第 27 号)第 2 条第 5 項に規定する個人番号

(7) 次に掲げる証明書にその発行を受ける者ごとに異なるものとなるように記載された個人情報保護委員会規則で定める文字、番号、記号その他の符号

イ 国民健康保険法(昭和 33 年法律第 192 号)第 9 条第 2 項の被保険者証

ロ 高齢者の医療の確保に関する法律(昭和 57 年法律第 80 号)第 54 条第 3 項の被保険者証

ハ 介護保険法(平成 9 年法律第 123 号)第 12 条第 3 項の被保険者証

(8) その他前各号に準ずるものとして個人情報保護委員会規則で定める文字、番号、記号その他の符号

#### 規則第 2 条

個人情報の保護に関する法律施行令(以下「令」という。)第 1 条第 1 号の個人情報保護委員会規則で定める基準は、特定の個人を識別することができる水準が確保されるよう、適切な範囲を適切な手法により電子計算機の用に供するために変換することとする。

#### 規則第 3 条

令第 1 条第 7 号の個人情報保護委員会規則で定める文字、番号、記号その他の符号は、次の各号に掲げる証明書ごとに、それぞれ当該各号に定めるものとする。

(1) 令第 1 条第 7 号イに掲げる証明書 同号イに掲げる証明書の記号、番号及び保険者番号

(2) 令第 1 条第 7 号ロ及びハに掲げる証明書 同号ロ及びハに掲げる証明書の番号及び保険者番号

#### 規則第 4 条

令第 1 条第 8 号の個人情報保護委員会規則で定める文字、番号、記号その他の符号は、次に掲げるものとする。

(1) 健康保険法施行規則(大正 15 年内務省令第 36 号)第 47 条第 2 項の被保険者証の記号、番号及び保険者番号

(2) 健康保険法施行規則第 52 条第 1 項の高齢受給者証の記号、番号及び保険者番号

(3) 船員保険法施行規則(昭和 15 年厚生省令第 5 号)第 35 条第 1 項の被保険者証の記号、番号及び保険者番号

(4) 船員保険法施行規則第 41 条第 1 項の高齢受給者証の記号、番号及び保険者番号

(5) 出入国管理及び難民認定法(昭和 26 年政令第 319 号)第 2 条第 5 号に規定する旅券(日本国政府の発行したものを除く。)の番号

(6) 出入国管理及び難民認定法第 19 条の 4 第 1 項第 5 号の在留カードの番号

(7) 私立学校教職員共済法施行規則(昭和 28 年文部省令第 28 号)第 1 条の 7 の加入者

証の加入者番号

- (8) 私立学校教職員共済法施行規則第 3 条第 1 項の加入者被扶養者証の加入者番号
- (9) 私立学校教職員共済法施行規則第 3 条の 2 第 1 項の高齢受給者証の加入者番号
- (10) 国民健康保険法施行規則(昭和 33 年厚生省令第 53 号)第 7 条の 4 第 1 項に規定する高齢受給者証の記号、番号及び保険者番号
- (11) 国家公務員共済組合法施行規則(昭和 33 年大蔵省令第 54 号)第 89 条の組合員証の記号、番号及び保険者番号
- (12) 国家公務員共済組合法施行規則第 95 条第 1 項の組合員被扶養者証の記号、番号及び保険者番号
- (13) 国家公務員共済組合法施行規則第 95 条の 2 第 1 項の高齢受給者証の記号、番号及び保険者番号
- (14) 国家公務員共済組合法施行規則第 127 条の 2 第 1 項の船員組合員証及び船員組合員被扶養者証の記号、番号及び保険者番号
- (15) 地方公務員等共済組合法規程(昭和 37 年総理府・文部省・自治省令第 1 号)第 93 条第 2 項の組合員証の記号、番号及び保険者番号
- (16) 地方公務員等共済組合法規程第 100 条第 1 項の組合員被扶養者証の記号、番号及び保険者番号
- (17) 地方公務員等共済組合法規程第 100 条の 2 第 1 項の高齢受給者証の記号、番号及び保険者番号
- (18) 地方公務員等共済組合法規程第 176 条第 2 項の船員組合員証及び船員組合員被扶養者証の記号、番号及び保険者番号
- (19) 雇用保険法施行規則(昭和 50 年労働省令第 3 号)第 10 条第 1 項の雇用保険被保険者証の被保険者番号
- (20) 日本国との平和条約に基づき日本の国籍を離脱した者等の出入国管理に関する特例法(平成 3 年法律第 71 号)第 8 条第 1 項第 3 号の特別永住者証明書の番号

#### 2-4 要配慮個人情報（法第 2 条第 3 項関係）

「要配慮個人情報」とは、不当な差別や偏見その他の不利益が生じないようにその取扱いに特に配慮を要するものとして次の（1）から（11）までの記述等が含まれる個人情報をいう。

要配慮個人情報の取得や第三者提供には、原則として本人の同意が必要であり、法第 23 条第 2 項の規定による第三者提供（オプトアウトによる第三者提供）は認められていないので、注意が必要である（3-2-3（要配慮個人情報の取得）、3-5-1（第三者提供の制限の原則）、3-5-2（オプトアウトによる第三者提供）参照）。

なお、次に掲げる情報を推知させる情報にすぎないもの（例：宗教に関する書籍の購買や

貸出しに係る情報等）は、要配慮個人情報には含まない。

(1) 人種

人種、世系又は民族的若しくは種族的出身を広く意味する。なお、単純な国籍や「外国人」という情報は法的地位であり、それだけでは人種には含まない。また、肌の色は、人種を推知させる情報にすぎないため、人種には含まない。

(2) 信条

個人の基本的なものの見方、考え方を意味し、思想と信仰の双方を含むものである。

(3) 社会的身分

ある個人にその境遇として固着していて、一生の間、自らの力によって容易にそれから脱し得ないような地位を意味し、単なる職業的地位や学歴は含まない。

(4) 病歴

病気に罹患した経歴を意味するもので、特定の病歴を示した部分（例：特定の個人ががん罹患している、統合失調症を患っている等）が該当する。

(5) 犯罪の経歴

前科、すなわち有罪の判決を受けこれが確定した事実が該当する。

(6) 犯罪により害を被った事実

身体的被害、精神的被害及び金銭的被害の別を問わず、犯罪の被害を受けた事実を意味する。具体的には、刑罰法令に規定される構成要件に該当し得る行為のうち、刑事事件に関する手続に着手されたものが該当する。

(7) 身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の個人情報保護委員会規則で定める心身の機能の障害があること（政令第2条第1号関係）

次の①から④までに掲げる情報をいう。この他、当該障害があること又は過去にあったことを特定させる情報（例：障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成17年法律第123号）に基づく障害福祉サービスを受けていること又は過去に受けていたこと）も該当する。

- ①「身体障害者福祉法（昭和24年法律第283号）別表に掲げる身体上の障害」があることを特定させる情報
  - ・医師又は身体障害者更生相談所により、別表に掲げる身体上の障害があることを診断又は判定されたこと（別表上の障害の名称や程度に関する情報を含む。）

- ・都道府県知事、指定都市の長又は中核市の長から身体障害者手帳の交付を受け並びに所持していること又は過去に所持していたこと（別表上の障害の名称や程度に関する情報を含む。）
  - ・本人の外見上明らかに別表に掲げる身体上の障害があること
- ②「知的障害者福祉法（昭和 35 年法律第 37 号）にいう知的障害」があることを特定させる情報
- ・医師、児童相談所、知的障害者更生相談所、精神保健福祉センター、障害者職業センターにより、知的障害があると診断又は判定されたこと（障害の程度に関する情報を含む。）
  - ・都道府県知事又は指定都市の長から療育手帳の交付を受け並びに所持していること又は過去に所持していたこと（障害の程度に関する情報を含む。）
- ③「精神保健及び精神障害者福祉に関する法律（昭和 25 年法律第 123 号）にいう精神障害（発達障害者支援法（平成 16 年法律第 167 号）第 2 条第 2 項に規定する発達障害を含み、知的障害者福祉法にいう知的障害を除く。）」があることを特定させる情報
- ・医師又は精神保健福祉センターにより精神障害や発達障害があると診断又は判定されたこと（障害の程度に関する情報を含む。）
  - ・都道府県知事又は指定都市の長から精神障害者保健福祉手帳の交付を受け並びに所持していること又は過去に所持していたこと（障害の程度に関する情報を含む。）
- ④「治療方法が確立していない疾病その他の特殊の疾病であって障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第 4 条第 1 項の政令で定めるものによる障害の程度が同項の厚生労働大臣が定める程度であるもの」があることを特定させる情報
- ・医師により、厚生労働大臣が定める特殊の疾病による障害により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受けていると診断されたこと（疾病の名称や程度に関する情報を含む。）
- (8) 本人に対して医師その他医療に関連する職務に従事する者（次号において「医師等」という。）により行われた疾病の予防及び早期発見のための健康診断その他の検査（同号において「健康診断等」という。）の結果（政令第 2 条第 2 号関係）（※）
- 疾病の予防や早期発見を目的として行われた健康診査、健康診断、特定健康診査、健康測定、ストレスチェック、遺伝子検査（診療の過程で行われたものを除く。）等、受診者本人の健康状態が判明する検査の結果が該当する。
- 具体的な事例としては、労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）に基づいて行われた健康診断の結果、同法に基づいて行われたストレスチェックの結果、高齢者の医

療の確保に関する法律（昭和 57 年法律第 80 号）に基づいて行われた特定健康診査の結果などが該当する。また、法律に定められた健康診査の結果等に限定されるものではなく、人間ドックなど保険者や事業主が任意で実施又は助成する検査の結果も該当する。さらに、医療機関を介さないで行われた遺伝子検査により得られた本人の遺伝型とその遺伝型の疾患へのかかりやすさに該当する結果等も含まれる。なお、健康診断等を受診したという事実は該当しない。

なお、身長、体重、血圧、脈拍、体温等の個人の健康に関する情報を、健康診断、診療等の事業及びそれに関する業務とは関係ない方法により知り得た場合は該当しない。

- (9) 健康診断等の結果に基づき、又は疾病、負傷その他の心身の変化を理由として、本人に対して医師等により心身の状態の改善のための指導又は診療若しくは調剤が行われたこと（政令第 2 条第 3 号関係）（※）

「健康診断等の結果に基づき、本人に対して医師等により心身の状態の改善のための指導が行われたこと」とは、健康診断等の結果、特に健康の保持に努める必要がある者に対し、医師又は保健師が行う保健指導等の内容が該当する。

指導が行われたこと具体的な事例としては、労働安全衛生法に基づき医師又は保健師により行われた保健指導の内容、同法に基づき医師により行われた面接指導の内容、高齢者の医療の確保に関する法律に基づき医師、保健師、管理栄養士により行われた特定保健指導の内容等が該当する。また、法律に定められた保健指導の内容に限定されるものではなく、保険者や事業主が任意で実施又は助成により受診した保健指導の内容も該当する。なお、保健指導等を受けたという事実も該当する。

「健康診断等の結果に基づき、又は疾病、負傷その他の心身の変化を理由として、本人に対して医師等により診療が行われたこと」とは、病院、診療所、その他の医療を提供する施設において診療の過程で、患者の身体の状態、病状、治療状況等について、医師、歯科医師、薬剤師、看護師その他の医療従事者が知り得た情報全てを指し、例えば診療記録等がこれに該当する。また、病院等を受診したという事実も該当する。

「健康診断等の結果に基づき、又は疾病、負傷その他の心身の変化を理由として、本人に対して医師等により調剤が行われたこと」とは、病院、診療所、薬局、その他の医療を提供する施設において調剤の過程で患者の身体の状態、病状、治療状況等について、薬剤師（医師又は歯科医師が自己の処方箋により自ら調剤する場合を含む。）が知り得た情報全てを指し、調剤録、薬剤服用歴、お薬手帳に記載された情報等が該当する。また、薬局等で調剤を受けたという事実も該当する。

なお、身長、体重、血圧、脈拍、体温等の個人の健康に関する情報を、健康診断、診療等の事業及びそれに関する業務とは関係のない方法により知り得た場合は該当しない。

- (10) 本人を被疑者又は被告人として、逮捕、搜索、差押え、勾留、公訴の提起その他の刑事事件に関する手続が行われたこと（犯罪の経歴を除く。）（政令第2条第4号関係）

本人を被疑者又は被告人として刑事事件に関する手続が行われたという事実が該当する。他人を被疑者とする犯罪捜査のために取調べを受けた事実や、証人として尋問を受けた事実に関する情報は、本人を被疑者又は被告人としていないことから、これには該当しない。

- (11) 本人を少年法（昭和23年法律第168号）第3条第1項に規定する少年又はその疑いのある者として、調査、観護の措置、審判、保護処分その他の少年の保護事件に関する手続が行われたこと（政令第2条第5号関係）

本人を非行少年又はその疑いのある者として、保護処分等の少年の保護事件に関する手続が行われたという事実が該当する。

- (※) 遺伝子検査により判明する情報の中には、差別、偏見につながり得るもの（例：将来発症し得る可能性のある病気、治療薬の選択に関する情報等）が含まれ得るが、当該情報は、「本人に対して医師その他医療に関連する職務に従事する者により行われた疾病の予防及び早期発見のための健康診断その他の検査の結果」（政令第2条第2号関係）又は「健康診断等の結果に基づき、又は疾病、負傷その他の心身の変化を理由として、本人に対して医師等により心身の状態の改善のための指導又は診療若しくは調剤が行われたこと」（政令第2条第3号関係）に該当し得る。

(参考)

法第2条(第3項)

- 3 この法律において「要配慮個人情報」とは、本人の人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪により害を被った事実その他本人に対する不当な差別、偏見その他の不利益が生じないようにその取扱いに特に配慮を要するものとして政令で定める記述等が含まれる個人情報という。

政令第2条

法第2条第3項の政令で定める記述等は、次に掲げる事項のいずれかを内容とする記述等（本人の病歴又は犯罪の経歴に該当するものを除く。）とする。

- (1) 身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の個人情報保護委員会規則で定める心身の機能の障害があること。

- (2) 本人に対して医師その他医療に関連する職務に従事する者（次号において「医師等」という。）により行われた疾病の予防及び早期発見のための健康診断その他の検査（同号において「健康診断等」という。）の結果
- (3) 健康診断等の結果に基づき、又は疾病、負傷その他の心身の変化を理由として、本人に対して医師等により心身の状態の改善のための指導又は診療若しくは調剤が行われたこと。
- (4) 本人を被疑者又は被告人として、逮捕、搜索、差押え、勾留、公訴の提起その他の刑事事件に関する手続が行われたこと。
- (5) 本人を少年法（昭和 23 年法律第 168 号）第 3 条第 1 項に規定する少年又はその疑いのある者として、調査、観護の措置、審判、保護処分その他の少年の保護事件に関する手続が行われたこと。

#### 規則第 5 条

令第 2 条第 1 号の個人情報保護委員会規則で定める心身の機能の障害は、次に掲げる障害とする。

- (1) 身体障害者福祉法（昭和 24 年法律第 283 号）別表に掲げる身体上の障害
- (2) 知的障害者福祉法（昭和 35 年法律第 37 号）にいう知的障害
- (3) 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律（昭和 25 年法律第 123 号）にいう精神障害（発達障害者支援法（平成 16 年法律第 167 号）第 2 条第 2 項に規定する発達障害を含み、前号に掲げるものを除く。）
- (4) 治療方法が確立していない疾病その他の特殊の疾病であつて障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成 17 年法律第 123 号）第 4 条第 1 項の政令で定めるものによる障害の程度が同項の厚生労働大臣が定める程度であるもの

#### 2-5 個人情報データベース等（法第 2 条第 4 項関係）

「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、個人情報を含む情報の集合物をいう。また、コンピュータを用いていない場合であっても、紙面で処理した個人情報を一定の規則（例えば、五十音順等）に従って整理・分類し、特定の個人情報を容易に検索することができるよう、目次、索引、符号等を付し、他人によつても容易に検索可能な状態に置いているものも該当する。

ただし、次の（1）から（3）までのいずれにも該当するものは、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ため、個人情報データベース等には該当しない。

- (1) 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たものであつて、かつ、その発行が法又は法に基づく命令の規定に違反して行われたものでないこと。

- (2) 不特定かつ多数の者により随時に購入することができ、又はできたものであること。
- (3) 生存する個人に関する他の情報を加えることなくその本来の用途に供しているものであること。

【個人情報データベース等に該当する事例】

- 事例 1) 電子メールソフトに保管されているメールアドレス帳（メールアドレスと氏名を組み合わせた情報を入力している場合）
- 事例 2) インターネットサービスにおいて、ユーザーが利用したサービスに係るログ情報がユーザーIDによって整理され保管されている電子ファイル（ユーザーIDと個人情報を容易に照合することができる場合）
- 事例 3) 従業者が、名刺の情報を業務用パソコン（所有者を問わない。）の表計算ソフト等を用いて入力・整理している場合
- 事例 4) 人材派遣会社が登録カードを、氏名の五十音順に整理し、五十音順のインデックスを付してファイルしている場合

【個人情報データベース等に該当しない事例】

- 事例 1) 従業者が、自己の名刺入れについて他人が自由に閲覧できる状況に置いていても、他人には容易に検索できない独自の分類方法により名刺を分類した状態である場合
- 事例 2) アンケートの戻りはがきが、氏名、住所等により分類整理されていない状態である場合
- 事例 3) 市販の電話帳、住宅地図、職員録、カーナビゲーションシステム等

(参考)

法第2条(第4項)

4 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(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ものを除く。)をいう。

- (1) 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の
- (2) 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

政令第3条

1 法第2条第4項の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ものは、次の各号のいずれにも該当するものとする。

- (1) 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たものであつて、かつ、その



発行が法又は法に基づく命令の規定に違反して行われたものでないこと。

(2) 不特定かつ多数の者により随時に購入することができ、又はできたものであること。

(3) 生存する個人に関する他の情報を加えることなくその本来の用途に供しているものであること。

2 法第2条第4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。

#### 2-6 個人情報取扱事業者（法第2条第5項関係）

「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のうち、国の機関、地方公共団体、独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第59号）で定める独立行政法人等及び地方独立行政法人法（平成15年法律第118号）で定める地方独立行政法人を除いた者をいう。

ここでいう「事業の用に供している」の「事業」とは、一定の目的をもって反復継続して遂行される同種の行為であって、かつ社会通念上事業と認められるものをいい、営利・非営利の別は問わない。

また、個人情報データベース等を事業の用に供している者であれば、当該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が多寡にかかわらず、個人情報取扱事業者に該当する。

なお、法人格のない、権利能力のない社団（任意団体）又は個人であっても、個人情報データベース等を事業の用に供している場合は個人情報取扱事業者に該当する。

（参考）

#### 法第2条（第5項）

5 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。

(1) 国の機関

(2) 地方公共団体

(3) 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15年法律第59号）第2条第1項に規定する独立行政法人等をいう。以下同じ。）

(4) 地方独立行政法人（地方独立行政法人法（平成15年法律第118号）第2条第1項に規定する地方独立行政法人をいう。以下同じ。）

## 2-7 個人データ（法第2条第6項関係）

「個人データ」とは、電気通信事業者が管理する「個人情報データベース等」を構成する個人情報をいう。

なお、法第2条第4項及び政令第3条第1項に基づき、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ため、個人情報データベース等から除かれているもの（例：市販の電話帳・住宅地図等）を構成する個人情報は、個人データに該当しない（2-5（個人情報データベース等）参照）。

### 【個人データに該当する事例】

事例1) 個人情報データベース等から外部記録媒体に保存された個人情報

事例2) 個人情報データベース等から紙面に出力された帳票等に印字された個人情報

### 【個人データに該当しない事例】

事例) 個人情報データベース等を構成する前の入力用の帳票等に記載されている個人情報

(参考)

#### 法第2条(第6項)

6 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。

## 2-8 保有個人データ（法第2条第7項関係）

「保有個人データ」(※1)とは、電気通信事業者が、本人又はその代理人から請求される開示、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の全て（以下「開示等」という。）に応じることができる権限を有する(※2)「個人データ」をいう。

ただし、個人データのうち、次に掲げるもの又は6か月以内に消去する（更新することは除く。）こととなるものは、「保有個人データ」ではない。

(1) 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。

(2) 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。

事例 1) 暴力団等の反社会的勢力による不当要求の被害等を防止するために電気通信事業者が保有している、当該反社会的勢力に該当する人物を本人とする個

### 人データ

事例 2) 不審者や悪質なクレーマー等による不当要求の被害等を防止するために電気通信事業者が保有している、当該行為を行った者を本人とする個人データ

(3) 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。

(4) 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。

事例 1) 警察から捜査関係事項照会等がなされることにより初めて取得した個人データ

事例 2) 警察から契約者情報等について捜査関係事項照会等を受けた電気通信事業者が、その対応の過程で作成した照会受理簿・回答発信簿、照会対象者リスト等の個人データ（※なお、当該契約者情報自体は「保有個人データ」に該当する。）

事例 3) 犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成 19 年法律第 22 号）第 8 条第 1 項に基づく疑わしい取引（以下「疑わしい取引」という。）の届出の有無及び届出に際して新たに作成した個人データ

事例 4) 振り込め詐欺に利用された口座に関する情報に含まれる個人データ

(※1) 法は、「個人情報」(2-2(個人情報)参照)、「個人データ」(2-7(個人データ)参照)、「保有個人データ」、「要配慮個人情報」(2-4(要配慮個人情報)参照)及び「匿名加工情報」(2-9(匿名加工情報)参照)等の語を使い分けており、個人情報取扱事業者等に課される義務はそれぞれ異なるので、注意を要する。

(※2) 開示等の具体的な対応が必要となる場合等については、3-6-2(保有個人データの開示)以降を参照のこと。なお、個人データの取扱いについて、委託等により複数の個人情報取扱事業者が関わる場合には、契約等の実態によって、どの個人情報取扱事業者が開示等に応じる権限を有しているのかについて判断することとなる。

(参考)

#### 法第 2 条(第 7 項)

7 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 1 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。

政令第4条

法第2条第7項の政令で定めるものは、次に掲げるものとする。

- (1) 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
- (2) 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
- (3) 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を被るおそれがあるもの
- (4) 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

政令第5条

法第2条第7項の政令で定める期間は、6月とする。

2-9 匿名加工情報（法第2条第9項関係）

匿名加工情報の定義については、個人情報保護委員会が定める「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（匿名加工情報編）」（平成28年個人情報保護委員会告示第9号）を参照のこと。

（参考）

法第2条（第9項）

9 この法律において「匿名加工情報」とは、次の各号に掲げる個人情報の区分に応じて当該各号に定める措置を講じて特定の個人を識別することができないように個人情報を加工して得られる個人に関する情報であつて、当該個人情報を復元することができないようにしたものを用いる。

- (1) 第1項第1号に該当する個人情報 当該個人情報に含まれる記述等の一部を削除すること（当該一部の記述等を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。）。
- (2) 第1項第2号に該当する個人情報 当該個人情報に含まれる個人識別符号の全部を削除すること（当該個人識別符号を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。）。

## 2-10 匿名加工情報取扱事業者（法第2条第10項関係）

匿名加工情報取扱事業者の定義については、個人情報保護委員会が定める「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（匿名加工情報編）」を参照のこと。

（参考）

### 法第2条(第10項)

10 この法律において「匿名加工情報取扱事業者」とは、匿名加工情報を含む情報の集合物であって、特定の匿名加工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のその他特定の匿名加工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ものとして政令で定めるもの（第36条第1項において「匿名加工情報データベース等」という。）を事業の用に供している者をいう。ただし、第5項各号に掲げる者を除く。

### 政令第6条

法第2条第10項の政令で定めるものは、これに含まれる匿名加工情報を一定の規則に従って整理することにより特定の匿名加工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。

## 2-11 「本人に通知」

「本人に通知」とは、本人に直接知らしめることをいい、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、内容が本人に認識される合理的かつ適切な方法によらなければならない。

### 【本人への通知に該当する事例】

事例1) ちらし等の文書を直接渡すことにより知らせること。

事例2) 口頭又は自動応答装置等で知らせること。

事例3) 電子メール、FAX等により送信し、又は文書を郵便等で送付することにより知らせること。

（参考）

### 法第18条(第1項)

1 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。

※(参考) 上記のほか、「本人に通知」に関する主な条文

#### ① 利用目的に関するもの

法第18条第3項及び第4項(3-1-2(利用目的の変更)、3-2-7(利用目的の通知等を

しなくてよい場合)参照)

② 第三者提供に関するもの

法第 23 条第 2 項及び第 3 項、並びに第 5 項第 3 号及び第 6 項(3-5-2(オプトアウトによる第三者提供)、3-5-4(第三者に該当しない場合)参照)

③ 開示等の請求等に関するもの

法第 27 条第 2 項及び第 3 項、法第 28 条第 3 項、法第 29 条第 3 項並びに法第 30 条第 5 項(3-6-1(保有個人データに関する事項の公表等)、3-6-2(保有個人データの開示)、3-6-3(保有個人データの訂正等)、3-6-4(保有個人データの利用停止等)参照)

## 2-12 「公表」

「公表」とは、広く一般に自己の意思を知らせること（不特定多数の人々を知ることができるよう発表すること）をいい、公表に当たっては、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、合理的かつ適切な方法によらなければならない。

### 【公表に該当する事例】

事例 1) 自社のホームページのトップページから 1 回程度の操作で到達できる場所への掲載

事例 2) 自社の店舗や事務所等、顧客が訪れることが想定される場所におけるポスター等の掲示、パンフレット等の備置き・配布

事例 3) (通信販売の場合) 通信販売用のパンフレット・カタログ等への掲載

(参考)

### 法第 18 条(第 1 項)

1 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。

※(参考)上記のほか、個人情報取扱事業者等による「公表」に関する主な条文

① 利用目的に関するもの

法第 18 条第 3 項(3-1-2(利用目的の変更)参照)

② 匿名加工情報に関するもの

法第 36 条第 3 項、第 4 項及び第 6 項、第 37 条、並びに第 39 条(3-8(匿名加工情報取扱事業者等の義務)参照)

③ その他

法第 76 条第 3 項

### 2-13 「本人の同意」

「本人の同意」とは、本人の個人情報が、個人情報取扱事業者によって示された取扱方法で取り扱われることを承諾する旨の当該本人の意思表示をいう（当該本人であることを確認できていることが前提となる。）。

また、「本人の同意を得（る）」又は「本人の同意がある」とは、本人の承諾する旨の意思表示を当該電気通信事業者が認識することをいい、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。

個別の同意がある場合だけでなく、電気通信役務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役務の提供に関する契約を締結し（※1）、かつ当該規定が私法上有効であるとき（※2）は、「本人の同意を得（る）」又は「本人の同意がある」場合と解される。しかしながら、無制限に第三者提供を認める契約約款の規定等が、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得る。

ただし、通信の秘密（通信内容にとどまらず、通信当事者の住所、氏名、発信場所、通信年月日等の通信構成要素及び通信回数等の通信の存在の事実の有無を含む。）に該当する個人情報の取扱いについては、通信の秘密の保護の観点から、原則として通信当事者の個別具体的かつ明確な同意が必要となり、通信当事者の具体的な委任によらない代理人等の同意によることはできない。

なお、個人情報の取扱いに関して同意したことによって生ずる結果について、未成年者、成年被後見人、被保佐人及び被補助人が判断できる能力を有していないなどの場合は、親権者や法定代理人等から同意を得る必要がある。

（※1）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。

（※2）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いえないので、同意がある場合とはいえない。

#### 【本人の同意を得ている事例】

事例1) 本人からの同意する旨の口頭による意思表示

事例2) 本人からの同意する旨の書面（電磁的記録を含む。）の受領

事例3) 本人からの同意する旨のメールの受信

事例 4) 本人による同意する旨の確認欄へのチェック

事例 5) 本人による同意する旨のホームページ上のボタンのクリック

事例 6) 本人による同意する旨の音声入力、タッチパネルへのタッチ、ボタンやスイッチ等による入力

(参考)

法第 16 条(第 1 項)

1 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。

※(参考) 上記のほか、「本人の同意」に関する主な条文

① 利用目的に関するもの

法第 16 条第 2 項及び第 3 項第 2 号から第 4 号まで(3-1-5(事業の承継)、3-1-6(利用目的による制限の例外))

② 要配慮個人情報の取得に関するもの

法第 17 条第 2 項(3-2-3(要配慮個人情報の取得)参照)

③ 第三者提供に関するもの

法第 23 条第 1 項及び第 24 条(3-5-1(第三者提供の制限の原則)、3-5-5(外国にある第三者への提供の制限)参照)

## 2-14 「提供」

「提供」とは、個人データ、保有個人データ又は匿名加工情報を、自己以外の者が利用可能な状態に置くことをいう。個人データ、保有個人データ又は匿名加工情報が、物理的に提供されていない場合であっても、ネットワーク等を利用することにより、個人データ、保有個人データ又は匿名加工情報を利用できる状態にあれば（利用する権限が与えられていれば）、「提供」に当たる。

(参考)

法第 2 条(第 7 項)

7 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1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。



法第 23 条（第 1 項）

1 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。

(1)～(4) 略

※(参考)上記のほか、「提供」に関する主な条文

① 第三者提供に関するもの

法第 23 条第 2 項、第 5 項、第 24 条、第 25 条、及び第 26 条(3-5-2(オプトアウトによる第三者提供)、3-5-4(第三者に該当しない場合)、3-5-5(外国にある第三者への提供の制限)、3-5-6(第三者提供に係る記録の作成等)、3-5-7(第三者提供を受ける際の確認等)参照)

② 保有個人データの第三者提供の停止に係る請求に関するもの

法 30 条第 3 項、第 4 項及び第 5 項(3-6-4(保有個人データの利用停止等)参照)

③ 匿名加工情報に関するもの

法第 36 条第 4 項及び第 37 条(3-8(匿名加工情報取扱事業者等の義務)参照)

### 3 電気通信事業者の義務（第2章関係）

#### 3-1 個人情報の利用目的（第4条～第5条、第8条第3項関係）

##### 3-1-1 利用目的の特定（第4条第1項関係）

###### 第4条（第1項）

1 電気通信事業者は、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。

電気通信事業者は、個人情報を取り扱うに当たっては、利用目的をできる限り具体的に特定しなければならないが、利用目的の特定に当たっては、利用目的を単に抽象的、一般的に特定するのではなく、個人情報が電気通信事業者において、最終的にどのような事業の用に供され、どのような目的で個人情報を利用されるのかが、本人にとって一般的かつ合理的に想定できる程度に具体的に特定することが望ましい(※)。

なお、あらかじめ、個人情報を第三者に提供することを想定している場合には、利用目的の特定に当たっては、その旨が明確に分かるよう特定しなければならない（3-5-1（第三者提供の制限の原則）参照）。

###### 【具体的に利用目的を特定している事例】

事例) 電気通信事業者が商品の販売に伴い、個人から氏名・住所・メールアドレス等を取  
得するに当たり、「〇〇事業における商品の発送、関連するアフターサービス、新商  
品・サービスに関する情報のお知らせのために利用いたします。」等の利用目的を明  
示している場合

###### 【具体的に利用目的を特定していない事例】

事例 1) 「事業活動に用いるため」

事例 2) 「マーケティング活動に用いるため」

(※) 定款等に規定されている事業の内容に照らして、個人情報によって識別される本人からみて、自分の個人情報が利用される範囲が合理的に予想できる程度に特定されている場合や業種を明示することで利用目的の範囲が想定される場合には、これで足りるとされることもあり得るが、多くの場合、業種の明示だけでは利用目的をできる限り具体的に特定したことにはならないと解される。なお、利用目的の特定に当たり「〇〇事業」のように事業を明示する場合についても、社会通念上、本人からみてその特定に資すると認められる範囲に特定することが望ましい。

また、単に「事業活動」、「お客様のサービスの向上」等のように抽象的、一般的な内容を利用目的とすることは、できる限り具体的に特定したことにはならないと解される。

(参考)

法第15条（第1項）

- 1 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。

3-1-2 利用目的の変更（第4条第2項、第3項、第8条第3項関係）

第4条（第2項）

- 2 電気通信事業者は、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8条（第3項）

- 3 電気通信事業者は、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。

上記3-1-1（利用目的の特定）により特定した利用目的は、変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲、すなわち、変更後の利用目的が変更前の利用目的からみて、社会通念上、本人が通常予期し得る限度と客観的に認められる範囲内（※1）で変更することは可能である。変更された利用目的は、本人に通知（※2）するか、又は公表（※3）しなければならない。

なお、特定された利用目的（第4条第2項に定める範囲で変更された利用目的を含む。）の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱う場合は、第5条第1項に従って本人の同意を得なければならない。ただし、本人の身体等の保護のために必要があり、かつ本人の同意を得ることが困難である場合等、第5条第3項各号に掲げる場合（第5条第4項に掲げる場合（3-1-7（利用目的による制限における通信の秘密に係る個人情報の例外）参照）を除く。）には、あらかじめ本人の同意を得ることなく、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ができる（3-1-6（利用目的による制限の例外）参照）。

（※1）「本人が通常予期し得る限度と客観的に認められる範囲」とは、本人の主観や電気通信事業者の恣意的な判断によるものではなく、一般人の判断において、当初の利用目的と変更後の利用目的を比較して予期できる範囲をいい、当初特定した利用目的とどの程度の関連性を有するかを総合的に勘案して判断される。

（※2）「本人に通知」については、2-11（本人に通知）を参照のこと。

（※3）「公表」については、2-12（公表）を参照のこと。

（参考）

法第15条（第2項）

3 電気通信事業者の義務

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。

法第18条(第3項)

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。

3-1-3 利用目的の範囲（第4条第3項関係）

第4条（第3項）

3 第1項により特定する利用目的は、電気通信サービスを提供するため必要な範囲を超えないよう努めなければならない。

第6条の個人情報の取得が電気通信サービスを提供するため必要な場合に限るとされていることを踏まえ、第1項の規定により特定する利用目的も電気通信サービスを提供するために必要な範囲を超えないものとすることを確認的に規定するものである。

ただし、「電気通信サービスを提供するために必要な範囲」には、現在提供している電気通信サービスのために直接必要な範囲に限られず、それと関連性を有するもの（例えば、新サービス提供のためのアンケート調査等）も含まれる。なお、電気通信サービスを提供するために必要な範囲を超えた利用目的を定める場合は、当該利用目的のために利用することについて本人の同意を得ることが適切である。

3-1-4 利用目的による制限（第5条第1項関係）

第5条（第1項）

1 電気通信事業者は、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。

電気通信事業者は、第4条第1項により特定し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場合は、あらかじめ本人の同意(※)を得なければならない。

ただし、当該同意を得るために個人情報を利用すること（メールの送信や電話をかけること等）は、当初特定した利用目的として記載されていない場合でも、目的外利用には該当しない。

(※)「本人の同意」については、2-13(本人の同意)を参照のこと。

(参考)

**法第 16 条(第 1 項)**

- 1 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。

**3-1-5 事業の承継（第 5 条第 2 項関係）**

**第 5 条（第 2 項）**

- 2 電気通信事業者は、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。

電気通信事業者が、合併、分社化、事業譲渡等により他の個人情報取扱事業者から事業の承継をすることに伴って個人情報を取得した場合であって、当該個人情報に係る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。

なお、事業の承継後に、承継前の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場合は、あらかじめ本人の同意を得る必要があるが、当該同意を得るために個人情報を利用すること（メールの送信や電話をかけること等）は、承継前の利用目的として記載されていない場合でも、目的外利用には該当しない。

(※)「本人の同意」については、2-13(本人の同意)を参照のこと。

(参考)

**法第 16 条(第2項)**

- 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。

**3-1-6 利用目的による制限の例外（第 5 条第 3 項関係）**

**第 5 条（第 3 項）**

- 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。
  - (1) 法令に基づく場合
  - (2) 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。

- (3) 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。
- (4) 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。

次に掲げる場合については、第 5 条第 1 項及び第 2 項において、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に当たり本人の同意(※)を得ることが求められる場合であっても、当該同意は不要である。

(※)「本人の同意」については、2-13(本人の同意)を参照のこと。

(1) 法令に基づく場合（第 5 条第 3 項第 1 号関係）

法令に基づく場合は、第 5 条第 1 項又は第 2 項の適用を受けず、あらかじめ本人の同意を得ることなく、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ができる。

事例 1) 警察の捜査関係事項照会に対応する場合（刑事訴訟法（昭和 23 年法律第 131 号）第 197 条第 2 項）

事例 2) 裁判官の発する令状に基づく捜査に対応する場合（刑事訴訟法第 218 条）

事例 3) 税務署の所得税等に関する調査に対応する場合（国税通則法（昭和 37 年法律第 66 号）第 74 条の 2 他）

事例 4) 弁護士会からの照会に対応する場合（弁護士法（昭和 24 年法律第 205 号）第 23 条の 2）

(2) 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（第 5 条第 3 項第 2 号関係）

人（法人を含む。）の生命、身体又は財産といった具体的な権利利益の保護が必要であり、かつ、本人の同意を得ることが困難である場合は、第 5 条第 1 項又は第 2 項の適用を受けず、あらかじめ本人の同意を得ることなく、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ができる。

事例 1) 急病その他の事態が生じたときに、本人について、その血液型や家族の連絡先等を医師や看護師に提供する場合

事例 2) 大規模災害や事故等の緊急時に、被災者情報・負傷者情報等を家族、行政機関、地方自治体等に提供する場合

3 電気通信事業者の義務

事例 3) 電気通信事業者と他の個人情報取扱事業者との間において、暴力団等の反社会的勢力情報、振り込め詐欺に利用された口座に関する情報、意図的に業務妨害を行う者の情報について共有する場合

事例 4) 商品に重大な欠陥があり人の生命、身体又は財産の保護が必要となるような緊急時に、製造事業者から顧客情報の提供を求められ、これに応じる必要がある場合

事例 5) 不正送金等の金融犯罪被害の事実に関する情報を、関連する犯罪被害の防止のために、他の事業者を提供する場合

- (3) 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（第 5 条第 3 項第 3 号関係）

公衆衛生の向上又は心身の発達途上にある児童の健全な育成のために特に必要があり、かつ、本人の同意を得ることが困難である場合は、第 5 条第 1 項又は第 2 項の適用を受けず、あらかじめ本人の同意を得ることなく、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ができる。

- (4) 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、電気通信事業者が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 5 条第 3 項第 4 号関係）

国の機関等（地方公共団体又はその委託を受けた者を含む。）が法令の定める事務を実施する上で、民間企業等の協力を得る必要があり、かつ、本人の同意を得ることが当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあると認められる場合は、当該民間企業等は、第 5 条第 1 項又は第 2 項の適用を受けず、あらかじめ本人の同意を得ることなく、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ができる。

事例 1) 電気通信事業者が税務署又は税関の職員等の任意の求めに応じて個人情報を提出する場合

事例 2) 電気通信事業者が警察の任意の求めに応じて個人情報を提出する場合

事例 3) 電気通信事業者が一般統計調査や地方公共団体が行う統計調査に回答する場合

(参考)

法第 16 条(第 3 項)

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。

(1) 法令に基づく場合

(2) 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

3 電気通信事業者の義務

ことが困難であるとき。

(3) 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つて、本人の同意を得ることが困難であるとき。

(4) 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つて、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。

3-1-7 利用目的による制限における通信の秘密に係る個人情報の例外(第5条第4項関係)

第5条(第4項)

4 前3項の規定にかかわらず、電気通信事業者は、利用者の同意がある場合その他の違法性阻却事由がある場合を除いては、通信の秘密に係る個人情報を利用してはならない。

通信の秘密に該当する事項については、通信当事者の同意がある場合、裁判官の発付した令状に従う場合、正当防衛又は緊急避難に該当する場合その他の違法性阻却事由がある場合を除き、取得、保存、利用及び第三者提供が許されていない（電気通信事業法第4条関係）。

したがって、第5条第1項から第3項までの規定に該当する場合であっても、個人情報が通信の秘密にも該当する場合には、通信当事者の同意又は違法性阻却事由がある場合を除き、当該情報の利用は許されない。なお、これは、利用目的の範囲内で利用する場合であっても同様である。

(※)通信の秘密に係る個人情報の取扱いに関する同意については 2-13(本人の同意)を参照のこと。

3-2 個人情報の取得(第6条～第8条関係)

3-2-1 取得の制限(第6条関係)

第6条

電気通信事業者は、個人情報の取得について、電気通信サービスを提供するため必要な場合に限るよう努めなければならない。

不必要な個人情報の取得を防ぐため、電気通信事業者は、電気通信サービスを提供するため必要な場合限り、個人情報を取得するよう努めなければならない。ただし、「電気通信サービスを提供するために必要な場合」には、現在提供している電気通信サービスのために直接必要な場合に限らず、それと関連性を有するもの（例えば、新サービス提供のためのア



ンケート調査等）も含まれる。

### 3-2-2 適正取得（第7条第1項関係）

#### 第7条（第1項）

1 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てはならない。

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（※1）してはならない（※2）。

#### 【電気通信事業者が不正の手段により個人情報を取得している事例】

- 事例 1) 十分な判断能力を有していない子供や障害者から、取得状況から考えて関係のない家族の収入事情などの家族の個人情報を、家族の同意なく取得する場合
- 事例 2) 第15条第1項に規定する第三者提供制限違反をするよう強要して個人情報を取得する場合
- 事例 3) 個人情報を取得する主体や利用目的等について、意図的に虚偽の情報を示して、本人から個人情報を取得する場合
- 事例 4) 他の事業者に指示して不正の手段で個人情報を取得させ、当該他の事業者から個人情報を取得する場合
- 事例 5) 第15条第1項に規定する第三者提供制限違反がされようとしていることを知り、又は容易に知ることができるにもかかわらず、個人情報を取得する場合
- 事例 6) 不正の手段で個人情報が取得されたことを知り、又は容易に知ることができるにもかかわらず、当該個人情報を取得する場合

（※1）個人情報を含む情報がインターネット等により公にされている場合であって、単にこれを閲覧するにすぎず、転記等を行わない場合は、個人情報を取得しているとは解されない。

（※2）電気通信事業者若しくはその従業者又はこれらであった者が、その業務に関して取り扱った個人情報データベース等（その全部又は一部を複製し、又は加工したものを含む。）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、法第83条により刑事罰（1年以下の懲役又は50万円以下の罰金）が科され得る。

（参考）

#### 法第17条（第1項）

1 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。

3-2-3 要配慮個人情報の取得（第7条第2項関係）

第7条（第2項）

- 2 電気通信事業者は、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、要配慮個人情報を取得してはならない。
- (1) 法令に基づく場合
  - (2) 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。
  - (3) 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。
  - (4) 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。
  - (5) 当該要配慮個人情報が、本人、国の機関、地方公共団体、法第76条第1項各号に掲げる者、外国政府、外国の政府機関、外国の地方公共団体、国際機関又は外国において法第76条第1項各号に掲げる者に相当する者により公開されている場合
  - (6) 本人を目視し、又は撮影することにより、その外形上明らかな要配慮個人情報を取得する場合
  - (7) 第15条第10項各号に掲げる場合において、個人データである要配慮個人情報の提供を受けるとき。

要配慮個人情報(※1)を取得する場合には、あらかじめ本人の同意(※2)を得なければならぬ。ただし、次の(1)から(7)までに掲げる場合については、本人の同意を得る必要はない。

なお、電気通信事業者は、要配慮個人情報を取得した場合においても、電気通信役務の提供契約の締結又は当該役務の提供に当たって、当該情報に基づき、特定の利用者に対し不当な差別的取扱いを行ってはならない（電気通信事業法第6条）。

(1) 法令に基づく場合（第7条第2項第1号関係）

法令に基づく場合は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、要配慮個人情報を取得することができる。

(2) 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（第7条第2項第2号関係）。

人（法人を含む。）の生命、身体又は財産といった具体的な権利利益の保護が必要であり、かつ、本人の同意を得ることが困難である場合は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、要配慮個人情報を取得することができる。

3 電気通信事業者の義務

事例 1) 電気通信事業者と他の個人情報取扱事業者との間において、不正対策等のために、暴力団等の反社会的勢力情報、意図的に業務妨害を行う者の情報のうち、過去に業務妨害罪で逮捕された事実等の情報について共有する場合

事例 2) 不正送金等の金融犯罪被害の事実に関する情報を、関連する犯罪被害の防止のために、他の事業者から取得する場合

(3) 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（第7条第2項第3号関係）。

公衆衛生の向上又は心身の発達途上にある児童の健全な育成のために特に必要があり、かつ、本人の同意を得ることが困難である場合は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、要配慮個人情報を取得することができる。

(4) 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7条第2項第4号関係）。

国の機関等（地方公共団体又はその委託を受けた者を含む。）が法令の定める事務を実施する上で、民間企業等の協力を得る必要があり、かつ、本人の同意を得ることが当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあると認められる場合は、当該民間企業等は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、要配慮個人情報を取得することができる。

事例) 電気通信事業者が警察の任意の求めに応じて要配慮個人情報に該当する個人情報を提出するために、当該個人情報を取得する場合

(5) 当該要配慮個人情報が、本人、国の機関、地方公共団体、法第76条第1項各号に掲げる者その他個人情報保護委員会規則で定める者により公開されている場合（第7条第2項第5号関係）

要配慮個人情報が、次に掲げる者により公開されている場合は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、当該公開されている要配慮個人情報を取得することができる。

- ①本人
- ②国の機関
- ③地方公共団体
- ④放送機関・新聞社・通信社その他の報道機関（報道を業として行う個人を含む。）
- ⑤著述を業として行う者

3 電気通信事業者の義務

- ⑥大学その他の学術研究を目的とする機関若しくは団体又はそれらに属する者
- ⑦宗教団体
- ⑧政治団体
- ⑨外国政府、外国の政府機関、外国の地方公共団体又は国際機関
- ⑩外国において法第 76 条第 1 項各号に掲げる者に相当する者

- (6) 本人を目視し、又は撮影することにより、その外形上明らかな要配慮個人情報を取得する場合（第 7 条第 2 項第 6 号関係）

本人の意思にかかわらず、本人の外形上の特徴により、要配慮個人情報に含まれる事項（例：身体障害等）が明らかであるときは、あらかじめ本人の同意を得ることなく、当該要配慮個人情報を取得することができる。

事例) 身体の不自由な方が店舗に来店し、対応した店員がその旨をお客様対応録等に記録した場合（目視による取得）や、身体の不自由な方の様子が店舗に設置された防犯カメラに映りこんだ場合（撮影による取得）

- (7) 第 15 条第 10 項各号に掲げる場合において、個人データである要配慮個人情報の提供を受けるとき（第 7 条第 2 項第 7 号関係）。

要配慮個人情報を、第 15 条第 10 項各号に定める委託、事業承継又は共同利用により取得する場合は、あらかじめ本人の同意を得る必要はない。

【第 7 条第 2 項に違反している事例】

本人の同意を得ることなく、第 7 条第 2 項第 5 号で定める者以外がインターネット上で公開している情報から本人の信条や犯罪歴等に関する情報を取得し、既に保有している当該本人に関する情報の一部として自己のデータベース等に登録すること。

(※1)「要配慮個人情報」については2-4(要配慮個人情報)を参照のこと。なお、要配慮個人情報の第三者提供には、原則として本人の同意が必要であり、オプトアウトによる第三者提供は認められていないので、注意が必要である(3-5-1(第三者提供の制限の原則)、3-5-2(オプトアウトによる第三者提供)参照)。

(※2)「本人の同意」については、2-13(本人の同意)を参照のこと。なお、電気通信事業者が要配慮個人情報を書面又は口頭等により本人から適正に直接取得する場合は、本人が当該情報を提供したことをもって、当該電気通信事業者が当該情報を取得することについて本人の同意があったものと解される。

また、電気通信事業者が要配慮個人情報を第三者提供の方法により取得した場合、提供元が第 7 条第 2 項及び第 15 条第 1 項に基づいて本人から必要な同意(要配

3 電気通信事業者の義務

慮個人情報の取得及び第三者提供に関する同意)を取得していることが前提となるため、提供を受けた当該個人情報取扱事業者が、改めて本人から第7条第2項に基づき同意を得る必要はないものと解される。

(参考)

法第17条(第2項)

- 2 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、要配慮個人情報を取得してはならない。
- (1) 法令に基づく場合
  - (2) 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。
  - (3) 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。
  - (4) 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。
  - (5) 当該要配慮個人情報が、本人、国の機関、地方公共団体、第76条第1項各号に掲げる者その他個人情報保護委員会規則で定める者により公開されている場合
  - (6) その他前各号に掲げる場合に準ずるものとして政令で定める場合

規則第6条

法第17条第2項第5号の個人情報保護委員会規則で定める者は、次の各号のいずれかに該当する者とする。

- (1) 外国政府、外国の政府機関、外国の地方公共団体又は国際機関
- (2) 外国において法第76条第1項各号に掲げる者に相当する者

政令第7条

法第17条第2項第6号の政令で定める場合は、次に掲げる場合とする。

- (1) 本人を目視し、又は撮影することにより、その外形上明らかな要配慮個人情報を取得する場合
- (2) 法第23条第5項各号に掲げる場合において、個人データである要配慮個人情報の提供を受けるとき。

3-2-4 通信の秘密に係る個人情報の取得（第7条第3項関係）

第7条(第3項)

- 3 前項の規定にかかわらず、電気通信事業者は、利用者の同意がある場合その他の違

法性阻却事由がある場合を除いては、通信の秘密に係る個人情報を取得してはならない。

第7条第2項の規定にかかわらず、個人情報が通信の秘密にも該当する場合には、通信当事者の同意又は違法性阻却事由がある場合を除き、当該情報の取得は許されない。

(※)通信の秘密に係る個人情報の取扱いに関する同意については 2-13(本人の同意)を参照のこと。

### 3-2-5 利用目的の通知又は公表（第8条第1項関係）

#### 第8条（第1項）

1 電気通信事業者は、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。

電気通信事業者は、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(※1)していることが望ましい。公表していない場合は、取得後速やかに、その利用目的を、本人に通知(※2)するか、又は公表しなければならない。

#### 【本人への通知又は公表が必要な事例】

事例1) インターネット上で本人が自発的に公にしている個人情報を取得した場合（単に閲覧しただけの場合を除く。）

事例2) インターネット、官報、職員録等から個人情報を取得した場合（単に閲覧しただけの場合を除く。）

事例3) 個人情報の第三者提供を受けた場合

(※1)「公表」については、2-12(公表)を参照のこと。

(※2)「本人に通知」については、2-11(本人に通知)を参照のこと。

(参考)

#### 法第18条(第1項)

1 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。

### 3-2-6 直接書面等による取得（第8条第2項関係）

#### 第8条（第2項）

2 電気通信事業者は、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（電磁的記録を含む。以下同じ。）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。

電気通信事業者は、契約書や懸賞応募はがき等の書面等による記載、ユーザー入力画面への打ち込み等の電磁的記録により、直接本人から個人情報を取得する場合には、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。

なお、口頭により個人情報を取得する場合にまで、本項の義務を課するものではないが、その場合は第8条第1項に基づいて、あらかじめ利用目的を公表するか、取得後速やかに、その利用目的を、本人に通知するか、又は公表しなければならない。

また、人（法人を含む。）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、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示する必要はないが、その場合は第8条第1項に基づいて、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（3-2-5（利用目的の通知又は公表）参照）。

【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事例】

事例1) 本人の個人情報が記載された申込書・契約書等を本人から直接取得する場合

事例2) アンケートに記載された個人情報を直接本人から取得する場合

事例3) 自社が主催するキャンペーンへの参加希望者が、参加申込みのために自社のホームページの入力画面に入力した個人情報を直接本人から取得する場合

【利用目的の明示に該当する事例】

事例1) 利用目的を明記した契約書その他の書面を相手方である本人に手渡し、又は送付する場合

なお、契約約款又は利用条件等の書面（電磁的記録を含む。）中に利用目的条項を記載する場合は、例えば、裏面約款に利用目的が記載されていることを伝える、又は裏面約款等に記載されている利用目的条項を表面にも記載し、かつ、社会通念上、本人が認識できる場所及び文字の大きさを記載する等、本人が実際に利用目的を確認できるよう留意することが望ましい。

事例2) ネットワーク上において、利用目的を、本人がアクセスした自社のホームページ上に明示し、又は本人の端末装置上に表示する場合。

なお、ネットワーク上において個人情報を取得する場合は、本人が送信ボタン等をクリックする前等にその利用目的（利用目的の内容が示された画面に1回程度の操作でページ遷移するよう設定したリンクやボタンを含む。）が本人の目に留まるようその配置に留意することが望ましい。

3 電気通信事業者の義務

(※)「本人に対し、その利用目的を明示」とは、本人に対し、その利用目的を明確に示すことをいい、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、内容が本人に認識される合理的かつ適切な方法による必要がある。

(参考)

法第 18 条(第 2 項)

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(電磁的記録を含む。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。

3-2-7 利用目的の通知等をしなくてよい場合（第 8 条第 4 項関係）

第 8 条（第 4 項）

- 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。
- (1) 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
  - (2) 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該電気通信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
  - (3) 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。
  - (4) 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

次に掲げる場合については、第 8 条第 1 項から第 3 項までにおいて利用目的の本人への通知(※1)、公表(※2)又は明示(※3)（以下この項において「利用目的の通知等」という。）が求められる場合であっても、当該利用目的の通知等は不要である。

- (1) 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（第 8 条第 4 項第 1 号関係）

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は、第 8 条第 1 項から第 3 項までの適用を受けず、当該利用目的の通知等は不要である。



3 電気通信事業者の義務

- (2) 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該電気通信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（第8条第4項第2号関係）

利用目的を本人に通知し、又は公表することにより電気通信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は、第8条第1項から第3項までの適用を受けず、当該利用目的の通知等は不要である。

事例) 暴力団等の反社会的勢力情報、疑わしい取引の届出の対象情報、業務妨害行為を行う悪質者情報等を、本人又は他の事業者等から取得したことが明らかになることにより、当該情報を取得した企業に害が及ぶ場合

- (3) 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（第8条第4項第3号関係）。

国の機関等（地方公共団体又はその委託を受けた者を含む。）が法令の定める事務を実施する上で、民間企業等の協力を得る必要があり、かつ、本人に対する利用目的の通知等により当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあると認められる場合は、当該民間企業等は、第8条第1項から第3項までの適用を受けず、当該利用目的の通知等は不要である。

事例) 警察が、公開手配を行わないで、被疑者に関する個人情報を、被疑者の立ち回りが予想される電気通信事業者に限って提供した場合において、警察から当該個人情報を受け取った当該電気通信事業者が、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより、捜査活動に支障を及ぼすおそれがある場合

- (4) 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条第4項第4号関係）

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は、第8条第1項から第3項までの適用を受けず、当該利用目的の通知等は不要である。

事例 1) 商品・サービス等を販売・提供するに当たって住所・電話番号等の個人情報を取得する場合で、その利用目的が当該商品・サービス等の販売・提供のみを確実にを行うためという利用目的であるような場合

事例 2) 一般の慣行として名刺を交換する場合、書面により、直接本人から、氏名・所属・肩書・連絡先等の個人情報を取得することとなるが、その利用目的が今後の連絡のためという利用目的であるような場合（ただし、ダイレクトメール等の目的に名刺を用いることは自明の利用目的に該当しない場合があるので注意を要する。）

3 電気通信事業者の義務

(※1)本人への「通知」については、2-11(本人に通知)を参照のこと。

(※2)「公表」については、2-12(公表)を参照のこと。

(※3)「明示」については、3-2-6(直接書面等による取得)を参照のこと。

(参考)

**法第 18 条(第 4 項)**

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。

- (1) 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
- (2) 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
- (3) 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。
- (4) 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

3-3 個人データ等の管理（第 9 条～第 13 条関係）

3-3-1 データ内容の正確性の確保等（第 9 条関係）

**第 9 条**

電気通信事業者は、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。

電気通信事業者は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人情報データベース等への個人情報の入力時の照合・確認の手續の整備、誤り等を発見した場合の訂正等の手續の整備、記録事項の更新等を行うことにより、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。

なお、保有する個人データを一律に又は常に最新化する必要はなく、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。

(参考)

**法第 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とともに、利用する必要がなくなったときは、当該個人データを遅滞なく消去するよう努めなければならない。

3-3-2 保存期間等（第10条第1項関係）

第10条（第1項）

1 電気通信事業者は、個人データ（通信の秘密に係るものを除く。以下この条において同じ。）を取り扱うに当たっては、利用目的に必要な範囲内で保存期間を定め、当該保存期間経過後又は利用する必要がなくなった後は、当該個人データを遅滞なく消去するよう努めなければならない。ただし、次に掲げる場合はこの限りでない。

- (1) 法令の規定に基づき、保存しなければならないとき。
- (2) 本人の同意があるとき。
- (3) 電気通信事業者が自己の業務の遂行に必要な限度で個人データを保存する場合であって、当該個人データを消去しないことについて相当な理由があるとき。
- (4) 前3号に掲げる場合のほか、当該個人データを消去しないことについて特別の理由があるとき。

保有する個人データについて利用する必要がなくなったとき、すなわち、利用目的が達成され当該目的との関係では当該個人データを保有する合理的な理由が存在しなくなった場合や、利用目的が達成されなかったものの当該目的の前提となる事業自体が中止となった場合等は、当該個人データを遅滞なく消去することが適切であり（※）、その趣旨を徹底する観点から、電気通信事業者は、利用目的に応じ保存期間を定めるよう努めなければならない。また、保存期間内であっても利用する必要がなくなった後は消去するよう努めなければならない。

他方、個人データによっては、一律に保存期間を定めることが難しい場合もあることから、全ての個人データについて保存期間を定めることまでは要求しない。しかし、この場合であっても、利用目的を達成すれば遅滞なく消去するよう努めなければならない。

ただし、第10条第1項各号に掲げる場合又は通信の秘密に係る個人データは本規定の適用を受けない。

**【個人データについて利用する必要がなくなったときに該当する事例】**

事例) キャンペーン of 懸賞品送付のため、当該キャンペーン of 応募者の個人データを保有していたところ、懸賞品の発送が終わり、不着対応等 of ための合理的な期間が経過した場合

(※)「個人データの消去」とは、当該個人データを個人データとして使えなくすることであり、当該個人データを削除すること of のほか、当該個人データから特定の個人を識別できないようにすること等を含む。

他方、次に掲げる場合については、保存期間経過後又は利用目的達成後においても当該個人データを消去しないことができる。

3 電気通信事業者の義務

(1) 法令の規定に基づき、保存しなければならないとき（第 10 条第 1 項第 1 号関係）

法人税法（昭和 40 年法律第 34 号）第 126 条、法人税法施行規則（昭和 40 年大蔵省令第 12 号）第 59 条や電話加入権質に関する臨時特例法施行規則（昭和 33 年郵政省令第 18 号）第 4 条等、法令の規定において保存が求められる場合は、保存期間経過後又は利用目的達成後も個人データを消去しないことができる。

(2) 本人の同意があるとき（第 10 条第 1 項第 2 号関係）

本人から特に保存しておくよう要請があった場合等本人の同意(※)があるときは、保存期間経過後又は利用する必要がなくなった後も個人データを消去しないことができる。

(※)「本人の同意」については、2-13(本人の同意)を参照のこと。

(3) 電気通信事業者が自己の業務の遂行に必要な限度で個人データを保存する場合であって、当該個人データを消去しないことについて相当な理由があるとき（第 10 条第 1 項第 3 号関係）

過去に料金を滞納し利用停止となった者の情報を契約解除後においても保存しておく等、業務の遂行に必要な限度で個人データを保存する場合であって、当該個人データを消去しないことについて相当の理由があるときは、保存期間経過後又は利用する必要がなくなった後も個人データを消去しないことができる。

(4) 前 3 号に掲げる場合のほか、当該個人データを消去しないことについて特別の理由があるとき（第 10 条第 1 項第 4 号関係）

捜査機関から刑事事件の証拠となり得る特定の個人データについて保存しておくよう要請があった場合等、消去しないことについて特別の理由があるときは、保存期間経過後又は利用目的達成後も個人データを消去しないことができる。

(参考)

法第 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とともに、利用する必要がなくなったときは、当該個人データを遅滞なく消去するよう努めなければならない。

3-3-3 保存期間等における通信の秘密に係る個人情報の例外（第10条第2項関係）

**第10条（第2項）**

2 電気通信事業者は、利用者の同意がある場合その他の違法性阻却事由がある場合を除いては、通信の秘密に係る個人情報を保存してはならず、保存が許される場合であっても利用目的達成後においては、その個人情報を速やかに消去しなければならない。

通信履歴等の通信の秘密に係る個人情報は、通信当事者の同意その他の違法性阻却事由がある場合を除いて、その記録を最小限にとどめる必要があることから、原則として保存してはならず、保存が許される場合であっても、通信当事者の同意のある範囲又は保存目的に必要な範囲を超えて保存してはならず、その利用目的を達成したときは速やかに当該個人情報を消去（通信の秘密に該当する情報を消去することに加え、通信の秘密に該当しない個人情報について本人が識別できなくすることを含む。）しなければならない。

（※）通信の秘密に係る個人情報の取扱いに関する同意については 2-13（本人の同意）を参照のこと。通信履歴の保存については 5-1（通信履歴の記録）を参照のこと。

3-3-4 安全管理措置（第11条関係）

**第11条**

電気通信事業者は、その取り扱う個人データ又は通信の秘密に係る個人情報（以下「個人データ等」という。）の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人データ等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。）を講じなければならない。

電気通信事業者は、その取り扱う個人データ又は通信の秘密に係る個人情報（以下「個人データ等」という。）の漏えい、滅失又は毀損（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人データ等の安全管理のため、必要かつ適切な措置（以下「安全管理措置」という。）を講じなければならないが、当該措置は、個人データ等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、事業の規模及び性質、個人データ等の取扱状況（取り扱う個人データ等の性質及び量を含む。）、個人データ等を記録した媒体の性質等に起因するリスクに応じて、必要かつ適切な内容としなければならない。具体的に講じなければならない措置や当該項目を実践するための手法の例等については、「7（別添）講ずべき安全管理措置の内容」を参照のこと。

なお、個人データ等に該当しない個人情報（いわゆる散在情報）についても、通信の秘密に関わる情報ということができることから、安全管理措置を講ずることが望ましい。

また、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。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。

（参考）

法第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データ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。

3-3-5 従業員の監督（第12条第1項、第2項関係）

第12条（第1項、第2項）

- 1 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。）に個人データ等を取り扱わせるに当たっては、当該個人データ等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 電気通信事業者は、安全管理措置の実施その他の個人データ等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よう努めなければならない。

電気通信事業者は、その従業者に個人データ等を取り扱わせるに当たって、第11条に基づく安全管理措置を遵守させるよう、当該従業者に対し必要かつ適切な監督をしなければならない。その際、個人データ等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、事業の規模及び性質、個人データ等の取扱状況（取り扱う個人データ等の性質及び量を含む。）等に起因するリスクに応じて、個人データ等を取り扱う従業者に対する教育研修等の内容及び頻度を充実させるなど、必要かつ適切な措置を講ずることが望ましい。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。

「従業者」とは、電気通信事業者の組織内において直接間接に電気通信事業者の指揮監督を受けて電気通信事業者の業務に従事している者等をいい、雇用関係にある従業員（正社員、契約社員、嘱託社員、パート社員、アルバイト社員等）のみならず、取締役、執行役、理事、監査役、監事、派遣社員等も含まれる。

【従業者に対して必要かつ適切な監督を行っていない事例】

事例1) 従業者が、個人データ等の安全管理措置を定める規程等に従って業務を行っていることを確認しなかった結果、個人データ等が漏えいした場合

事例2) 内部規程等に違反して個人データ等が入ったノート型パソコン又は外部記録媒体が繰り返し持ち出されていたにもかかわらず、その行為を放置した結果、当該パソコン又は当該記録媒体が紛失し、個人データ等が漏えいした場合

（参考）

法第 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。

3-3-6 委託先の監督（第 12 条第 3 項関係）

第 12 条（第 3 項）

3 電気通信事業者は、個人データ等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等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。

電気通信事業者は、個人データ等の取扱いの全部又は一部を委託（※1）する場合は、委託を受けた者（以下「委託先」という。）において当該個人データ等について安全管理措置が適切に講ぜられるよう、委託先に対し必要かつ適切な監督をしなければならない。具体的には、電気通信事業者は、第 11 条に基づき自らが講ずべき安全管理措置と同等の措置が講ぜられるよう、監督を行うものとする（※2）。

その際、委託する業務内容に対して必要のない個人データ等を提供しないようにすることは当然のこととして、取扱いを委託する個人データ等の内容を踏まえ、個人データ等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、委託する事業の規模及び性質、個人データ等の取扱状況（取り扱う個人データ等の性質及び量を含む。）等に起因するリスクに応じて、次の（1）から（3）までに掲げる必要かつ適切な措置を講じなければならない（※3）。

（1）適切な委託先の選定

委託先の選定に当たっては、委託先の安全管理措置が、少なくとも法第 20 条及び本ガイドラインで委託元に求められるものと同等であることを確認するため、「7（別添）講ずべき安全管理措置の内容」に定める各項目が、委託する業務内容に沿って、確実に実施されることについて、委託先の体制や規程等の確認に加え、必要に応じて個人データ等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う等により、あらかじめ確認しなければならない。

（2）委託契約の締結

委託契約には、安全管理措置（委託先において個人データ等を取り扱う者（委託先の業者以外の者を含む。）を明確にすること、委託先において講ずべき安全管理措置の内容等）、

3 電気通信事業者の義務

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データ等を適正に取り扱っていると認められる者を選定すること、再委託を行うに当たっての電気通信事業者への文書による事前報告又は承認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定、監督に関する事項等を定める必要がある。）、委託契約終了時の個人データ等の取扱い（個人データ等の返却、消去等）、契約内容が遵守されなかった場合の措置（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等が漏えいした場合の損害賠償に関する事項、安全管理措置の不備が発見された場合の解約等）その他の個人データ等の取扱いに関する事項を適正に定めることが適当である。また、委託先における委託された個人データ等の取扱状況を委託元が合理的に把握することを盛り込むことが望ましい。

(3) 委託先における個人データ等取扱状況の把握

委託先における委託された個人データ等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、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。

また、委託先が再委託を行おうとする場合は、委託を行う場合と同様、委託元は、委託先が再委託する相手方、再委託する業務内容、再委託先の個人データ等の取扱方法等について、委託先から事前報告を受け、又は承認を行うこと、及び委託先を通じて、又は必要に応じて自らが、定期的に監査を実施すること等により、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、及び再委託先が第11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(※4)。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である。

【委託先に対して必要かつ適切な監督を行っていない事例】

事例1) 個人データ等の安全管理措置の状況を契約締結時及びそれ以後も適宜把握せず外部の事業者に委託した結果、委託先が個人データ等を漏えいした場合

事例2) 個人データ等の取扱いに関して必要な安全管理措置の内容を委託先に指示しなかった結果、委託先が個人データ等を漏えいした場合

事例3) 再委託の条件に関する指示を委託先に行わず、かつ委託先の個人データ等の取扱状況の確認を怠り、委託先が個人データ等の処理を再委託した結果、当該再委託先が個人データ等を漏えいした場合

事例4) 契約の中に、委託元は委託先による再委託の実施状況を把握することが盛り込まれているにもかかわらず、委託先に対して再委託に関する報告を求めるなどの必要な措置を行わず、委託元の認知しない再委託が行われた結果、当該再委託先が個人データ等を漏えいした場合

(※1)「個人データ等の取扱いの委託」とは、契約の形態・種類を問わず、個人情報取扱



### 3 電気通信事業者の義務

事業者が他の者に個人データ等の取扱いを行わせることをいう。具体的には、個人データ等の入力（本人からの取得を含む。）、編集、分析、出力等の処理を行うことを委託すること等が想定される。

(※2) 委託元が第 11 条が求める水準を超える高い水準の安全管理措置を講じている場合に、委託先に対してもこれと同等の措置を求める趣旨ではなく、委託先は、第 11 条が求める水準の安全管理措置を講ずれば足りると解される。

(※3) 委託先の選定や委託先における個人データ等取扱状況の把握に当たっては、取扱いを委託する個人データ等の内容や規模に応じて適切な方法をとる必要があるが、例えば、必要に応じて個人データ等を取り扱う場所に赴く又はこれに代わる合理的な方法（口頭による確認を含む。）により確認することが考えられる。

(※4) 委託元が委託先について「必要かつ適切な監督」を行っていない場合で、委託先が再委託をした際に、再委託先が不適切な取扱いを行ったときは、元の委託元による法違反と判断され得るので、再委託をする場合は注意を要する。

(参考)

#### 法第 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。

#### 3-3-7 個人情報保護管理者（第 13 条関係）

#### 第 13 条

電気通信事業者は、個人情報保護管理者（当該電気通信事業者の個人データ等の取扱いに関する責任者をいう。）を置き、本ガイドラインを遵守するための内部規程の策定、監査体制の整備及び当該電気通信事業者の個人データ等の取扱いの監督を行わせるよう努めなければならない。

個人データ等保護措置の実施に関する責任の所在を明確にし、第11条の安全管理措置の実施その他の個人データ等の適正な取扱いについて電気通信事業者の内部における責任体制を確保するため、電気通信事業者は、当該電気通信事業者の個人データ等の適正な取扱いの確保について必要な権限を有する役員などの組織横断的に監督することのできる者（個人情報保護管理者）を置いて、個人情報保護管理者において責任をもって必要な個人データ等の取扱いの監督等を行わせるよう努めなければならない。

なお、個人情報保護管理者の設置は、特に、電気通信事業者の内部又は外部からの不正行為による個人データ等の漏えい等を防止するため、責任の所在を明確化する上でも、重要である。また、個人情報保護管理者は、内部規程の策定や監査体制の整備に当たっては、「7（別添）講ずべき安全管理措置の内容」に規定された措置を盛り込むことが望ましい。

3-4 プライバシーポリシー（第14条関係）

3-4-1 プライバシーポリシーの公表（第14条第1項関係）

第14条（第1項）

1 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。）を公表することが適切である。

電気通信事業者の個人情報保護についての社会的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についての宣言をプライバシーポリシーとして公表することが適切である。

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 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19条第1項各号に定める公表すべき事項
  - (i) 電気通信事業者の氏名又は名称
  - (ii) 保有個人データの利用目的
  - (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請求に応じる手続
  - (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
  - (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
  - (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
  - (iv) 個人情報の取得元又はその取得方法（取得元の種類等）を、可能な限り具体的に明記すること

なお、上記のほか、取得に際しての利用目的（第8条第1項、第3項）、オプトアウトによる個人データの第三者提供を行う場合の個人データの項目等（第15条第2項、第3項、第9項）、共同利用における共同利用される個人データの項目等（第15条第10項第3号、

3 電気通信事業者の義務

第 11 項）、匿名加工情報に含まれる情報の項目等（第 28 条第 3 項、第 4 項、第 5 項、第 7 項、第 29 条）、匿名加工情報取扱事業者における匿名加工情報の安全管理措置等（第 31 条）について、プライバシーポリシー等において、通知、公表又は本人が容易に知り得る状態に置くことが求められていることに留意する必要がある。

（参考）

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)

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が取り扱う個人情報に関する事項

個人情報取扱事業者は、法の規定に従うほか、2の(2)の①の個人情報保護委員会のガイドライン、認定個人情報保護団体の個人情報保護指針等に則し、例えば、消費者の権利利益を一層保護する観点から、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）を対外的に明確化するなど、個人情報の保護及び適正かつ効果的な活用について主体的に取り組むことが期待されているところであり、体制の整備等に積極的に取り組んでいくことが求められている。その際、事業の規模及び性質、個人データの取扱状況等に応じて、各事業者において適切な取組が実施されることが重要である。

3-4-2 アプリケーションソフトウェアに係るプライバシーポリシー（第 14 条第 2 項、第 3 項関係）

第 14 条（第 2 項・第 3 項）

2 電気通信事業者は、アプリケーションソフトウェア（以下「アプリケーション」という。）を提供する場合において、当該アプリケーションによる情報の取得等について明確かつ適切に定めたプライバシーポリシーを公表することが適切である。

3 電気通信事業者は、アプリケーションを提供するサイトを運営する場合において、当該サイトにおいてアプリケーションを提供する者に対して、当該アプリケーションによる情報の取得等について明確かつ適切に定めたプライバシーポリシーを公表するよう促すことが適切である。

アプリケーションソフトウェア（以下「アプリケーション」という。）とは、通話やコミュニケーションなどのコミュニケーションツールや写真・ゲームなどの様々な機能を実行するためのソフトウェアをいう。スマートフォンなどのスマートデバイスでは、アプリケーションをインストールすることで、機能を拡張・カスタマイズすることが可能となる。

アプリケーションの中には、様々な情報を取得し、外部に送信するものがあることから、透明性や利用者が関与する機会等を確保することで利用者のプライバシーを保護する観点から、電気通信事業者がアプリケーションを提供する場合においては、当該アプリケーションによる情報の取得等について明確かつ適切に定めたプライバシーポリシーを公表するこ

### 3 電気通信事業者の義務

とが適切である（第14条第2項関係）。

また、電気通信事業者がアプリケーションを提供するサイトを運営する場合においては、当該サイトを利用してアプリケーションを提供する者（自己を除く。）に対して、当該アプリケーションによる情報の取得等について明確かつ適切に定めたプライバシーポリシーを公表するよう促すことが適切である（第14条第3項関係）。

アプリケーションのプライバシーポリシーに記載すべき事項としては、次の事項が考えられる。

- ①情報を取得するアプリケーション提供者等の氏名又は名称
- ②取得される情報の項目
- ③取得方法
- ④利用目的の特定・明示
- ⑤通知・公表又は同意取得の方法、利用者関与の方法
- ⑥外部送信・第三者提供・情報収集モジュールの有無
- ⑦問合せ窓口
- ⑧プライバシーポリシーの変更を行う場合の手続

また、電気通信事業者は、当該プライバシーポリシーの内容が当該アプリケーションの情報取得等について適切に記載したものであることを確保するため、第三者による検証等を利用しその適切性を検証することが望ましい。

その他、アプリケーションのプライバシーポリシーに関する詳細は、スマートフォン プライバシー イニシアティブ（平成24年8月 利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会）等によるものとする。

なお、本ガイドラインは、電気通信事業者を対象とするものであるため、電気通信事業者の取組について記載しているが、アプリケーションによる情報収集等について明確かつ適切に定めたプライバシーポリシーを公表する等の取組は、アプリケーション提供事業者、情報収集モジュール提供者、アプリケーション提供サイト運営事業者、OS提供事業者等の各関係者においても求められるものである。電気通信事業者における本条で示す取組が、各関係者の取組の促進に資することが期待される。

#### 3-5 個人データの第三者への提供（第15条～第18条関係）

##### 3-5-1 第三者提供の制限の原則（第15条第1項関係）

###### 第15条（第1項）

- 1 電気通信事業者は、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。
  - (1) 法令に基づく場合
  - (2) 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。

- (3) 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。
- (4) 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。

電気通信事業者は、個人データの第三者への提供に当たり、あらかじめ本人の同意(※1)を得ないで提供してはならない(※2)(※3)。同意の取得に当たっては、事業の規模及び性質、個人データの取扱状況（取り扱う個人データの性質及び量を含む。）等に応じ、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範囲の内容を明確に示さなければならない。

なお、あらかじめ、個人情報を第三者に提供することを想定している場合には、利用目的において、その旨を特定しなければならない（3-1-1（利用目的の特定）参照）。

【第三者提供とされる事例】（ただし、第15条第6項各号の場合を除く。）

事例1) 親子兄弟会社、グループ会社の間で個人データを交換する場合

事例2) フランチャイズ組織の本部と加盟店の間で個人データを交換する場合

事例3) 電気通信事業者間で、特定の個人データを交換する場合

【第三者提供とされない事例】（ただし、利用目的による制限がある。）

事例) 同一電気通信事業者内で他部門へ個人データを提供する場合

ただし、次の(1)から(4)までに掲げる場合については、第三者への個人データの提供に当たって、本人の同意は不要である。なお、具体的な事例は、3-1-6（利用目的による制限の例外）を参照のこと。

(1) 法令に基づいて個人データを提供する場合（第15条第1項第1号関係）

「法令に基づく場合」について、裁判官の発付する令状により強制処分として捜索・押収等がなされる場合には、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。

他方、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、少年法第6条の4、弁護士法第23条の2第2項、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）等がなされた場合においては、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、通信年月日等通信の構成要素及び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

3 電気通信事業者の義務

として適当ではない。なお、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場合があり、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えるときには、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。

- (2) 人（法人を含む。）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あり、これを保護するために個人データの提供が必要であり、かつ、本人の同意を得ることが困難である場合（第 15 条第 1 項第 2 号関係）
- (3) 公衆衛生の向上又は心身の発展途上にある児童の健全な育成のために特に必要な場合であり、かつ、本人の同意を得ることが困難である場合（第 15 条第 1 項第 3 号関係）
- (4) 国の機関等が法令の定める事務を実施する上で、民間企業等の協力を得る必要がある場合であって、協力する民間企業等が当該国の機関等に個人データを提供することについて、本人の同意を得ることが当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合（法第 15 条第 1 項第 4 号関係）

(※1)「本人の同意」については、2-13(本人の同意)を参照のこと。

(※2) ブログやその他の SNS に書き込まれた個人データを含む情報については、当該情報を書き込んだ者の明確な意思で不特定多数又は限定された対象に対して公開されている情報であり、その内容を誰が閲覧できるかについて当該情報を書き込んだ者が指定していることから、その公開範囲について、インターネット回線への接続サービスを提供するプロバイダやブログその他の SNS の運営事業者等に裁量の余地はないため、このような場合は、当該事業者が個人データを第三者に提供しているとは解されない。

(※3) 電気通信事業者若しくはその従業者又はこれらであった者が、その業務に関して取り扱った個人情報データベース等(その全部又は一部を複製し、又は加工したものを含む。)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、法第 83 条により刑事罰(1 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金)が科され得る。

(参考)

法第 23 条(第 1 項)
----------------

3 電気通信事業者の義務

- 1 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。
  - (1) 法令に基づく場合
  - (2) 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。
  - (3) 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。
  - (4) 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。

3-5-2 オプトアウトによる第三者提供（法第 15 条第 2 項～第 7 項、第 9 項関係）

3-5-2-1 オプトアウトに関する原則（第 15 条第 2 項、第 4 項～第 7 項、第 9 項関係）

- 第 15 条（第 2 項、第 4 項、第 5 項、第 6 項、第 7 項、第 9 項）**
- 2 電気通信事業者は、第三者に提供される個人データ（要配慮個人情報を除く。以下この項において同じ。）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くとともに、法第 23 条第 2 項の規定により個人情報保護委員会に届け出たときは、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。
    - (1) 第三者への提供を利用目的とすること。
    - (2) 第三者に提供される個人データの項目
    - (3) 第三者への提供の方法
    - (4) 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。
    - (5) 本人の求めを受け付ける方法
  - 4 前 2 項の規定による通知又は容易に知り得る状態に置く措置は、次に掲げるところにより、行うものとする。
    - (1) 第三者に提供される個人データによって識別される本人（次号において「本人」という。）が当該提供の停止を求めるのに必要な期間をおくこと。
    - (2) 本人が第 2 項各号に掲げる事項を確実に認識できる適切かつ合理的な方法によること。
  - 5 第 2 項又は第 3 項の規定による届出は、次に掲げる方法のいずれかにより行わなければならない。
    - (1) 個人情報保護委員会が定めるところにより、電子情報処理組織（個人情報保護委員会の使用に係る電子計算機と届出を行う者の使用に係る電子計算機とを電気通信

回線で接続した電子情報処理組織をいう。)を使用する方法

- (2) 個人情報の保護に関する法律施行規則（平成 28 年個人情報保護委員会規則第 3 号。以下「規則」という。）別記様式第 1 による届出書及び当該届出書に記載すべき事項を記録した光ディスク（これに準ずる方法により一定の事項を確実に記録しておくことができる物を含む。以下「光ディスク等」という。）を提出する方法
- 6 電気通信事業者が、代理人によって第 2 項又は第 3 項の規定による届出を行う場合には、規則別記様式第 2 によるその権限を証する書面を個人情報保護委員会に提出しなければならない。
- 7 外国（本邦の域外にある国又は地域をいう。以下同じ。）にある電気通信事業者は、第 2 項又は第 3 項の規定による届出を行う場合には、国内に住所を有する者であって、当該届出に関する一切の行為につき、当該電気通信事業者を代理する権限を有するものを定めなければならない。この場合において、当該電気通信事業者は、当該届出と同時に当該電気通信事業者が国内に住所を有する者に、当該届出に関する一切の行為につき、当該電気通信事業者を代理する権限を付与したことを証する書面（日本語による翻訳文を含む。）を個人情報保護委員会に提出しなければならない。
- 9 電気通信事業者は、法第 23 条第 4 項の規定による公表がされた後、速やかに、インターネットの利用その他の適切な方法により、第 2 項に掲げる事項（同項第 2 号、第 3 号又は第 5 号に掲げる事項に変更があったときは、変更後の当該各号に掲げる事項）を公表するものとする。

電気通信事業者は、個人データの第三者への提供に当たり、次の（1）から（5）までに掲げる事項をあらかじめ（※1）本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態（※2）に置くとともに、法第 23 条第 2 項の規定により個人情報保護委員会に届け出た場合には（※3）、第 15 条第 1 項の規定にかかわらず、あらかじめ本人の同意（※4）を得ることなく、個人データを第三者に提供することができる（※5）（オプトアウトによる第三者提供）。他方、電気通信事業者が加入者の個人データ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り、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。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。

電気通信事業者は、第 15 条第 2 項に基づき、必要な事項を個人情報保護委員会に届け出たときは、その内容を自らもインターネットの利用その他の適切な方法により公表（※6）するものとする。

なお、要配慮個人情報は、オプトアウトにより第三者に提供することはできず、第三者に提供するに当たっては、第 15 条第 1 項各号又は同条第 5 項各号に該当する場合以外は、必ずあらかじめ本人の同意を得る必要があるため、注意を要する。

- (1) 第三者への提供を利用目的とすること。



(2) 第三者に提供される個人データの項目

事例 1) 氏名、住所、電話番号、年齢

事例 2) 氏名、商品購入履歴

(3) 第三者への提供の方法

事例 1) 書籍（電子書籍を含む。）として出版

事例 2) インターネットに掲載

事例 3) プリントアウトして交付

事例 4) 各種通信手段による配信

事例 5) その他外部記録媒体の形式での交付

(4) 本人の求めに応じて第三者への提供を停止すること。

(5) 本人の求めを受け付ける方法(※7)

事例 1) 郵送

事例 2) メール送信

事例 3) ホームページ上の指定フォームへの入力

事例 4) 事業所の窓口での受付

事例 5) 電話

(※1) オプトアウトによる第三者提供を行う際は、上記の(1)から(5)までに掲げる事項をあらかじめ、第三者に提供される個人データによって識別される本人が当該提供の停止を求めるのに必要な期間が確保されるよう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(第15条第4項第1号)ため、本人に通知し又は本人が容易に知り得る状態に置いた時点から、極めて短期間の後に、第三者提供を行ったような場合は、「本人が当該提供の停止を求めるのに必要な期間」を置いていないと判断され得る。

具体的な期間については、業種、ビジネスの態様、通知又は容易に知り得る状態の態様、本人と個人情報取扱事業者との近接性、本人から停止の求めを受け付ける体制、提供される個人データの性質などによっても異なり得るため、個別具体的に判断する必要がある。

また、「本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置く」時期と、「個人情報保護委員会に届け出る」時期は、必ずしも同時である必要はないが、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いた後、速やかに個人情報保護委員会に届け出ることが望ましい。

(※2) 「本人に通知」については、2-11(本人に通知)を参照のこと。

3 電気通信事業者の義務

「本人が容易に知り得る状態」とは、事業所の窓口等への書面の掲示・備付けやホームページへの掲載その他の継続的方法により、本人が知ろうとすれば、時間的にも、その手段においても、簡単に知ることができる状態をいい、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、本人が確実に認識できる適切かつ合理的な方法によらなければならない(第 15 条第 4 項第 2 号)。

【本人が容易に知り得る状態に該当する事例】

事例 1) 本人が閲覧することが合理的に予測される電気通信事業者のホームページにおいて、本人が分かりやすい場所(例:ホームページのトップページから 1 回程度の操作で到達できる場所等)に法に定められた事項を分かりやすく継続的に掲載する場合

事例 2) 本人が来訪することが合理的に予測される事務所の窓口等への掲示、備付け等が継続的に行われている場合

事例 3) 本人に頒布されている定期刊行物への定期的掲載を行っている場合

事例 4) 電子商取引において、商品を紹介するホームページにリンク先を継続的に表示する場合

(※3)届出の方法は、個人情報保護委員会が定める方法によって行わなければならない(第 15 条第 5 項)。なお、代理人によって届出を行う場合は、個人情報保護委員会が定める様式によるその権限を称する書面を提出しなければならない(第 15 条第 6 項)。また、外国にある電気通信事業者が、届出を行う場合には、国内に住所を有する者に当該届出に関する一切の行為につき当該電気通信事業者を代理する権限を有するものを定めなければならない、当該代理権を証する書面を個人情報保護委員会に提出しなければならない(第 15 条第 7 項)。

(※4)「本人の同意」については、2-13(本人の同意)を参照のこと。

(※5)第 4 条第 1 項の規定により特定された当初の利用目的に、個人情報の第三者提供に関する事項が含まれていない場合は、第三者提供を行うと目的外利用となるため、オプトアウトによる第三者提供を行うことはできない。

(※6)基本的には「インターネットの方法」による「公表」が望ましいが、電気通信事業者の特性、本人との近接性などにより、当該方法以外の適切な方法による公表も可能である。「公表」については 2-12(公表)を参照のこと。

(※7)「本人の求めを受け付ける方法」には、本人が求めを行う連絡先(事業者名、窓口名、郵送先住所又は送信先メールアドレス等。当該個人情報取扱事業者が外国に本拠地を置く場合においては国内代理人の氏名、連絡先等。)が含まれる。

(参考)

法第 23 条(第 2 項)

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(要配慮個人情報を除く。以下こ

の項において同じ。)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、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、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とともに、個人情報保護委員会に届け出たときは、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。

- (1) 第三者への提供を利用目的とすること。
- (2) 第三者に提供される個人データの項目
- (3) 第三者への提供の方法
- (4) 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。
- (5) 本人の求めを受け付ける方法

#### 規則第7条

- 1 法第23条第2項又は第3項の規定による通知又は容易に知り得る状態に置く措置は、次に掲げるところにより、行うものとする。
  - (1) 第三者に提供される個人データによって識別される本人(次号において「本人」という。)が当該提供の停止を求めるのに必要な期間をおくこと。
  - (2) 本人が法第23条第2項各号に掲げる事項を確実に認識できる適切かつ合理的な方法によること。
- 2 法第23条第2項又は第3項の規定による届出は、次に掲げる方法のいずれかにより行わなければならない。
  - (1) 個人情報保護委員会が定めるところにより、電子情報処理組織(個人情報保護委員会の使用に係る電子計算機と届出を行う者の使用に係る電子計算機とを電気通信回線で接続した電子情報処理組織をいう。)を使用する方法
  - (2) 別記様式第1による届出書及び当該届出書に記載すべき事項を記録した光ディスク(これに準ずる方法により一定の事項を確実に記録しておくことができる物を含む。以下「光ディスク等」という。)を提出する方法
- 3 個人情報取扱事業者が、代理人によって法第23条第2項又は第3項の規定による届出を行う場合には、別記様式第2によるその権限を証する書面(電磁的記録を含む。以下同じ。)を個人情報保護委員会に提出しなければならない。

#### 規則第8条

外国にある個人情報取扱事業者は、法第23条第2項又は第3項の規定による届出を行う場合には、国内に住所を有する者であって、当該届出に関する一切の行為につき、当該個人情報取扱事業者を代理する権限を有するものを定めなければならない。この場合において、当該個人情報取扱事業者は、当該届出と同時に、当該個人情報取扱事業者が国内に住所を有する者に、当該届出に関する一切の行為につき、当該個人情報取扱事業者を代理する権限を付

与したことを証する書面（日本語による翻訳文を含む。）を個人情報保護委員会に提出しなければならない。

#### 規則第10条

個人情報取扱事業者は、法第23条第4項の規定による公表がされた後、速やかに、インターネットの利用その他の適切な方法により、同条第2項に掲げる事項（同項第2号、第3号又は第5号に掲げる事項に変更があったときは、変更後の当該各号に掲げる事項）を公表するものとする。

#### 3-5-2-2 オプトアウトに関する事項の変更（第15条第3項関係）

#### 第15条（第3項）

3 電気通信事業者は、前項第2号、第3号又は第5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とともに、個人情報保護委員会に届け出なければならない。

電気通信事業者は、第15条第2項に基づきオプトアウトにより個人データの第三者提供を行っている場合であって、提供される個人データの項目、提供の方法又は第三者への提供を停止すべきとの本人の求めを受け付ける方法を変更する場合は、変更する内容について、変更にあたってあらかじめ（※1）、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態（※2）に置くとともに、個人情報保護委員会に届け出なければならない（※3）。

なお、電気通信事業者は、第15条第9項に基づき、必要な事項を個人情報保護委員会に届け出たときは、その内容を自らも公表（※4）するものとする。

（※1）「あらかじめ」の具体的な期間については、3-5-2-1（オプトアウトに関する原則）を参照のこと。

（※2）「本人に通知」については、2-11（本人に通知）を参照のこと。

「本人が容易に知り得る状態」については、3-5-2-1（オプトアウトに関する原則）を参照のこと。なお、次のような方法であれば、適切かつ合理的な方法と解される。

- ・変更する内容を、例えば新旧対照表等により、分かりやすく明示した書面により本人に通知すること。
- ・本人が閲覧することが合理的に予測される個人情報取扱事業者のホームページにおいて、本人が分かりやすい場所に変更する内容を、例えば新旧対照表等により、分かりやすく明示すること

（※3）届出の方法等については、3-5-2-1（オプトアウトに関する原則）を参照のこと。

（※4）「公表」については、2-12（公表）を参照のこと。

（参考）

3 電気通信事業者の義務

法第 23 条（第 3 項）

3 個人情報取扱事業者は、前項第 2 号、第 3 号又は第 5 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、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、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とともに、個人情報保護委員会に届け出なければならない。

規則第 7 条、第 8 条及び第 10 条

（略）（3-5-2-1）（オプトアウトに関する原則）参照

3-5-3 第三者提供の制限における通信の秘密に係る個人情報の例外（第 15 条第 8 項関係）

第 15 条（第 8 項）

8 前各項の規定にかかわらず、電気通信事業者は、利用者の同意がある場合その他の違法性阻却事由がある場合を除いては、通信の秘密に係る個人情報を第三者に提供してはならない。

個人情報が通信の秘密に該当する場合、第三者提供が許されるのは、通信当事者の同意がある場合のほか、裁判官の発付した令状に従う場合、緊急避難の要件に該当する場合その他の違法性阻却事由がある場合に限られる。

（※）通信の秘密に係る個人情報の取扱いに関する同意については 2-13（本人の同意）を参照のこと。

3-5-4 第三者に該当しない場合（第 15 条第 10 項関係）

第 15 条（第 10 項）

10 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、第 1 項から第 7 項まで及び前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。

- (1) 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データの取扱いの全部又は一部を委託することに伴って当該個人データが提供される場合
- (2) 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
- (3) 特定の者との間で共同して利用される個人データが当該特定の者に提供される場合であって、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。

次の（1）から（3）までの場合については、個人データの提供先は電気通信事業者とは別

### 3 電気通信事業者の義務

の主体として形式的には第三者に該当するものの、本人との関係において提供主体である電気通信事業者と一体のものとして取り扱うことに合理性があるため、第三者に該当しないものとする。

このような要件を満たす場合には、電気通信事業者は、第15条第1項から第7項まで及び第9項の規定にかかわらず、あらかじめ本人の同意又は第三者提供におけるオプトアウトを行うことなく、個人データを提供することができる。

なお、通信の秘密に係る個人情報については本項の対象外であり、委託、事業の承継、共同利用に伴う場合であっても、通信当事者の同意又は違法性阻却事由がなければ提供してはならない。ただし、合併・会社分割のような情報の保持主体が実質的に同一である場合についてはこの限りではない。

#### (1) 委託（第15条第10項第1号関係）

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に関する業務の全部又は一部を委託することに伴い、当該個人データが提供される場合は、当該提供先は第三者に該当しない。

なお、電気通信事業者には、第12条第3項により、委託先に対する監督責任が課される（3-3-6（委託先の監督）参照）。

事例1) データの打ち込み等、情報処理を委託するために個人データを提供する場合

事例2) 注文を受けた商品の配送のために、宅配業者に個人データを提供する場合

#### (2) 事業の承継（第15条第10項第2号関係）

合併、分社化、事業譲渡等により事業が承継されることに伴い、当該事業に係る個人データが提供される場合は、当該提供先は第三者に該当しない。

なお、事業の承継後も、個人データが当該事業の承継により提供される前の利用目的の範囲内で利用しなければならない（3-1-5（事業の承継）参照）。

また、事業の承継のための契約を締結するより前の交渉段階で、相手会社から自社の調査を受け、自社の個人データを相手会社へ提供する場合も、本号に該当し、あらかじめ本人の同意を得ることなく又は第三者提供におけるオプトアウト手続を行うことなく、個人データを提供することができるが、当該データの利用目的及び取扱方法、漏えい等が発生した場合の措置、事業承継の交渉が不調となった場合の措置等、相手会社に安全管理措置を遵守させるために必要な契約を締結しなければならない。

事例1) 合併、分社化により、新会社に個人データを提供する場合

事例2) 事業譲渡により、譲渡先企業に個人データを提供する場合

(3) 共同利用（第 15 条第 10 項第 3 号関係）

特定の者との間で共同して利用される個人データを当該特定の者に提供する場合(※1)であって、次の①から⑤までの情報(※2)を、提供に当たりあらかじめ本人に通知(※3)し、又は本人が容易に知り得る状態(※4)に置いているときには、当該提供先は、本人から見て、当該個人データを当初提供した事業者と一体のものとして取り扱われることに合理性があると考えられることから、第三者に該当しない(※5)。他方、電気通信事業者が加入者の個人データ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り、基本的には本人の同意を得て行うことが望ましい。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、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 15 条第 10 項第 3 号に掲げ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適当である。

また、既に特定の事業者が取得している個人データを他の事業者と共同して利用する場合には、既に取得している事業者が第 4 条第 1 項の規定により特定した利用目的の範囲で共同して利用しなければならない。

①共同利用をする旨

②共同して利用される個人データの項目

事例 1) 氏名、住所、電話番号、年齢

事例 2) 氏名、商品購入履歴

③共同して利用する者の範囲

「共同利用の趣旨」は、本人から見て、当該個人データを提供する事業者と一体のものとして取り扱われることに合理性がある範囲で、当該個人データを共同して利用することである。

したがって、共同利用者の範囲については、本人がどの事業者まで将来利用されるか判断できる程度に明確にする必要がある。

なお、当該範囲が明確である限りにおいては、必ずしも事業者の名称等を個別に全て列挙する必要はないが、本人がどの事業者まで利用されるか判断できるようにしなければならない。

④利用する者の利用目的

共同して利用する個人データについて、その利用目的を全て、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なければならない。

なお、利用目的が個人データの項目によって異なる場合には、当該個人データの項目ごとに利用目的を区別して記載することが望ましい。

⑤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

「個人データの管理について責任を有する者」とは、開示等の請求及び苦情を受け付け、その処理に尽力するとともに、個人データの内容等について、開示、訂正、利用停止等の権限を有し、安全管理等個人データの管理について責任を有する者をいう。

なお、ここでいう「責任を有する者」とは、共同して利用する全ての事業者の中で、第一次的に苦情の受付・処理、開示・訂正等を行う権限を有する者をいい、共同利用者のうち一事業者の内部の担当責任者をいうものではない。

また、個人データの管理について責任を有する者は、利用目的の達成に必要な範囲内において、共同利用者間で利用している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（3-3-1（データ内容の正確性の確保等）参照）。

【共同利用に該当する事例】

事例 1) グループ企業で総合的なサービスを提供するために取得時の利用目的（第 4 条第 2 項の規定に従い変更された利用目的を含む。以下同じ。）の範囲内で情報を共同利用する場合

事例 2) 親子兄弟会社の間で取得時の利用目的の範囲内で個人データを共同利用する場合

(※1) 共同利用の対象となる個人データの提供については、必ずしも全ての共同利用者が双方向で行う必要はなく、一部の共同利用者に対し、一方向で行うこともできる。

(※2) 電気通信事業者が共同利用を実施する場合には、共同利用者における責任等を明確にし円滑に実施する観点から、上記①から⑤までの情報のほか、次の(ア)から(カ)までの事項についても、あらかじめ取り決めておくことが望ましい。

(ア) 共同利用者の要件(グループ会社であること、特定のキャンペーン事業の一員であること等、共同利用による事業遂行上の一定の枠組み)

(イ) 各共同利用者の個人情報保護管理者、問合せ担当者及び連絡先

(ウ) 共同利用する個人データの取扱いに関する事項

・個人データの漏えい等防止に関する事項

・目的外の加工、利用、複写、複製等の禁止

・共同利用終了後のデータの返還、消去、廃棄に関する事項

(エ) 共同利用する個人データの取扱いに関する取決めが遵守されなかった場合の措置

(オ) 共同利用する個人データに関する事件・事故が発生した場合の報告・連絡に関する事項

(カ) 共同利用を終了する際の手続

(※3) 「本人に通知」については、2-11(本人に通知)を参照のこと。

(※4) 「本人が容易に知り得る状態」については、3-5-2(オプトアウトによる第三者提供)を参照のこと。



### 3 電気通信事業者の義務

(※5) 共同利用か委託かは、個人データの取扱いの形態によって判断されるものであって、共同利用者の範囲に委託先事業者が含まれる場合であっても、委託先との関係は、共同利用となるわけではなく、委託元は委託先の監督義務を免れるわけではない。

(参考)

#### 法第 23 条(第 5 項)

5 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、前各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。

- (1) 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ことに伴って当該個人データが提供される場合
- (2) 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
- (3) 特定の者との間で共同して利用される個人データが当該特定の者に提供される場合であって、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。

#### < 共同利用に係る事項の変更（第 15 条第 11 項関係） >

#### 第 15 条（第 11 項）

11 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。

電気通信事業者は、個人データを共同利用する場合において、「共同利用する者の利用目的」については、社会通念上、本人が通常予期し得る限度と客観的に認められる範囲内(※1)で変更することができ、「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」についても変更することができるが、いずれも変更する前に、本人に通知(※2)し、又は本人が容易に知り得る状態(※3)に置かなければならない。

なお、「共同して利用される個人データの項目」及び「共同して利用する者の範囲」について変更することは、原則として認められないが、例えば次のような場合は、引き続き共同利用を行うことができる。

事例 1) 共同利用を行う個人データの項目や事業者の変更につき、あらかじめ本人の同意を得た場合

事例 2) 共同利用を行う事業者の名称に変更があるが、共同して利用される個人データの項

目には変更がない場合

事例 3) 共同利用を行う事業者について事業の承継(※4)が行われた場合（共同利用する個人データの項目等の変更がないことが前提）

(※1)「本人が通常予期し得る限度と客観的に認められる範囲」については、3-1-2(利用目的の変更)を参照のこと。

(※2)「本人に通知」については、2-11(本人に通知)を参照のこと。

(※3)「本人が容易に知り得る状態」については、3-5-2(オプトアウトによる第三者提供)を参照のこと。

(※4)「事業の承継」については、3-1-5(事業の承継)を参照のこと。

(参考)

法第 23 条(第 6 項)

6 個人情報取扱事業者は、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。

3-5-5 外国にある第三者への提供の制限（第 16 条関係）

第 16 条

1 電気通信事業者は、外国にある第三者（個人データの取扱いについて法第 4 章第 1 節の規定により個人情報取扱事業者が講ずべきこととされている措置に相当する措置を継続的に講ずるために必要なものとして次項に定める基準に適合する体制を整備している者を除く。以下この条において同じ。）に個人データを提供する場合には、前条第 1 項各号に掲げる場合を除くほか、あらかじめ外国にある第三者への提供を認める旨の本人の同意を得なければならない。この場合においては、同条（同条第 8 項を除く。）の規定は、適用しない。

2 個人データの取扱いについて法第 4 章第 1 節の規定により個人情報取扱事業者が講ずべきこととされている措置に相当する措置を継続的に講ずるために必要な措置として定める基準は、次の各号のいずれかに該当することとする。

(1) 電気通信事業者と個人データの提供を受ける者との間で、当該提供を受ける者における当該個人データの取扱いについて、適切かつ合理的な方法により、法第 4 章第 1 節の規定の趣旨に沿った措置の実施が確保されていること。

(2) 個人データの提供を受ける者が、個人情報の取扱いに係る国際的な枠組みに基づく認定を受けていること。

外国にある第三者への提供の制限については、個人情報保護委員会が定める「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（外国にある第三者への提供編）」（平成 28 年個

個人情報保護委員会告示第7号) に準ずることとする。

(参考)

法第24条

個人情報取扱事業者は、外国(本邦の域外にある国又は地域をいう。以下同じ。)(個人の権利利益を保護する上で我が国と同等の水準にあると認められる個人情報の保護に関する制度を有している外国として個人情報保護委員会規則で定めるものを除く。以下この条において同じ。)にある第三者(個人データの取扱いについてこの節の規定により個人情報取扱事業者が講ずべきこととされている措置に相当する措置を継続的に講ずるために必要なものとして個人情報保護委員会規則で定める基準に適合する体制を整備している者を除く。以下この条において同じ。)に個人データを提供する場合には、前条第1項各号に掲げる場合を除くほか、あらかじめ外国にある第三者への提供を認める旨の本人の同意を得なければならない。この場合においては、同条の規定は、適用しない。

規則第11条

法第24条の個人情報保護委員会規則で定める基準は、次の各号のいずれかに該当することとする。

- (1) 個人情報取扱事業者と個人データの提供を受ける者との間で、当該提供を受ける者における当該個人データの取扱いについて、適切かつ合理的な方法により、法第4章第1節の規定の趣旨に沿った措置の実施が確保されていること。
- (2) 個人データの提供を受ける者が、個人情報の取扱いに係る国際的な枠組みに基づく認定を受けていること。

3-5-6 第三者提供に係る記録の作成等（第17条関係）

第17条

1 電気通信事業者は、個人データを第三者（法第2条第5項各号に掲げる者を除く。以下この条及び次条において同じ。）に提供したときは、文書、電磁的記録又はマイクロフィルムを用いて作成する方法により、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、それぞれ当該各号に定める事項に関する記録を作成しなければならない。ただし、当該個人データの提供が第15条第1項各号又は第10項各号のいずれか（前条の規定による個人データの提供にあつては、第15条第1項各号のいずれか）に該当する場合は、この限りでない。

- (1) 第15条第2項の規定により個人データを第三者に提供した場合 次のイからニまでに掲げる事項
  - イ 当該個人データを提供した年月日
  - ロ 当該第三者の氏名又は名称その他の当該第三者を特定するに足りる事項（不特

<p>定かつ多数の者に対して提供したときは、その旨)</p> <p>ハ 当該個人データによって識別される本人の氏名その他の当該本人を特定するに足りる事項</p> <p>ニ 当該個人データの項目</p> <p>(2) 第 15 条第 1 項又は前条の規定により個人データを第三者に提供した場合 次のイ及びロに掲げる事項</p> <p>イ 第 15 条第 1 項又は前条の本人の同意を得ている旨</p> <p>ロ 前号ロからニまでに掲げる事項</p> <p>2 前項各号に定める事項のうち、既に前項、次項及び第 4 項に規定する方法により作成した前項の記録（当該記録を保存している場合におけるものに限る。）に記録されている事項と内容が同一であるものについては、前項の当該事項の記録を省略することができる。</p> <p>3 第 1 項の記録は、個人データを第三者に提供した都度、速やかに作成しなければならない。ただし、当該第三者に対し個人データを継続的に若しくは反復して提供（第 15 条第 2 項の規定による提供を除く。以下この項において同じ。）したとき、又は当該第三者に対し個人データを継続的に若しくは反復して提供することが確実であると見込まれるときの記録は、一括して作成することができる。</p> <p>4 前項の規定にかかわらず、第 15 条第 1 項又は前条の規定により、本人に対する物品又は役務の提供に関連して当該本人に係る個人データを第三者に提供した場合において、当該提供に関して作成された契約書その他の書面に第 1 項各号に定める事項が記載されているときは、当該書面をもって第 1 項の当該事項に関する記録に代えることができる。</p> <p>5 電気通信事業者は、第 1 項の記録を、当該記録を作成した日から次の各号に掲げる場合の区分に応じて、それぞれ当該各号に定める期間保存しなければならない。</p> <p>(1) 前項に規定する方法により記録を作成した場合 最後に当該記録に係る個人データの提供を行った日から起算して 1 年を経過する日までの間</p> <p>(2) 第 3 項ただし書に規定する方法により記録を作成した場合 最後に当該記録に係る個人データの提供を行った日から起算して 3 年を経過する日までの間</p> <p>(3) 前 2 号以外の場合 3 年</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

第三者提供に係る記録の作成等については、個人情報保護委員会が定める「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（第三者提供時の確認・記録義務編）」（平成 28 年個人情報保護委員会告示第 8 号）に準ずることとする。

なお、形式的には第三者提供の外形を有する場合であっても、確認・記録義務の趣旨に鑑みて、実質的に確認・記録義務を課す必要性に乏しい第三者提供については、同義務の対象たる第三者提供には該当しない。例えば、電気通信事業者が発信者電話番号通知サービスにおいて本人の選択するところにより発信者電話番号の通知をする場合や、電気通信事業者があらかじめ特定された CGM（Consumer Generated Media）事業者等に対して、加入者が申

3 電気通信事業者の義務

込みをした利用者登録サービスの一環として加入者が登録した利用者に係る情報に基づき、当該利用者の年齢判定情報（特定の年齢に達しているか否か）を通知する場合などには、当該電気通信事業者は「本人に代わって」個人データを提供していると考えられ、この場合の第三者提供については、提供者・受領者のいずれに対しても確認・記録義務は適用されない。

（参考）

法第 25 条

- 1 個人情報取扱事業者は、個人データを第三者（第 2 条第 5 項各号に掲げる者を除く。以下この条及び次条において同じ。）に提供したときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該個人データを提供した年月日、当該第三者の氏名又は名称その他の個人情報保護委員会規則で定める事項に関する記録を作成しなければならない。ただし、当該個人データの提供が第 23 条第 1 項各号又は第 5 項各号のいずれか（前条の規定による個人データの提供にあつては、第 23 条第 1 項各号のいずれか）に該当する場合は、この限りでない。
- 2 個人情報取扱事業者は、前項の記録を、当該記録を作成した日から個人情報保護委員会規則で定める期間保存しなければならない。

規則第 12 条

- 1 法第 25 条第 1 項の規定による同項の記録を作成する方法は、文書、電磁的記録又はマイクロフィルムを用いて作成する方法とする。
- 2 法第 25 条第 1 項の記録は、個人データを第三者（同項に規定する第三者をいう。以下この条、次条及び第 15 条から第 17 条までにおいて同じ。）に提供した都度、速やかに作成しなければならない。ただし、当該第三者に対し個人データを継続的に若しくは反復して提供（法第 23 条第 2 項の規定による提供を除く。以下この項において同じ。）したとき、又は当該第三者に対し個人データを継続的に若しくは反復して提供することが確実であると見込まれるときの記録は、一括して作成することができる。
- 3 前項の規定にかかわらず、法第 23 条第 1 項又は法第 24 条の規定により、本人に対する物品又は役務の提供に関連して当該本人に係る個人データを第三者に提供した場合において、当該提供に関して作成された契約書その他の書面に次条第 1 項各号に定める事項が記載されているときは、当該書面をもって法第 25 条第 1 項の当該事項に関する記録に代えることができる。

規則第 13 条

- 1 法第 25 条第 1 項の個人情報保護委員会規則で定める事項は、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、それぞれ当該各号に定める事項とする。
  - (1) 法第 23 条第 2 項の規定により個人データを第三者に提供した場合 次のイからニまでに掲げる事項
    - イ 当該個人データを提供した年月日

3 電気通信事業者の義務

- ロ 当該第三者の氏名又は名称その他の当該第三者を特定するに足りる事項（不特定かつ多数の者に対して提供したときは、その旨）
  - ハ 当該個人データによって識別される本人の氏名その他の当該本人を特定するに足りる事項
  - ニ 当該個人データの項目
- (2) 法第 23 条第 1 項又は法第 24 条の規定により個人データを第三者に提供した場合 次のイ及びロに掲げる事項
- イ 法第 23 条第 1 項又は法第 24 条の本人の同意を得ている旨
  - ロ 前号ロからニまでに掲げる事項
- 2 前項各号に定める事項のうち、既に前条に規定する方法により作成した法第 25 条第 1 項の記録（当該記録を保存している場合におけるものに限る。）に記録されている事項と内容が同一であるものについては、法第 25 条第 1 項の当該事項の記録を省略することができる。

規則第 14 条

法第 25 条第 2 項の個人情報保護委員会規則で定める期間は、次の各号に掲げる場合の区分に応じて、それぞれ当該各号に定める期間とする。

- (1) 第 12 条第 3 項に規定する方法により記録を作成した場合 最後に当該記録に係る個人データの提供を行った日から起算して 1 年を経過する日までの間
- (2) 第 12 条第 2 項ただし書に規定する方法により記録を作成した場合 最後に当該記録に係る個人データの提供を行った日から起算して 3 年を経過する日までの間
- (3) 前 3 号以外の場合 3 年

3-5-7 第三者提供を受ける際の確認等（第 18 条関係）

**【第三者提供を受ける際の確認（第 18 条第 1 項、第 2 項関係）】**

第 18 条（第 1 項、第 2 項）

- 1 電気通信事業者は、第三者から個人データの提供を受けるに際しては、次の各号に掲げる事項に応じ、それぞれ当該各号に定める方法による確認を行わなければならない。ただし、当該個人データの提供が第 15 条第 1 項各号又は第 10 項各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。
- (1) 当該第三者の氏名又は名称及び住所並びに法人にあっては、その代表者（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものにあつては、その代表者又は管理人）の氏名（第 3 号に掲げる事項に該当するものを除く。） 当該個人データを提供する当該第三者から申告を受ける方法その他の適切な方法
  - (2) 当該第三者による当該個人データの取得の経緯（次号に掲げる事項に該当するものを除く。） 当該個人データを提供する当該第三者から当該第三者による当該個人データの取得の経緯を示す契約書その他の書面の提示を受ける方法その他の適切

な方法

- (3) 当該第三者から他の個人データの提供を受けるに際して既に前 2 号に規定する方法による確認（当該確認について第 3 項、第 5 項及び第 6 項に規定する方法による記録の作成及び保存をしている場合におけるものに限る。）を行っている事項 当該事項の内容と当該提供に係る前 2 号に掲げる事項の内容が同一であることの確認を行う方法
- 2 前項の第三者は、電気通信事業者が同項の規定による確認を行う場合において、当該電気通信事業者に対して、当該確認に係る事項を偽ってはならない。

【第三者提供を受ける際の記録の作成等（第 18 条第 3 項～第 7 項関係）】

第 18 条（第 3 項～第 7 項）

- 3 電気通信事業者は、第 1 項の規定による確認を行ったときは、文書、電磁的記録又はマイクロフィルムを用いて作成する方法により、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、それぞれ当該各号に定める事項に関する記録を作成しなければならない。
- (1) 個人情報取扱事業者から法第 23 条第 2 項の規定による個人データの提供を受けた場合 次のイからホまでに掲げる事項
- イ 個人データの提供を受けた年月日
  - ロ 第 1 項各号に掲げる事項
  - ハ 当該個人データによって識別される本人の氏名その他の当該本人を特定するに足りる事項
  - ニ 当該個人データの項目
  - ホ 法第 23 条第 4 項の規定により公表されている旨
- (2) 個人情報取扱事業者から法第 23 条第 1 項又は法第 24 条の規定による個人データの提供を受けた場合 次のイ及びロに掲げる事項
- イ 法第 23 条第 1 項又は法第 24 条の本人の同意を得ている旨
  - ロ 前号ロからニまでに掲げる事項
- (3) 第三者（個人情報取扱事業者に該当する者を除く。）から個人データの提供を受けた場合 第 1 号ロからニまでに掲げる事項
- 4 前項各号に定める事項のうち、既に前項、次項及び第 6 項に規定する方法により作成した前項の記録（当該記録を保存している場合におけるものに限る。）に記録された事項と内容が同一であるものについては、同項の当該事項の記録を省略することができる。
- 5 第 3 項の記録は、第三者から個人データの提供を受けた都度、速やかに作成しなければならない。ただし、当該第三者から継続的に若しくは反復して個人データの提供（第 15 条第 2 項の規定による提供を除く。以下この条において同じ。）を受けたとき、又は当該第三者から継続的に若しくは反復して個人データの提供を受けることが確実であると見込まれるときの記録は、一括して作成することができる。

3 電気通信事業者の義務

- 6 前項の規定にかかわらず、本人に対する物品又は役務の提供に関連して第三者から当該本人に係る個人データの提供を受けた場合において、当該提供に関して作成された契約書その他の書面に第3項各号に定める事項が記載されているときは、当該書面をもって同項の当該事項に関する記録に代えることができる。
- 7 電気通信事業者は、第3項の記録を、当該記録を作成した日から次の各号に掲げる場合の区分に応じて、それぞれ当該各号に定める期間保存しなければならない。
- (1) 前項に規定する方法により記録を作成した場合 最後に当該記録に係る個人データの提供を受けた日から起算して1年を経過する日までの間
  - (2) 第5項ただし書に規定する方法により記録を作成した場合 最後に当該記録に係る個人データの提供を受けた日から起算して3年を経過する日までの間
  - (3) 前2号以外の場合 3年

第三者提供を受ける際の確認等については、個人情報保護委員会の定める「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（第三者提供時の確認・記録義務編）」に準ずることとする。

(参考)

- 【第三者提供を受ける際の確認(法第26条第1項・第2項関係)】**
- 法第26条(第1項・第2項)
- 1 個人情報取扱事業者は、第三者から個人データの提供を受けるに際しては、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、次に掲げる事項の確認を行わなければならない。ただし、当該個人データの提供が第23条第1項各号又は第5項各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。
    - (1) 当該第三者の氏名又は名称及び住所並びに法人にあっては、その代表者(法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるもの)にあっては、その代表者又は管理人)の氏名
    - (2) 当該第三者による当該個人データの取得の経緯
  - 2 前項の第三者は、個人情報取扱事業者が同項の規定による確認を行う場合において、当該個人情報取扱事業者に対して、当該確認に係る事項を偽ってはならない。
- 規則第15条
- 1 法第26条第1項の規定による同項第1号に掲げる事項の確認を行う方法は、個人データを提供する第三者から申告を受ける方法その他の適切な方法とする。
  - 2 法第26条第1項の規定による同項第2号に掲げる事項の確認を行う方法は、個人データを提供する第三者から当該第三者による当該個人データの取得の経緯を示す契約書その他の書面の提示を受ける方法その他の適切な方法とする。
  - 3 前2項の規定にかかわらず、第三者から他の個人データの提供を受けるに際して既に前2



項に規定する方法による確認(当該確認について次条に規定する方法による記録の作成及び保存をしている場合におけるものに限る。)を行っている事項の確認を行う方法は、当該事項の内容と当該提供に係る法第 26 条第 1 項各号に掲げる事項の内容が同一であることの確認を行う方法とする。

**【第三者提供を受ける際の記録の作成等(法第 26 条第 3 項・第 4 項関係)】**

**法第 26 条(第 3 項・第 4 項)**

- 3 個人情報取扱事業者は、第 1 項の規定による確認を行ったときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該個人データの提供を受けた年月日、当該確認に係る事項その他の個人情報保護委員会規則で定める事項に関する記録を作成しなければならない。
- 4 個人情報取扱事業者は、前項の記録を、当該記録を作成した日から個人情報保護委員会規則で定める期間保存しなければならない。

**規則第 16 条**

- 1 法第 26 条第 3 項の規定による同項の記録を作成する方法は、文書、電磁的記録又はマイクロフィルムを用いて作成する方法とする。
- 2 法第 26 条第 3 項の記録は、第三者から個人データの提供を受けた都度、速やかに作成しなければならない。ただし、当該第三者から継続的に若しくは反復して個人データの提供(法第 23 条第 2 項の規定による提供を除く。以下この条において同じ。)を受けたとき、又は当該第三者から継続的に若しくは反復して個人データの提供を受けることが確実であると見込まれるときの記録は、一括して作成することができる。
- 3 前項の規定にかかわらず、本人に対する物品又は役務の提供に関連して第三者から当該本人に係る個人データの提供を受けた場合において、当該提供に関して作成された契約書その他の書面に次条第 1 項各号に定める事項が記載されているときは、当該書面をもって法第 26 条第 3 項の当該事項に関する記録に代えることができる。

**規則第 17 条**

- 1 法第 26 条第 3 項の個人情報保護委員会規則で定める事項は、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、それぞれ当該各号に定める事項とする。
  - (1) 個人情報取扱事業者から法第 23 条第 2 項の規定による個人データの提供を受けた場合
    - 次 のイからホまでに掲げる事項
    - イ 個人データの提供を受けた年月日
    - ロ 法第 26 条第 1 項各号に掲げる事項
    - ハ 当該個人データによって識別される本人の氏名その他の当該本人を特定するに足りる事項
    - ニ 当該個人データの項目
    - ホ 法第 23 条第 4 項の規定により公表されている旨

3 電気通信事業者の義務

- (2) 個人情報取扱事業者から法第 23 条第 1 項又は法第 24 条の規定による個人データの提供を受けた場合 次のイ及びロに掲げる事項
- イ 法第 23 条第 1 項又は法第 24 条の本人の同意を得ている旨
  - ロ 前号ロからニまでに掲げる事項
- (3) 第三者(個人情報取扱事業者に該当する者を除く。)から個人データの提供を受けた場合 第 1 号ロからニまでに掲げる事項
- 2 前項各号に定める事項のうち、既に前条に規定する方法により作成した法 26 条第 3 項の記録(当該記録を保存している場合におけるものに限る。)に記録された事項と内容が同一であるものについては、法 26 条第 3 項の当該事項の記録を省略することができる。

規則第 18 条

法第 26 条第 4 項の個人情報保護委員会規則で定める期間は、次の各号に掲げる場合の区分に応じて、それぞれ当該各号に定める期間とする。

- (1) 第 16 条第 3 項に規定する方法により記録を作成した場合 最後に当該記録に係る個人データの提供を受けた日から起算して 1 年を経過する日までの間
- (2) 第 16 条第 2 項ただし書に規定する方法により記録を作成した場合 最後に当該記録に係る個人データの提供を受けた日から起算して 3 年を経過する日までの間
- (3) 前 2 号以外の場合 3 年

3-6 保有個人データに関する事項の公表等、保有個人データの開示・訂正等・利用停止等  
(第 19 条～第 26 条関係)

3-6-1 保有個人データに関する事項の公表等 (第 19 条関係)

- (1) 保有個人データに関する事項の本人への周知 (第 19 条第 1 項関係)

第 19 条 (第 1 項)

- 1 電気通信事業者は、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。
- (1) 当該電気通信事業者の氏名又は名称
  - (2) 全ての保有個人データの利用目的(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。)
  - (3) 次項の規定による求め又は次条第 1 項、第 21 条第 1 項若しくは第 22 条第 1 項若しくは第 3 項の規定による請求に応じる手続(第 25 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。)
  - (4) 当該電気通信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
  - (5) 当該電気通信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

電気通信事業者は、保有個人データについて、次の①から④までの情報を本人の知り得る

状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）（※1）に置かなければならない。

①電気通信事業者の氏名又は名称

②全ての保有個人データの利用目的（※2）（ただし、一定の場合（※3）を除く。）

③保有個人データの利用目的の通知の求め又は開示等の請求（※4）に応じる手続及び保有個人データの利用目的の通知の求め又は開示の請求に係る手数料の額（定めた場合に限る。）（※5）

④保有個人データの取扱いに関する苦情の申出先

（例）苦情を受け付ける担当窓口名・係名、郵送用住所、受付電話番号その他の苦情申出先（電気通信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は、その団体の名称及び苦情解決の申出先を含む。）

（※1）「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。）」とは、ホームページへの掲載、パンフレットの配布、本人の求めに応じて遅滞なく回答を行うこと等、本人が知ろうとすれば、知ることができる状態に置くことをいい、常にその時点での正確な内容を本人の知り得る状態に置かなければならない。必ずしもホームページへの掲載、又は事務所等の窓口等へ掲示すること等が継続的に行われることまでを必要とするものではないが、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、内容が本人に認識される合理的かつ適切な方法によらなければならない。

なお、普段から問合せ対応が多い電気通信事業者において、ホームページへ継続的に掲載する方法は、「本人が容易に知り得る状態」（3-5-2（オプトアウトによる第三者提供）参照）及び「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。）」の両者の趣旨に合致する方法である。

【本人の知り得る状態に該当する事例】

事例 1) 問合せ窓口を設け、問合せがあれば、口頭又は文書で回答できるような体制を構築しておく場合

事例 2) 店舗にパンフレットを備え置く場合

事例 3) 電子商取引において、商品を紹介するホームページに問合せ先のメールアドレスを表示する場合

（※2）利用目的に第三者提供が含まれる場合は、その旨も明らかにしなければならない。

（※3）「一定の場合」とは、第8条第4項第1号から第3号までに掲げる次の場合をいう（3-2-7（利用目的の通知等をしなくてよい場合）参照）。

ア) 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

3 電気通信事業者の義務

イ)利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該電気通信事業者の権利又は利益が侵害されるおそれがある場合

ウ)国の機関等が法令の定める事務を実施する上で、民間企業等の協力を得る必要がある場合であり、協力する民間企業等が国の機関等から受け取った個人情報の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場合

(※4)「開示等の請求」とは、保有個人データの開示(3-6-2(保有個人データの開示)参照)、保有個人データの内容の訂正、追加若しくは削除(3-6-3(保有個人データの訂正等)参照)、保有個人データの利用の停止若しくは消去又は保有個人データの第三者への提供の停止(3-6-4(保有個人データの利用停止等)参照)の請求をいう。

(※5)手数料の額を定める場合は、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、定めなければならない(3-6-7(手数料)参照)。

(参考)

法第 27 条(第 1 項～第 3 項)

- 1 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。
  - (1) 当該個人情報取扱事業者の氏名又は名称
  - (2) 全ての保有個人データの利用目的(第 18 条第 1 号から第 3 号までに該当する場合を除く。)
  - (3) 次項の規定による求め又は次条第 1 項、第 29 条第 1 項若しくは第 30 条第 1 項若しくは第 3 項の規定による請求に応じる手続(第 33 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。)
  - (4) 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。
  - (1) 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
  - (2) 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。

政令第 8 条

法第 27 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。

- (1) 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

3 電気通信事業者の義務

- (2) 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

法第 47 条

- 1 個人情報取扱事業者等の個人情報等の適正な取扱いの確保を目的として次に掲げる業務を行おうとする法人(法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。次条第 3 号ロにおいて同じ。)は、個人情報保護委員会の認定を受けることができる。
  - (1) 業務の対象となる個人情報取扱事業者等(以下「対象事業者」という。)の個人情報等の取扱いに関する第 52 条の規定による苦情の処理
  - (2) 個人情報等の適正な取扱いの確保に寄与する事項についての対象事業者に対する情報の提供
  - (3) 前 2 号に掲げるもののほか、対象事業者の個人情報等の適正な取扱いの確保に関し必要な業務
- 2 前項の認定を受けようとする者は、政令で定めるところにより、個人情報保護委員会に申請しなければならない。
- 3 個人情報保護委員会は、第 1 項の認定をしたときは、その旨を公示しなければならない。

法第 52 条

- 1 認定個人情報保護団体は、本人その他の関係者から対象事業者の個人情報等の取扱いに関する苦情について解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、その苦情に係る事情を調査するとともに、当該対象事業者に対し、その苦情の内容を通知してその迅速な解決を求めなければならない。
- 2 認定個人情報保護団体は、前項の申出に係る苦情の解決について必要があると認めるときは、当該対象事業者に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。
- 3 対象事業者は、認定個人情報保護団体から前項の規定による求めがあったときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。

(2) 保有個人データの利用目的の通知（第 19 条第 2 項、第 3 項関係）

第 19 条（第 2 項、第 3 項）

- 2 電気通信事業者は、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。
  - (1) 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
  - (2) 第 8 条第 4 項第 1 号から第 3 号までに該当する場合

3 電気通信事業者の義務

3 電気通信事業者は、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。

電気通信事業者は、次の①から④までの場合を除いて、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。

なお、通知しない旨を決定したときは、遅滞なく、その旨を本人に通知しなければならない。

- ①上記（1）（第 19 条第 1 項）の措置により、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ある場合
- ②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（第 8 条第 4 項第 1 号）（3-2-7（利用目的の通知等をしなくてよい場合）参照）
- ③利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該電気通信事業者の権利又は正当な利益が侵害されるおそれがある場合（第 8 条第 4 項第 2 号）（3-2-7（利用目的の通知等をしなくてよい場合）参照）
- ④国の機関等が法令の定める事務を実施する上で、民間企業等の協力を得る必要がある場合であり、協力する民間企業等が国の機関等から受け取った保有個人データの利用目的を本人に通知し、又は公表することにより、本人の同意を得ることが当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合（第 8 条第 4 項第 3 号）（3-2-7（利用目的の通知等をしなくてよい場合）参照）

（※）「本人に通知」については、2-11（本人に通知）を参照のこと。

（参考）

法第 27 条（第 2 項・第 3 項）

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。

- (1) 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
- (2) 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。

### 3-6-2 保有個人データの開示（第20条関係）

#### 第20条

- 1 本人は、電気通信事業者に対し、当該本人が識別される保有個人データの開示を請求することができる。
- 2 電気通信事業者は、前項の規定による請求を受けたときは、本人に対し、書面の交付による方法（開示の請求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。
  - (1) 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
  - (2) 当該電気通信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
  - (3) 法令（法、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）及び規則を除く。第4項及び次条第2項において同じ。）に違反することとなる場合
- 3 電気通信事業者は、第1項の規定による請求に係る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又は当該保有個人データが存在しないときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。
- 4 法令の規定により、本人に対し第2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、第1項及び第2項の規定は、適用しない。

電気通信事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの開示（存在しないときにはその旨を知らせることを含む。）の請求を受けたときは、本人に対し、書面の交付による方法（開示の請求を行った者が同意した方法があるときはその方法（※1））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（※2）。

ただし、開示することにより次の（1）から（3）まで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が、これにより開示しない旨の決定をしたとき又は請求に係る保有個人データが存在しないときは、遅滞なく、その旨を本人に通知（※3）しなければならない。

- (1) 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

保有個人データを本人に開示することにより、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は、当該保有個人データの全部又は一部を開示しな

いことができる。

(2) 電気通信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

保有個人データを本人に開示することにより、電気通信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は、当該保有個人データの全部又は一部を開示しないことができる。

事例 1) 同一の本人から複雑な対応を要する同一内容について繰り返し開示の請求があり、事実上問合せ窓口が占有されることによって他の問合せ対応業務が立ち行かなくなる等、業務上著しい支障を及ぼすおそれがある場合

事例 2) 電気通信事業者において独自に付加した信用評価等の開示を求められる等、業務上著しい支障を及ぼすおそれがある場合

(3) 法令（法、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）及び規則を除く。第 4 項及び第 21 条第 2 項において同じ。）に違反することとなる場合

保有個人データを本人に開示することにより、法令（個人情報保護法令を除く）に違反することとなる場合は、当該保有個人データの全部又は一部を開示しないことができる。

事例) 刑法（明治 40 年法律第 45 号）第 134 条（秘密漏示罪）や電気通信事業法第 4 条（通信の秘密の保護）に違反することとなる場合

また、法令（個人情報保護法令を除く）の規定により、第 20 条第 2 項に定める方法に相当する方法（書面の交付による方法（開示の請求を行った者が同意した方法があるときは、当該方法））により当該本人が識別される保有個人データを開示することとされている場合には、第 20 条第 1 項及び第 2 項の規定は適用されず、当該法令の規定が適用されることとなる。

なお、本人が、裁判上の訴えにより、当該本人が識別される保有個人データの開示を請求する場合と本条との関係については、3-6-8（裁判上の訴えの事前請求）を参照のこと。

(※1)「開示の請求を行った者が同意した方法があるときはその方法」とは、開示の方法としては、請求を行った者が同意している場合には電子メール、電話等様々な方法が可能であり、書面の交付による方法は同意がなくても可能という意味である。また、開示の請求を行った者から開示の方法について特に指定がなく、電気通信事業者が提示した方法に対して異議を述べなかった場合（電話での開示の請求があり、必要な本人確認等の後、そのまま電話で問合せに回答する場合を含む。）は、当該方法について同意があったものとして取り扱うことができる。開示の請求があった者からの同意の取り方として、電気通信業者が開示方法を提示して、その者が希



3 電気通信事業者の義務

望する複数の方法の中から当該事業者が選択することも考えられる。

(※2) 消費者等、本人の権利利益保護の観点からは、事業活動の特性、規模及び実態を考慮して、個人情報の取得元又は取得方法（取得源の種類等）を、可能な限り具体的に明記し、本人からの求めに一層対応していくことが望ましい。

(※3) 「本人に通知」については、2-11(本人に通知)を参照のこと。

(参考)

法第 28 条 (第 1 項～第 4 項)

- 1 本人は、個人情報取扱事業者に対し、当該本人が識別される保有個人データの開示を請求することができる。
- 2 個人情報取扱事業者は、前項の規定による請求を受けたときは、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。
  - (1) 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
  - (2) 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
  - (3) 他の法令に違反することとなる場合
- 3 個人情報取扱事業者は、第1項の規定による請求に係る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又は当該保有個人データが存在しないときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。
- 4 他の法令の規定により、本人に対し第2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、第1項及び第2項の規定は、適用しない。

政令第 9 条

法第 28 条第2項の政令で定める方法は、書面の交付による方法（開示の請求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。

3-6-3 保有個人データの訂正等（第 21 条関係）

第 21 条

- 1 本人は、電気通信事業者に対し、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きは、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。）を請求することができる。
- 2 電気通信事業者は、前項の規定による請求を受けた場合には、その内容の訂正等に関して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。

- 3 電気通信事業者は、第1項の規定による請求に係る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。

電気通信事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データに誤りがあり、事実でないという理由によって、内容の訂正、追加又は削除（※1）（以下「訂正等」という。）の請求を受けた場合は、利用目的の達成に必要な範囲で遅滞なく必要な調査を行い、その結果に基づき、原則として（※2）、訂正等を行わなければならない。

なお、電気通信事業者は、第21条第2項の規定に基づき請求に係る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、遅滞なく、その旨（訂正等を行ったときは、その内容を含む。）を本人に通知（※3）しなければならない。

また、保有個人データの内容の訂正等に関して法令（個人情報保護法令を除く）の規定により特別の手續が定められている場合には、法第21条第1項及び第2項の規定は適用されず、当該法令の規定が適用されることとなる。

なお、本人が、裁判上の訴えにより、当該本人が識別される保有個人データの訂正等を請求する場合と本条との関係については、3-6-8（裁判上の訴えの事前請求）を参照のこと。

#### 【訂正を行う必要がない事例】

事例) 訂正等の対象が事実でなく評価に関する情報である場合

（※1）「削除」とは、不要な情報を除くことをいう。

（※2）利用目的からみて訂正等が必要ではない場合、保有個人データが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。ただし、その場合には、遅滞なく、訂正等を行わない旨を本人に通知しなければならない。

（※3）「本人に通知」については、2-11（本人に通知）を参照のこと。

（参考）

#### 法第29条

- 1 本人は、個人情報取扱事業者に対し、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きは、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。）を請求することができる。
- 2 個人情報取扱事業者は、前項の規定による請求を受けた場合には、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

3 電気通信事業者の義務

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。

- 3 個人情報取扱事業者は、第 1 項の規定による請求に係る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。

3-6-4 保有個人データの利用停止等（第 22 条関係）

第 22 条

- 1 本人は、電気通信事業者に対し、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き又は第 7 条の規定に違反して取得されたものであるときは、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。）を請求することができる。
- 2 電気通信事業者は、前項の規定による請求を受けた場合であって、その請求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。
- 3 本人は、電気通信事業者に対し、当該本人が識別される保有個人データが第 15 条第 1 項又は第 16 条の規定に違反して第三者に提供されているときは、当該保有個人データの第三者への提供の停止を請求することができる。
- 4 電気通信事業者は、前項の規定による請求を受けた場合であって、その請求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。
- 5 電気通信事業者は、第 1 項の規定による請求に係る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、又は第 3 項の規定による請求に係る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。

電気通信事業者は、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本人の同意なく目的外利用がされている、又は第 7 条の規定に違反して偽りその他不正の手段により個人情報が取得され若しくは本人の同意なく要配慮個人情報が取得さ

3 電気通信事業者の義務

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（※1）（以下「利用停止等」という。）の請求を受けた場合であって、その請求に理由があることが判明したときは、原則として（※2）、遅滞なく、利用停止等を行わなければならない。

また、電気通信事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが、第15条第1項又は第16条の規定に違反して本人の同意なく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提供の停止の請求を受けた場合であって、その請求に理由があることが判明したときは、原則として（※3）、遅滞なく、第三者提供を停止しなければならない。

なお、電気通信事業者は、上記により、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、第三者提供の停止を行ったとき若しくは第三者提供を停止しない旨の決定をしたときは、遅滞なく、その旨を本人に通知（※4）しなければならない。

また、本人が、裁判上の訴えにより、当該本人が識別される保有個人データの利用停止等又は第三者提供の停止を請求する場合と本条との関係については、3-6-8（裁判上の訴えの事前請求）を参照のこと。

なお、消費者等、本人の権利利益保護の観点からは、事業活動の特性、規模及び実態を考慮して、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等、自主的に利用停止に応じる等、本人からの求めにより一層対応していくことが望ましい。

（※1）「消去」とは、保有個人データを保有個人データとして使えなくすることであり、当該データを削除することのほか、当該データから特定の個人を識別できないようにすること等を含む（3-3-1（データ内容の正確性の確保等）参照）。

（※2）例えば、保有個人データの全部消去を求められた場合であっても、利用停止によって手続違反を是正できる場合であれば、そのような措置を講ずることにより、義務を果たしたことになり、必ずしも、求められた措置をそのまま実施する必要はない。

なお、手続違反である旨の指摘が正しくない場合は、利用停止等を行う必要はない。

（※3）なお、手続違反である旨の指摘が正しくない場合は、第三者提供を停止する必要はない。

（※4）「本人に通知」については、2-11（本人に通知）を参照のこと。

（参考）

**法第30条**

1 本人は、個人情報取扱事業者に対し、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き又は第17条の規定に違反して取得されたものであるときは、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

3 電気通信事業者の義務

う。)を請求することができる。

- 2 個人情報取扱事業者は、前項の規定による請求を受けた場合であって、その請求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。
- 3 本人は、個人情報取扱事業者に対し、当該本人が識別される保有個人データが第 23 条第 1 項又は第 24 条の規定に違反して第三者に提供されているときは、当該保有個人データの第三者への提供の停止を請求することができる。
- 4 個人情報取扱事業者は、前項の規定による請求を受けた場合であって、その請求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。
- 5 個人情報取扱事業者は、第 1 項の規定による請求に係る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、又は第 3 項の規定による請求に係る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。

3-6-5 理由の説明（第 23 条関係）

**第 23 条**

電気通信事業者は、第 19 条第 3 項、第 20 条第 3 項、第 21 条第 3 項又は前条第 5 項の規定により、本人から求められ、又は請求さ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。

電気通信事業者は、保有個人データの利用目的の通知の求め、又は保有個人データの開示、訂正等、利用停止等若しくは第三者提供の停止に関する請求（以下「開示等の請求等」という。）に係る措置の全部又は一部について、その措置をとらない旨又はその措置と異なる措置をとる旨を本人に通知(※)する場合は、併せて、本人に対して、その理由を説明するよう努めなければならない。

(※)「本人に通知」については、2-11(本人に通知)を参照のこと。

(参考)

法第 31 条

個人情報取扱事業者は、第 27 条第 3 項、第 28 条第 3 項、第 29 条第 3 項又は前条第 5 項の規定により、本人から求められ、又は請求さ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。

3-6-6 開示等の請求等に応じる手続（第 24 条関係）

第 24 条

- 1 電気通信事業者は、第 19 条第 2 項の規定による求め又は第 20 条第 1 項、第 21 条第 1 項若しくは第 22 条第 1 項若しくは第 3 項の規定による請求（以下この条において「開示等の請求等」という。）に関し、その求め又は請求を受け付ける方法として次の各号に掲げるもの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、開示等の請求等を行わなければならない。
  - (1) 開示等の請求等の申出先
  - (2) 開示等の請求等に際して提出すべき書面の様式その他の開示等の請求等の方式
  - (3) 開示等の請求等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の方法
  - (4) 次条第 1 項の手数料の徴収方法
- 2 電気通信事業者は、本人に対し、開示等の請求等に関し、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、電気通信事業者は、本人が容易かつ的確に開示等の請求等を行うことができるよう、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 開示等の請求等は、次に掲げる代理人によってすることができる。ただし、第 20 条第 1 項の規定による開示の請求については、本人の通信の秘密を侵害する場合等第 20 条第 2 項各号のいずれかに該当する場合はこの限りでない。
  - (1) 未成年者又は成年被後見人の法定代理人
  - (2) 開示等の請求等をするにつき本人が委任した代理人
- 4 電気通信事業者は、前 3 項の規定に基づき開示等の請求等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。

電気通信事業者は、開示等の請求等（※1）において、これを受け付ける方法として次の（1）から（4）までの事項を定めることができる（※2）。

開示等の請求等を受け付ける方法を定めた場合には、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。）（※3）に置かななければならない（3-6-1（保有個人データに関する事項の公表等）参照）。

なお、電気通信事業者が、開示等の請求等を受け付ける方法を合理的な範囲で定めたとき

3 電気通信事業者の義務

は、本人は、当該方法に従って開示等の請求等を行わなければならない、当該方法に従わなかった場合は、電気通信事業者は当該開示等の請求等を拒否することができる（※4）。

開示等の請求等に関しては、本人が遠隔地にいる場合や傷病の場合等において、本人の便宜の観点から、代理人による求めを認める必要があるため、第3項各号に掲げる代理人によって開示等の求めをすることができる。なお、代理人に利用明細を開示する等によって本人の通信の秘密を侵害することとなる場合等第20条第2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。

また、電気通信事業者は、円滑に開示等の手続が行えるよう、本人に対し、開示等の請求等の対象となる当該本人が識別される保有個人データの特定に必要な事項（住所、ID、パスワード、会員番号等）の提示を求めることができる。例えば、電気通信事業者が事業部門や営業所ごとに保有個人データを保有している場合や、取得年月日別に保有個人データを保有している場合等において、電気通信事業者は、開示等の求めについて、具体的にどの区分の保有個人データを対象とするものなのかについて、特定を求めることができる。なお、その際には、本人が容易かつ的確に開示等の請求等を行うことができるよう、当該保有個人データの特定に資する情報を提供するなど、本人の利便性を考慮しなければならない。

(1) 開示等の請求等の申出先

(例) 担当窓口名・係名、郵送先住所、受付電話番号、受付FAX番号、メールアドレス等

(2) 開示等の請求等に際して提出すべき書面の様式、その他の開示等の請求等の受付方法

(例) 郵送、FAX、電子メールで受け付ける等

(3) 開示等の請求等をする者が本人又はその代理人（①未成年者又は成年被後見人の法定代理人、②開示等の請求等をするにつき本人が委任した代理人）であることの確認の方法（※5）

(4) 保有個人データの利用目的の通知又は保有個人データの開示をする際に徴収する手数料の徴収方法

（※1）「開示等の請求等」とは、保有個人データの利用目的の通知の求め（3-6-1（保有個人データに関する事項の公表等）参照）、又は保有個人データの開示（3-6-2（保有個人データの開示）参照）、訂正等（3-6-3（保有個人データの訂正等）参照）、利用停止等若しくは第三者提供の停止（3-6-4（保有個人データの利用停止等）参照）の請求をいう。

（※2）開示等の請求等に応じる手続を定めるに当たっては、当該手続が、事業の性質、保有個人データの取扱状況、開示等の請求等の受付方法等に応じて適切なもの

### 3 電気通信事業者の義務

になるよう配慮するとともに、必要以上に煩雑な書類を書かせたり、請求等を受け付ける窓口を他の業務を行う拠点とは別にいたずらに不便な場所に限定したりする等、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。

(※3)「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。)」については、3-6-1(保有個人データに関する事項の公表等)参照。

(※4)開示等の請求等を受け付ける方法を定めない場合には、自由な申請を認めることとなるので注意が必要である。

(※5)確認の方法は、事業の性質、保有個人データの取扱状況、開示等の請求等の受付方法等に応じて、適切なものでなければならず、本人確認のために事業者が保有している個人データに比して必要以上に多くの情報を求めないようにするなど、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くてはならない。

事例 1) 本人の場合: 運転免許証、健康保険の被保険者証、個人番号カード(マイナンバーカード)表面、旅券(パスポート)、在留カード、特別永住者証明、年金手帳、印鑑証明書と実印

事例 2) 代理人の場合: 本人及び代理人について、運転免許証、健康保険の被保険者証、個人番号カード(マイナンバーカード)表面、旅券(パスポート)、在留カード、特別永住者証明、年金手帳等。このほか、代理人については、代理を示す旨の委任状(親権者が未成年者の法定代理人であることを示す場合は、本人及び代理人が共に記載され、その続柄が示された戸籍謄抄本、住民票の写し)

(参考)

#### 法第 32 条

- 1 個人情報取扱事業者は、第 27 条第 2 項の規定による求め又は第 28 条第 1 項、第 29 条第 1 項若しくは第 30 条第 1 項若しくは第 3 項の規定による請求(以下この条及び第 53 条第 1 項において「開示等の請求等」という。)に関し、政令で定めるところにより、その求め又は請求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、開示等の請求等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、開示等の請求等に関し、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請求等を行うことができるよう、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 開示等の請求等は、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請求等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。



政令第10条

法第32条第1項の規定により個人情報取扱事業者が開示等の請求等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。

- (1) 開示等の請求等の申出先
- (2) 開示等の請求等の際して提出すべき書面（電磁的記録を含む。第14条第1項及び第21条第3項において同じ。）の様式その他の開示等の請求等の方式
- (3) 開示等の請求等をする者が本人又は次条に規定する代理人であることの確認の方法
- (4) 法第33条第1項の手数料の徴収方法

政令第11条

法第32条第3項の規定により開示等の請求等を行うことができる代理人は、次に掲げる代理人とする。

- (1) 未成年者又は成年被後見人の法定代理人
- (2) 開示等の請求等を行うことにつき本人が委任した代理人

3-6-7 手数料（第25条関係）

第25条

- 1 電気通信事業者は、第19条第2項の規定による利用目的の通知を求められたとき又は第20条第1項の規定による開示の請求を受けたときは、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 電気通信事業者は、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。

電気通信事業者は、保有個人データの利用目的の通知（第19条第2項）を求められ、又は保有個人データの開示の請求（第20条第1項）を受けたときは、当該措置の実施に関し、手数料の額を定め、これを徴収することができる。

なお、当該手数料の額を定めた場合には、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。）（※）に置かななければならない（第19条第1項第3号）。

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、その手数料の額を定めなければならない。

（※）「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。）」については、3-6-1（保有個人データに関する事項の公表等）を参照のこと。

（参考）

法第33条

3 電気通信事業者の義務

- 1 個人情報取扱事業者は、第 27 条第 2 項の規定による利用目的の通知を求められたとき又は第 28 条第 1 項の規定による開示の請求を受けたときは、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。

3-6-8 裁判上の訴えの事前請求（第 26 条関係）

第 26 条

- 1 本人は、第 20 条第 1 項、第 21 条第 1 項又は第 22 条第 1 項若しくは第 3 項の規定による請求に係る訴えを提起しようとするときは、その訴えの被告となるべき者に対し、あらかじめ、当該請求を行い、かつ、その到達した日から 2 週間を経過した後でなければ、その訴えを提起することができない。ただし、当該訴えの被告となるべき者がその請求を拒んだときは、この限りでない。
- 2 前項の請求は、その請求が通常到達すべきであった時に、到達したものとみなす。
- 3 前 2 項の規定は、第 20 条第 1 項、第 21 条第 1 項又は第 22 条第 1 項若しくは第 3 項の規定による請求に係る仮処分命令の申立てについて準用する。

自己が識別される保有個人データの開示(※1)、訂正等(※2)又は利用停止等(※3)若しくは第三者提供の停止(※4)の電気通信事業者に対する請求について裁判上の訴えを提起しようとするときは、あらかじめ裁判外において当該請求を電気通信事業者に対して行い、かつ、当該請求が当該電気通信事業者に到達した日から 2 週間を経過した後でなければ、当該訴えを提起することができない(※5)(※6)。

ただし、電気通信事業者が当該裁判外の請求を拒んだとき(※7)は、2 週間を経過する前に、当該請求に係る裁判上の訴えを提起することができる。

(※1) 保有個人データの開示については、3-6-2(保有個人データの開示)を参照のこと。

(※2) 保有個人データの訂正等とは、保有個人データの訂正、追加又は削除のことをいう(3-6-3(保有個人データの訂正等)参照)。

(※3) 保有個人データの利用停止等とは、保有個人データの利用の停止又は消去のことをいう(3-6-4(保有個人データの利用停止等)参照)。

(※4) 保有個人データの第三者提供の停止については、3-6-4(保有個人データの利用停止等)を参照のこと。

(※5) 例えば、本人から電気通信事業者に対する保有個人データの開示請求が 4 月 1 日に到達した場合には、本人が当該請求に係る裁判上の訴えを提起することができるのは、当該到達日から 2 週間が経過した日(4 月 16 日)以降となる。

(※6) 自己が識別される保有個人データの開示、訂正等又は利用停止等若しくは第三者提供の停止について仮処分命令を申し立てるときも、同様に、あらかじめ電気通

### 3 電気通信事業者の義務

信事業者に対し、これらの請求を行い、かつ、当該請求が当該電気通信事業者に到達した日から2週間を経過した後でなければ、当該仮処分命令を申し立てることができない。

(※7)「当該裁判外の請求を拒んだとき」とは、第20条第3項、第21条第3項、及び第22条第5項に掲げる場合のほか、個人情報取扱事業者が当該請求を行った者に対して特に理由を説明することなく単に当該請求を拒む旨を通知した場合等も含まれる。

(参考)

#### 法第34条

- 1 本人は、第28条第1項、第29条第1項又は第30条第1項若しくは第3項の規定による請求に係る訴えを提起しようとするときは、その訴えの被告となるべき者に対し、あらかじめ、当該請求を行い、かつ、その到達した日から2週間を経過した後でなければ、その訴えを提起することができない。ただし、当該訴えの被告となるべき者がその請求を拒んだときは、この限りでない。
- 2 前項の請求は、その請求が通常到達すべきであった時に、到達したものとみなす。
- 3 前2項の規定は、第28条第1項、第29条第1項又は第30条第1項若しくは第3項の規定による請求に係る仮処分命令の申立てについて準用する。

#### 3-7 個人情報の取扱いに関する苦情処理（第27条関係）

##### 第27条

- 1 電気通信事業者は、個人情報の取扱いに関する苦情を適切かつ迅速に処理しなければならない。
- 2 電気通信事業者は、前項の目的を達成するために必要な体制を整備しなければならない。

電気通信事業者は、個人情報の利用、提供、開示又は訂正等に関する苦情その他の個人情報の取扱いに関する苦情を適切かつ迅速に処理しなければならない。

また、苦情の適切かつ迅速な処理を行うに当たり、苦情処理窓口の設置や苦情処理の手順を定める等必要な体制を整備しなければならない(※1)。「適切かつ迅速な処理」の具体的な内容を全ての電気通信事業者等について一律に定めることは困難であり、個別具体的に判断する必要があるが、少なくとも、以下の場合には、適切かつ迅速に措置を行っているといえないと考えられる。

- ① 苦情に対する対応窓口を設けていない場合
- ② 苦情に対する対応窓口が設けられていても、その連絡先や受付時間等を一般に明らかにしていない場合

3 電気通信事業者の義務

- ③ 苦情に対する対応窓口の連絡先や受付時間等が一般に明らかにされていても、実際にはその対応窓口がほとんど利用できないような場合（例えば、電話窓口に頻繁に電話しても繋がらない場合やメール相談窓口でメールで繰り返し相談しても連絡がない場合）

一方、無理な要求にまで応じなければならないものではない。

なお、電気通信事業者は、保有個人データの取扱いに関する苦情の申出先（電気通信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は、その団体の名称及び苦情解決の申出先を含む。）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。）（※2）に置かなければならない（3-6-1（保有個人データに関する事項の公表等）参照）。

また、電気通信事業法第27条は、同法第26条第1項各号に掲げる電気通信役務及び当該役務に係る業務の方法に関する消費者等からの苦情・問合せを適切かつ迅速に処理しなければならない旨を定めている。

（※1）消費者等本人との信頼関係を構築し事業活動に対する社会の信頼を確保するためには、「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）」を策定し、それをホームページへの掲載又は店舗の見やすい場所への掲示等により公表し、あらかじめ、対外的に分かりやすく説明することや、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も重要である。

（※2）「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。）」については、3-6-1（保有個人データに関する事項の公表等）を参照のこと。

（参考）

法第35条

- 1 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。

3-8 匿名加工情報取扱事業者等の義務（第28条～第31条関係）

**【匿名加工情報の作成等（第28条第1項関係）】**

第28条（第1項）

- 1 電気通信事業者は、匿名加工情報（匿名加工情報データベース等を構成するものに限る。以下同じ。）を作成するときは、特定の個人を識別すること及びその作成に用いる個人情報を復元することができないようにするために必要なものとして次に定める

基準に従い、当該個人情報を加工しなければならない。

- (1) 個人情報に含まれる特定の個人を識別することができる記述等の全部又は一部を削除すること（当該全部又は一部の記述等を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。）。
- (2) 個人情報に含まれる個人識別符号の全部を削除すること（当該個人識別符号を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。）。
- (3) 個人情報と当該個人情報に措置を講じて得られる情報とを連結する符号（現に電気通信事業者において取り扱う情報を相互に連結する符号に限る。）を削除すること（当該符号を復元することのできる規則性を有しない方法により当該個人情報と当該個人情報に措置を講じて得られる情報を連結することができない符号に置き換えることを含む。）。
- (4) 特異な記述等を削除すること（当該特異な記述等を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。）。
- (5) 前各号に掲げる措置のほか、個人情報に含まれる記述等と当該個人情報を含む個人情報データベース等を構成する他の個人情報に含まれる記述等との差異その他の当該個人情報データベース等の性質を勘案し、その結果を踏まえて適切な措置を講ずること。

【匿名加工情報の安全管理措置等（第 28 条第 2 項～第 4 項、同条第 7 項、第 31 条関係）】

第 28 条（第 2 項～第 4 項・第 7 項）

- 2 電気通信事業者は、匿名加工情報を作成したときは、その作成に用いた個人情報から削除した記述等及び個人識別符号並びに前項の規定により行った加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために必要なものとして次に定める基準に従い、これらの情報の安全管理のための措置を講じなければならない。
  - (1) 加工方法等情報（匿名加工情報の作成に用いた個人情報から削除した記述等及び個人識別符号並びに前項の規定により行った加工の方法に関する情報（その情報を用いて当該個人情報を復元することができるものに限る。）をいう。以下この条において同じ。）を取り扱う者の権限及び責任を明確に定めること。
  - (2) 加工方法等情報の取扱いに関する規程類を整備し、当該規程類に従って加工方法等情報を適切に取り扱うとともに、その取扱いの状況について評価を行い、その結果に基づき改善を図るために必要な措置を講ずること。
  - (3) 加工方法等情報を取り扱う正当な権限を有しない者による加工方法等情報の取扱いを防止するために必要かつ適切な措置を講ずること。
- 3 電気通信事業者は、匿名加工情報を作成したときは、遅滞なく、インターネットの利用その他の適切な方法により、当該匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目を公表しなければならない。

4 電気通信事業者が他の個人情報取扱事業者の委託を受けて匿名加工情報を作成した場合は、当該他の個人情報取扱事業者が当該匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目を前項に規定する方法により公表するものとする。この場合においては、当該公表をもって当該電気通信事業者が当該項目を公表したものとみなす。

7 電気通信事業者は、匿名加工情報を作成したときは、当該匿名加工情報の安全管理のために必要かつ適切な措置、当該匿名加工情報の作成その他の取扱いに関する苦情の処理その他の当該匿名加工情報の適正な取扱いを確保するために必要な措置を自ら講じ、かつ、当該措置の内容を公表するよう努めなければならない。

### 第 31 条

匿名加工情報取扱事業者である電気通信事業者は、匿名加工情報の安全管理のために必要かつ適切な措置、匿名加工情報の取扱いに関する苦情の処理その他の匿名加工情報の適正な取扱いを確保するために必要な措置を自ら講じ、かつ、当該措置の内容を公表するよう努めなければならない。

#### 【匿名加工情報の第三者提供（第 28 条第 5 項、第 29 条関係）】

### 第 28 条（第 5 項）

5 電気通信事業者は、匿名加工情報を作成して当該匿名加工情報を第三者に提供するときは、インターネットの利用その他の適切な方法により、あらかじめ、第三者に提供される匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目及びその提供の方法について公表するとともに、当該第三者に対して、当該提供に係る情報が匿名加工情報である旨を電子メールを送信する方法又は書面を交付する方法その他の適切な方法により明示しなければならない。

### 第 29 条

匿名加工情報取扱事業者である電気通信事業者は、匿名加工情報（自ら個人情報を加工して作成したものを除く。以下この章において同じ。）を第三者に提供するときは、インターネットの利用その他の適切な方法により、あらかじめ、第三者に提供される匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目及びその提供の方法について公表するとともに、当該第三者に対して、当該提供に係る情報が匿名加工情報である旨を電子メールを送信する方法又は書面を交付する方法その他の適切な方法により明示しなければならない。

#### 【識別行為の禁止（第 28 条第 6 項、第 30 条関係）】

### 第 28 条（第 6 項）

6 電気通信事業者は、匿名加工情報を作成して自ら当該匿名加工情報を取り扱うに当たっては、当該匿名加工情報の作成に用いられた個人情報に係る本人を識別するため

に、当該匿名加工情報を他の情報と照合してはならない。

### 第 30 条

匿名加工情報取扱事業者である電気通信事業者は、匿名加工情報を取り扱うに当たっては、当該匿名加工情報の作成に用いられた個人情報に係る本人を識別するために、当該個人情報から削除された記述等若しくは個人識別符号若しくは第 28 条第 1 項、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）第 44 条の 10 第 1 項（同条第 2 項において準用する場合を含む。）若しくは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 15 年法律第 59 号）第 44 条の 10 第 1 項（同条第 2 項において準用する場合を含む。）の規定により行われた加工の方法に関する情報を取得し、又は当該匿名加工情報を他の情報と照合してはならない。

匿名加工情報取扱事業者等の義務については、個人情報保護委員会の定める「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（匿名加工情報編）」に準ずることとする。

なお、電気通信事業者が取り扱う位置情報については、基地局に係る位置情報、GPS 位置情報、Wi-Fi 位置情報などがあるが、これらは通信の秘密に該当する個人情報を含む場合があるほか、プライバシーの観点から保護が必要とされるものであり、更に今後の技術進展によって一層高いプライバシー性を有することが想定される。そのため、位置情報を匿名加工する場合においては、適切な加工手法及び管理運用体制が求められる。具体的な加工方法等については、取扱いの実態等に応じて定められることが望ましいことから 5-4（位置情報）に定めるほか、認定個人情報保護団体が作成する個人情報保護指針等の自主的なルールに委ねられる。

（参考）

#### 【匿名加工情報の作成等（法第 36 条第 1 項関係）】

##### 法第 36 条（第 1 項）

1 個人情報取扱事業者は、匿名加工情報（匿名加工情報データベース等を構成するものに限る。以下同じ。）を作成するときは、特定の個人を識別すること及びその作成に用いる個人情報を復元することができないようにするために必要なものとして個人情報保護委員会規則で定める基準に従い、当該個人情報を加工しなければならない。

##### 規則第 19 条

法第 36 条第 1 項の個人情報保護委員会規則で定める基準は、次のとおりとする。

- (1) 個人情報に含まれる特定の個人を識別することができる記述等の全部又は一部を削除すること（当該全部又は一部の記述等を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。）。
- (2) 個人情報に含まれる個人識別符号の全部を削除すること（当該個人識別符号を復元す

3 電気通信事業者の義務

ることのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。)

- (3) 個人情報と当該個人情報に措置を講じて得られる情報とを連結する符号(現に個人情報取扱事業者において取り扱う情報を相互に連結する符号に限る。)を削除すること(当該符号を復元することのできる規則性を有しない方法により当該個人情報と当該個人情報に措置を講じて得られる情報を連結することができない符号に置き換えることを含む。)
- (4) 特異な記述等を削除すること(当該特異な記述等を復元することのできる規則性を有しない方法により他の記述等に置き換えることを含む。)
- (5) 前各号に掲げる措置のほか、個人情報に含まれる記述等と当該個人情報を含む個人情報データベース等を構成する他の個人情報に含まれる記述等との差異その他の当該個人情報データベース等の性質を勘案し、その結果を踏まえて適切な措置を講ずること。

【匿名加工情報の安全管理措置等(法第 36 条第 2 項、同条第 3 項、同条第 6 項、第 39 条関係)】

法第 36 条(第 2 項・第 3 項・第 6 項)

- 2 個人情報取扱事業者は、匿名加工情報を作成したときは、その作成に用いた個人情報から削除した記述等及び個人識別符号並びに前項の規定により行った加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために必要なものとして個人情報保護委員会規則で定める基準に従い、これらの情報の安全管理のための措置を講じなければならない。
- 3 個人情報取扱事業者は、匿名加工情報を作成したときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目を公表しなければならない。
- 6 個人情報取扱事業者は、匿名加工情報を作成したときは、当該匿名加工情報の安全管理のために必要かつ適切な措置、当該匿名加工情報の作成その他の取扱いに関する苦情の処理その他の当該匿名加工情報の適正な取扱いを確保するために必要な措置を自ら講じ、かつ、当該措置の内容を公表するよう努めなければならない。

法第 39 条

匿名加工情報取扱事業者は、匿名加工情報の安全管理のために必要かつ適切な措置、匿名加工情報の取扱いに関する苦情の処理その他の匿名加工情報の適正な取扱いを確保するために必要な措置を自ら講じ、かつ、当該措置の内容を公表するよう努めなければならない。

規則第 20 条

法第 36 条第 2 項の個人情報保護委員会規則で定める基準は、次のとおりとする。

- (1) 加工方法等情報(匿名加工情報の作成に用いた個人情報から削除した記述等及び個人識別符号並びに法第 36 条第 1 項の規定により行った加工の方法に関する情報(その情報を用いて当該個人情報を復元することができるものに限る。)をいう。以下この条において同じ。)を取り扱う者の権限及び責任を明確に定めること。



- (2) 加工方法等情報の取扱いに関する規程類を整備し、当該規程類に従って加工方法等情報を適切に取り扱うとともに、その取扱いの状況について評価を行い、その結果に基づき改善を図るために必要な措置を講ずること。
- (3) 加工方法等情報を取り扱う正当な権限を有しない者による加工方法等情報の取扱いを防止するために必要かつ適切な措置を講ずること。

#### 規則第 21 条

- 1 法第 36 条第 3 項の規定による公表は、匿名加工情報を作成した後、遅滞なく、インターネットの利用その他の適切な方法により行うものとする。
- 2 個人情報取扱事業者が他の個人情報取扱事業者の委託を受けて匿名加工情報を作成した場合は、当該他の個人情報取扱事業者が当該匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目を前項に規定する方法により公表するものとする。この場合においては、当該公表をもって当該個人情報取扱事業者が当該項目を公表したものとみなす。

#### **【匿名加工情報の第三者提供(法第 36 条第 4 項、第 37 条関係)】**

##### 法第 36 条(第 4 項)

- 4 個人情報取扱事業者は、匿名加工情報を作成して当該匿名加工情報を第三者に提供するときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、あらかじめ、第三者に提供される匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目及びその提供の方法について公表するとともに、当該第三者に対して、当該提供に係る情報が匿名加工情報である旨を明示しなければならない。

##### 法第 37 条

匿名加工情報取扱事業者は、匿名加工情報(自ら個人情報を加工して作成したものを除く。以下この節において同じ。)を第三者に提供するときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、あらかじめ、第三者に提供される匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目及びその提供の方法について公表するとともに、当該第三者に対して、当該提供に係る情報が匿名加工情報である旨を明示しなければならない。

#### 規則第 22 条

- 1 法第 36 条第 4 項の規定による公表は、インターネットの利用その他の適切な方法により行うものとする。
- 2 法第 36 条第 4 項の規定による明示は、電子メールを送信する方法又は書面を交付する方法その他の適切な方法により行うものとする。

#### 規則第 23 条

- 1 前条第 1 項の規定は、法第 37 条の規定による公表について準用する。

2 前条第2項の規定は、法第37条の規定による明示について準用する。

**【識別行為の禁止（法第36条第5項、第38条関係）】**

**法第36条（第5項）**

5 個人情報取扱事業者は、匿名加工情報を作成して自ら当該匿名加工情報を取り扱うに当たっては、当該匿名加工情報の作成に用いられた個人情報に係る本人を識別するために、当該匿名加工情報を他の情報と照合してはならない。

**法第38条**

匿名加工情報取扱事業者は、匿名加工情報を取り扱うに当たっては、当該匿名加工情報の作成に用いられた個人情報に係る本人を識別するために、当該個人情報から削除された記述等若しくは個人識別符号若しくは第36条第1項、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）第44条の10第1項（同条第2項において準用する場合を含む。）若しくは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第44条の10第1項（同条第2項において準用する場合を含む。）の規定により行われた加工の方法に関する情報を取得し、又は当該匿名加工情報を他の情報と照合してはならない。

#### 4 漏えい等の事案が発生した場合等の対応

電気通信事業者は、その取り扱う個人データ（委託先が取り扱うものを含む。）について漏えい等（※）の事案が発生した場合等において、二次被害の防止、類似事案の発生防止等の観点から、電気通信事業者が実施することが望まれる対応については、個人情報保護委員会が定めるところによる。なお、電気通信事業法第 28 条において同法第 2 条第 5 号に定める電気通信事業者に対し通信の秘密の漏えいが生じた場合の総務大臣への報告義務を定めていることから、通信の秘密に係る個人情報について漏えいの事案が発生した場合は総務大臣へ報告しなければならない。

（※）「漏えい等」とは、漏えい、滅失又は毀損のことをいう。（3-3-4(安全管理措置)参照）。

#### 5 各種情報の取扱い（第 3 章関係）

##### 5-1 通信履歴の記録（第 32 条関係）

##### 5-1-1 通信履歴の記録（第 32 条第 1 項関係）

###### 第 32 条

1 電気通信事業者は、通信履歴（利用者が電気通信を利用した日時、当該電気通信の相手方その他の利用者の電気通信に係る情報であって当該電気通信の内容以外のものをいう。以下同じ。）については、課金、料金請求、苦情対応、不正利用の防止その他の業務の遂行上必要な場合に限り、記録することができる。

通信履歴は、通信の構成要素であり、通信の秘密として保護され、これを記録することも通信の秘密の侵害に該当し得る。しかし、課金、料金請求、苦情対応、自己の管理するシステムの安全性の確保その他の業務の遂行上必要な場合には、必要最小限度の通信履歴を記録することは、少なくとも正当業務行為として違法性が阻却される。

利用明細（第 33 条第 1 項参照）の作成に必要な限度で通信履歴を記録・保存することは、利用料金を正しく算定し、加入者に対して料金請求の根拠を示し得るようにするという点で、債権者たる電気通信事業者の当然の権利であるから、電気通信事業者は、加入者の同意がなくとも、正当業務行為として、利用明細作成に必要な限度の通信履歴を記録・保存することができる。

なお、発信者を探知するための通信履歴の解析は、目的外利用であるばかりでなく通信の秘密の侵害となることから、裁判官の発付した令状に従う場合、正当業務行為に該当する場合その他の違法性阻却事由がある場合でなければ行うことはできない。

【正当業務行為として違法性が阻却される事例】

事例) インターネットのホームページ等の公然性を有する通信において、違法・有害情報が掲載され、その発信者に警告を行わないと自己のサービス提供に支障を生じる場合（自己のサービスドメインからの通信がアクセス制限される場合等）に、発信者を特定して警告等を行う目的で、自己が保有する通信履歴などから発信者を探知すること。

いったん記録した通信履歴は、記録目的の達成に必要な最小限の範囲内で保存期間を設定し、保存期間が経過したときは速やかに通信履歴を消去（通信の秘密に該当する情報を消去することに加え、該当しない部分について個人情報の本人が識別できなくすることを含む）しなければならない。また、保存期間を設定していない場合であっても、記録目的を達成後は速やかに消去しなければならない。

保存期間については、提供するサービスの種類、課金方法等により電気通信事業者ごとに、また通信履歴の種類ごとに異なり得るが、業務の遂行上の必要性や保存を行った場合の影響等も勘案し、その趣旨を没却しないように限定的に設定すべきである(※)。

ただし、刑事訴訟法第 197 条第 3 項及び第 4 項に基づく通信履歴の電磁的記録の保全要請等法令の規定による場合その他特別の理由がある場合には、当該理由に基づく保存期間が経過する前の間、保存し続けることが可能である。また、自己又は第三者の権利を保護するため緊急行為として保存する必要がある場合は、その必要性が解消されるまでの間、保存することが可能である。

(※) 例えば、通信履歴のうち、インターネット接続サービスにおける接続認証ログ（利用者を認証し、インターネット接続に必要となる IP アドレスを割り当てた記録）の保存については、利用者からの契約、利用状況等に関する問合せへの対応やセキュリティ対策への利用など業務上の必要性が高いと考えられる一方、利用者の表現行為やプライバシーへの関わりは比較的小さいと考えられることから、電気通信事業者がこれらの業務の遂行に必要とする場合、一般に6か月程度の保存は認められ、適正なネットワークの運営確保の観点から年間を通じての状況把握が必要な場合など、より長期の保存をする業務上の必要性がある場合には、1年程度保存することも許容される。

#### 5-1-2 通信履歴の提供（第 32 条第 2 項関係）

##### 第 32 条

2 電気通信事業者は、利用者の同意がある場合、裁判官の発付した令状に従う場合、正当防衛又は緊急避難に該当する場合その他の違法性阻却事由がある場合を除いては、通信履歴を他人に提供してはならない。

通信履歴は、通信の秘密として保護されることから、電気通信事業者は、通信当事者の同意がある場合のほか裁判官の発付した令状に従う場合等の違法性阻却事由がある場合を除き、外部提供してはならない。法律上の照会権限のある者からの照会に応じて通信履歴を提供することは、必ずしも違法性が阻却されないので、原則として適当ではない（3-5-1（第三者提供の制限の原則）参照）。

【正当業務行為として違法性が阻却される事例】

事例) 電子計算機損壊等業務妨害罪（刑法第 234 条の 2）に該当するような大量の無差別のダイレクト・メールが送りつけられ、自社のネットワークやサービスが脅威にさらされており、自己又は他人の権利を防衛するため必要やむを得ないと認められる場合に、発信元の電気通信事業者に対してそのようなダイレクト・メールの送信を防止する措置を講ずるよう求める目的で、当該ダイレクト・メールに係る通信履歴の一部（発信者の IP アドレス及びタイム・スタンプ等）を提供すること。

5-2 利用明細（第 33 条関係）

5-2-1 利用明細の記載（第 33 条第 1 項関係）

**第 33 条**

1 電気通信事業者が利用明細（利用者が電気通信を利用した日時、当該電気通信の着信先、これらに対応した課金情報その他利用者の当該電気通信の利用に関する情報を記載した書面をいう。以下同じ。）に記載する情報の範囲は、利用明細の目的を達成するため必要な限度を超えてはならない。

利用明細は、事業者にとっては料金請求の根拠を示すものであり、加入者にとっては料金を確認することを可能とするので、双方にとって重要な意味を持つが、一方で、利用明細の内容は、通信の秘密に属する通信履歴にほぼ等しいので、通信の秘密や本人のプライバシーに対する配慮が必要となる。そのため、電気通信事業者は、利用明細に記載する事項を、通信開始日時、通信時間、相手先電話番号、個々の通信の金額、国際通信の場合の対地等の料金請求の根拠を示すために必要な事項に限定しなくてはならない。また、加入者が希望すれば、末尾 4 桁の電話番号を省略するなどの措置を講ずることが望ましい。さらに不必要に通信の相手方のプライバシーを侵害するような情報も記載することは適当ではない(※)。

(※) 例えば、通信の相手方が携帯電話・PHS を利用している場合について、相手方の所在地や相手方との距離に応じた料金体系を設定しているときは、相手方の所在地に関する情報は料金請求の根拠の一つとして必要な情報であるから、どの単位料金区域に該当するかという程度の情報を記載することは許容されるが、それ以上

4～ 事故対応・各種情報の取扱い・ガイドラインの見直し

に詳細な相手方の所在地情報を記載することは、不当に通信の相手方のプライバシーを侵害するおそれがあり不適當である。

5-2-2 利用明細の閲覧等（第 33 条第 2 項関係）

**第 33 条**

2 電気通信事業者が利用明細を加入者その他の閲覧し得る者に閲覧させ又は交付するに当たっては、利用者の通信の秘密及び個人情報を不当に侵害しないよう必要な措置を講じなくてはならない。

利用明細を閲覧し得る者とは、基本的には加入者である。ただし、加入者とは別の恒常的な利用者や、加入者以外の料金支払者など閲覧することにつき正当の利益を有する者も含まれる（なお、加入者以外の者に閲覧させる場合は、加入者の同意を得ることが求められる。）。

電気通信事業者は、利用明細を交付するに当たっては、通信の秘密や個人情報保護の観点から、封書で送付する等の必要な措置を講じなくてはならない。また、利用明細には一時的な利用者の通信に関する情報も含まれている可能性があることから、電気通信事業者は、そのような利用者の通信の秘密やプライバシー等を不当に侵害しないようにしなければならない。

5-3 発信者情報（第 34 条関係）

5-3-1 発信者情報の通知（第 34 条第 1 項関係）

**第 34 条**

1 電気通信事業者は、発信者情報通知サービス（発信電話番号、発信者の位置を示す情報等発信者に関する情報（以下「発信者情報」という。）を受信者に通知する電話サービスをいう。以下同じ。）を提供する場合には、通信ごとに、発信者情報の通知を阻止する機能を設けなくてはならない。

「発信者情報」とは、発信者に関する情報であって、当該情報に含まれる電話番号、氏名、住所、生年月日その他の記述、個人別に付された番号、記号その他の符号、映像又は音声により当該発信者を識別できるものをいう。これには、発信電話番号通知サービスによって通知される発信電話番号や発信者名通知サービスによって通知される発信者名等が該当し、発信者の顔写真や発信者の位置等の情報が伝達される場合には、これらも含まれる。なお、「電話サービス」とは、加入電話、ISDN、携帯電話、PHS のほか IP 電話なども含まれる。

発信者情報は、通信の秘密に該当することが通常であるため、電気通信事業者は、発信者

情報通知サービスを提供する場合には、発信者情報を通知するかどうかの判断を発信者に委ねる観点から、発信者情報の通知を通信ごとに阻止する機能を設けなくてはならない。発信者が発信者情報の通知を阻止しない場合には、発信者が発信者情報を相手方に対して秘密にする意思がないと認められるから、通信の秘密侵害には当たらないこととなる。

### 5-3-2 発信者情報の提供（第 34 条第 2 項関係）

#### 第 34 条

- 2 電気通信事業者は、発信者情報通知サービスを提供する場合には、利用者の権利の確保のため必要な措置を講じなくてはならない。

発信者が発信者情報を相手方に対して秘密にする意思がないと認められるためには、発信者が発信者情報通知サービスの内容について十分理解していることが前提となるため、電気通信事業者は、利用者の権利を確保するために通知される情報、通知を阻止する方法等を利用者に対して十分周知する等の措置を講ずる必要がある（※）。

（※）発信者情報通知サービスについては、平成 8 年（1996 年）に「発信者情報通知サービスの利用における発信者個人情報の保護に関するガイドライン」が策定されており、同サービスを提供するに当たっては、加入者に対し、その尊重を求める必要がある。

### 5-3-3 発信者情報の提供の制限（第 34 条第 3 項関係）

#### 第 34 条

- 3 電気通信事業者は、発信者情報通知サービスその他のサービスの提供に必要な場合を除いては、発信者情報を他人に提供してはならない。ただし、利用者の同意がある場合、裁判官の発付した令状に従う場合、電話を利用して脅迫の罪を現に犯している者がある場合において被害者及び捜査機関からの要請により逆探知を行うとき、人の生命、身体等に差し迫った危険がある旨の緊急通報がある場合において当該通報先からの要請により逆探知を行うときその他の違法性阻却事由がある場合は、この限りでない。

電気通信事業者は、発信者情報通知サービスその他のサービスの提供に必要な場合（※）を除いては、発信者情報を他人に提供してはならない。ただし、緊急避難の要件を満たした上で逆探知を行うなど、違法性阻却事由に該当する場合にはその限りではない。

なお、緊急通報については、発信者は、通常の場合、緊急通報受理機関の迅速な対応を受けられるように、通報現場の位置や自らの所在位置を緊急通報受理機関に通知する意思が

4～ 事故対応・各種情報の取扱い・ガイドラインの見直し

あると考えられるため、緊急通報以外の一般の通話については発信者情報を原則非通知とする設定をしていたとしても、緊急通報については発信者情報が原則通知されるものとし、通信ごとに通知を阻止する機能を利用した場合のみ通知を行わないという取扱いとすることも認められる。しかしながら、このような取扱いを行う場合は、① 緊急通報以外の一般の通話については発信者情報を原則非通知とする設定としていたとしても緊急通報については通常の場合は発信者情報を原則通知するという取扱いとしていること、② 緊急通報において発信者情報の通知を通信ごとに阻止する方法を利用者に対して十分周知する必要がある。

(※)「その他のサービスの提供に必要な場合」とは、例えば、電気通信事業者間で課金等の目的や通信網の運用等に必要範囲で発信電話番号情報を送受信することや、コレクトコールにおいて着信者に対して発信者を特定できる情報を提供すること等が想定される。

5-4 位置情報（第 35 条関係）

5-4-1 位置情報の取得（第 35 条第 1 項関係）

**第 35 条**

1 電気通信事業者は、あらかじめ利用者の同意を得ている場合、電気通信役務の提供に係る正当業務行為その他の違法性阻却事由がある場合に限り、位置情報（移動体端末を所持する者の位置を示す情報であって、発信者情報でないものをいう。以下同じ。）を取得することができる。

本条でいう「移動体端末」とは、移動電話端末（端末設備等規則（昭和 60 年郵政省令第 31 号）第 2 条第 2 項第 5 号）及び無線呼出端末（同規則第 2 条第 2 項第 11 号）のほか、広く電波等を用いて通信を行うために用いられる端末をいう。また、本条にいう「位置情報」とは、移動体端末の所持者の所在を表す場所を示す情報（基地局エリア若しくは位置登録エリア程度又はそれらより狭い範囲を示すものをいい、利用明細に記載される着信地域（単料料金区域等）のようなものは含まない。）をいい、端末設備等規則第 22 条にいう位置情報よりも広い概念である（なお、発信者の位置を示す情報については、前条にその取扱いが規定されているため、位置情報の定義からは除いている。）。

電気通信事業者が保有する位置情報は、個々の通信に関係する場合は通信の構成要素であるから、通信の秘密として保護され、あらかじめ利用者（移動体端末の所持者）の同意を得ている場合又は電気通信役務の提供に係る正当業務行為その他の違法性阻却事由に該当する場合以外に取得することは許されない。なお、「正当業務行為」とは、電気通信役務を提供する観点から、業務の目的が正当であり、当該目的を達成するための行為の必要性及び



手段の相当性が認められる行為をいう。例えば、携帯電話で通信を行うために基地局等において位置登録情報等の位置情報を取得する行為がこれに該当する。

これに対し、個々の通信時以外に移動体端末の所持者がエリアを移動するごとに基地局に送られる位置登録情報は個々の通信を成立させる前提として電気通信事業者に機械的に送られる情報に過ぎないことから、サービス制御局に蓄積されたこれらの情報は通信の秘密ではなく、プライバシーとして保護されるべき事項と考えられる。もっとも、通信の秘密に該当しない位置情報の場合であっても、ある人がどこに所在するかということはプライバシーの中でも特に保護の必要性が高い上に、通信とも密接に関係する事項であるから、強く保護することが適当である。そのため、通信の秘密に該当しない位置情報の場合においても、利用者の同意がある場合又は電気通信役務の提供に係る正当業務行為に該当する場合に限り取得することが強く求められる。

なお、第4項及び第5項は、あらかじめ利用者の同意を得ている場合又は電気通信役務の提供に係る正当業務行為に該当する場合以外において、位置情報を取得することができる例を示したものである。

#### 5-4-2 位置情報の利用（第35条第2項関係）

##### 第35条

2 電気通信事業者は、あらかじめ利用者の同意を得ている場合、裁判官の発付した令状に従う場合その他の違法性阻却事由がある場合に限り、位置情報について、他人への提供その他の利用をすることができる。

通信の秘密に該当する情報については、通信当事者の同意を得ている場合、裁判官の発付した令状に従う場合その他の違法性阻却事由がある場合を除いては、他人への提供その他の利用をしてはならない。

そのため、通信の秘密に該当する位置情報について、匿名化して他人への提供その他の利用を行う場合には、通信の秘密の保護の観点から、当該位置情報と個別の通信とを紐付けることができないよう十分な匿名化を行わなければならない。かつ匿名化して他人への提供その他の利用を行うことについてあらかじめ利用者の同意を得る必要がある。この場合、原則として個別具体的かつ明確な同意がなければ有効な同意があるとはいえないが、契約約款の内容等が利用者に対して十分に周知され、事後的にも利用者が随時に不利益なく同意内容を変更し、以後は位置情報を匿名化して利用しないよう求めることができることから利用者が不測の不利益を被る危険を回避できるといえる場合であって、①匿名化の対象とされる情報の範囲、②加工の手法・管理運用体制の適切さなどを考慮すると通常の利用者であれば匿名化しての利用等を許諾すると想定できるときは、契約約款等に基づく事前の包括同意であっても有効な同意があると考えられる。

通信の秘密に該当しない位置情報についても、ある人がどこに所在するかということはプライバシーの中でも特に保護の必要性が高い上に、通信とも密接に関係する事項であるから、強く保護することが適当である。そのため、他人への提供その他の利用においては、利用者の同意を得る場合又は違法性阻却事由がある場合に限定することが強く求められる。なお、位置情報に係る匿名加工情報を作成する場合は、3-8（匿名加工情報取扱事業者等の義務）を参照のこと。

#### 5-4-3 不当な権利侵害を防止するために必要な措置（第35条第3項関係）

##### 第35条

3 電気通信事業者が、位置情報を加入者若しくはその指示する者に通知するサービスを提供し、又は第三者に提供させる場合には、利用者の権利が不当に侵害されることを防止するため必要な措置を講ずることが適切である。

位置情報サービスを自ら提供し、又は第三者と提携の上で提供するに当たっては、その社会的有用性と通信の秘密又はプライバシー保護とのバランスを考慮して、電気通信事業者は、利用者の権利が不当に侵害されないよう必要な措置を講ずることが適当である。

「必要な措置」の具体的内容としては、①利用者の意思に基づいて位置情報の提供を行うこと、②位置情報の提供について利用者の認識・予見可能性を確保すること、③位置情報について適切な取扱いを行うこと、④第三者と提携の上でサービスを提供する場合は、提携に関する契約に係る約款等の記載により利用者のプライバシー保護に配慮をすることなどが考えられる。

①の利用者の意思に基づく位置情報の提供に関し、利用者からの同意取得は、個々の位置情報の提供ごとのほか、サービス提供開始時などに事前に行うことも可能である。もっとも、同意取得は移動体端末の操作や書面による確認などの方法により明確に行うべきであるほか、通信の秘密に該当しない位置情報であっても全ての包括的な内容の同意を得ることは適当でなく、位置情報を提供する者の範囲を特定しておくなどすることが望ましい。また、事前の同意は原則として撤回できるものとする。

②の利用者の認識・予見可能性の確保については、画面表示や移動体端末の鳴動等の方法により、位置情報が提供されることを認識できるようにすることなどが考えられる。また、合理的な期間、利用者が履歴を確認できるようにすることや、利用者が誤って位置情報を送出することを防止するため、提供されるサービスや移動体端末の機能等について、十分な周知・注意喚起を行うことが望ましい。

③の位置情報の取扱いについては、権限を有しない者が移動体端末の位置情報の確認ができないよう、暗証番号の設定、アクセス端末の限定等の措置が考えられるほか、他の電気通信事業者等が位置情報サービスを提供する場合等において、自社の管理する基地局情報

4～ 事故対応・各種情報の取扱い・ガイドラインの見直し

が他者に不当に利用されることのないよう、基地局情報の管理について規程を設けるなどが考えられる。

④の第三者と提携の上でのサービス提供については、提携に関する契約に係る約款等において、第三者において上記のようなプライバシー保護措置が確保されることを担保することや、利用者のプライバシーが不当に侵害されていると判断される場合には、位置情報の提供を停止できるようにしておくことなどが考えられる。

なお、移動体端末を物体に設置して、その物体の所在地の情報を把握するような場合であっても、物体を通してその所持者の権利が不当に侵害されるおそれがあることから、上記に準じた必要な措置を講ずることが適当であると考えられる。

5-4-4 捜査機関の要請による位置情報の取得（第 35 条第 4 項関係）

第 35 条

4 電気通信事業者は、捜査機関からの要請により位置情報の取得を求められた場合においては、裁判官の発付した令状に従うときに限り、当該位置情報を取得することができる。

位置情報は、個々の通信に係る場合は通信の構成要素であるから通信の秘密として保護されると解される。また、位置情報が個々の通信に係る場合でも通信の秘密に該当しない場合であっても、ある人がどこに所在するかということはプライバシーの中でも特に保護の必要性が高く、通信とも密接に係る事項であることから、捜査機関からの要請により位置情報の取得を求められた場合については、裁判官の発付した令状に従うときに限り、位置情報を取得することができる。

5-4-5 救助を行う機関の要請による位置情報の取得（第 35 条第 5 項）

第 35 条

5 電気通信事業者は、前項のほか、救助を要する者を捜索し、救助を行う警察、海上保安庁又は消防その他これに準ずる機関からの要請により救助を要する者の位置情報の取得を求められた場合においては、その者の生命又は身体に対する重大な危険が切迫しており、かつ、その者を早期に発見するために当該位置情報を取得することが不可欠であると認められる場合に限り、当該位置情報を取得することができる。

通信を成立させるために必要な情報ではない GPS 位置情報については、通信の秘密ではなく、プライバシーの問題として扱うべき情報であるが、基地局に係る位置情報と比べ、高いプライバシー性を有する。

4～ 事故対応・各種情報の取扱い・ガイドラインの見直し

このため、電気通信事業者が緊急時に GPS 位置情報を取得できる場合については、①救助・救出を要する者（以下「要救助者」という。）の生命又は身体に対する重大な危険が切迫しており、かつ②要救助者を早期に発見するためにその者に係る GPS 位置情報を取得することが不可欠であるときに限り、GPS 位置情報を取得することができる。そして、本要件に該当するか否かについては、そのような状況下にある者を捜索し、救助を行うことについて、権限や知見、責任を有する警察、海上保安庁、消防等の機関（以下「救助機関」という。）による、要救助者の家族等の関係者からの申告等から認められる客観的な事実に基づく専門的判断を経ることが不可欠であることから、これらの機関からの要請があった場合に限定することが強く求められる。また、救助機関からの要請に基づくものであるとしても、救助機関から GPS 位置情報の取得・提供要請を受けた電気通信事業者において適切な対応が図られるためには、当該要請に際し、①上記の客観的な事実に基づき救助機関において本要件が備わっている旨判断したこと及び②その判断の相当性を担保するに足りる理由が提供されることが必要である。

5-5 不払い者等情報の交換（第 36 条関係）

5-5-1 不払い者等情報の交換（第 36 条第 1 項～第 3 項関係）

**第 36 条**

- 1 電気通信事業者は、電気通信役務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役務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 9 条に基づく契約者確認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ことが適切である。
- 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ことが適切である。

「不払い者等情報」は、不払い者等の氏名、住所、生年月日、不払い額の情報などの個人

を識別できる情報が含まれることから、個人情報に該当するため、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の不正利用にも繋がっている。

といった問題が発生しており、こうした問題に対処するためには、最小限の不払い者等情報を電気通信事業者間で交換し、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。そのため、電気通信事業者は、契約約款にその旨明記することにより不払い者等情報を事業者間で交換することについて加入者の同意を得た上で（したがって、第 15 条第 1 項の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。）、本人（不払い者等）の保護に値する正当な権利も守られる場合において、不払い者等情報の交換も可能である。

この際、「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を行うことが適切である。

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。

なお、不払い者等情報の交換も、第 17 条及び第 18 条の適用対象となる。

#### 5-5-2 不払い者等情報の利用目的の制限（第 36 条第 4 項関係）

##### 第 36 条

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ことが適切である。

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、目的外に利用しないこととする。

### 5-5-3 不払い者等情報の適正な管理（第 36 条第 5 項関係）

#### 第 36 条

- 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ことが適切である。

不払い者等情報が最新かつ正確なものでなかったり、漏えい等した場合には、本人の権利利益を侵害するおそれが強いことから、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ことが適切である。

### 5-6 迷惑メール等送信に係る加入者情報（第 37 条関係）

#### 5-6-1 迷惑メール等送信に係る加入者情報の交換（第 37 条第 1 項～第 3 項関係）

#### 第 37 条

- 1 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 14 年法律第 26 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ことが適切である。
- 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ことが適切である。

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宛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

4～ 事故対応・各種情報の取扱い・ガイドラインの見直し

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るものである。

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は、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。）が講ぜられ、迷惑メール等の大量送信行為に対して一定の効果を上げていたが、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」）が発生していた。

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ることに鑑みると、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、適切な措置を講ずる特別の必要性が認められた。

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たものである。

（※）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（なお、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）。

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。

よって、「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

4～ 事故対応・各種情報の取扱い・ガイドラインの見直し

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。

交換した情報の活用に当たっては、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は、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。

なお、迷惑メール等送信に係る加入者情報の交換も、第 17 条及び第 18 条の適用対象となる。

5-6-2 迷惑メール等送信に係る加入者情報の利用目的の制限等（第 37 条第 4 項～第 5 項関係）

**第 37 条**

- 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ないことが適切である。
- 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ことが適切である。

第 4 項及び第 5 項の考え方については、第 36 条第 4 項及び第 5 項の考え方と同様である。

5-7 電話番号情報（第 38 条関係）

5-7-1 電話番号情報の電話帳への掲載等（第 38 条第 1 項）

**第 38 条**

- 1 電気通信事業者が電話番号情報（電気通信事業者が電話加入契約締結に伴い知り得た加入者名又は加入者が電話帳への掲載、電話番号の案内を希望する名称及びこれに対応した電話番号その他の加入者に関する情報をいう。以下同じ。）を用いて電話帳を発行し又は電話番号案内の業務を行う場合は、加入者に対し、電話帳への掲載又は電話番号の案内をしないことについての選択の機会を与えることが適切である。この場合において加入者が省略を選択したときは、遅滞なく当該加入者の情報を電話帳への掲載又は電話番号案内業務の対象から除外しなくてはならない。



4～ 事故対応・各種情報の取扱い・ガイドラインの見直し

ある人に電話をかけたいというときに電話番号が分からなければコミュニケーションをすることができないことから、電話番号情報は、個人情報ではあっても、一般に公開が要請され、電話帳又は電話番号案内によって知り得るものとなっている。ただし、こうした要請も加入者のプライバシーに優先するものではないので、電気通信事業者は、加入者に対して電話帳への掲載又は電話番号の案内を省略するかどうかの選択の機会を与えることが適切である（※）。

（※）電話サービス以外の通信サービスにおける ID（メールアドレス等）については、電話番号ほどの公開の要請はないのが現状であるため、本条の対象ではなく、これらのうち個人情報に該当するものの取扱いについては、第 2 章（第 4 条から第 31 条まで）の規定によることとなる。

5-7-2 電話番号情報の提供の制限（第 38 条第 2 項関係）

**第 38 条**

2 電気通信事業者が電話帳発行又は電話番号案内業務を行う場合に提供する電話番号情報の範囲は、各業務の目的達成のため必要な限度を超えないこととすることが適切である。ただし、加入者の同意がある場合はこの限りでない。

電話帳には、加入者を特定するための最低限の情報は掲載されるべきであり、氏名、住所、電話番号については掲載される必要があるが、それ以上の個人情報を掲載するのは適当ではない（もとより、職業別電話帳に職業を記載するのは可能である。）。また、住所の一部を削除するなどのオプションを設けることなども検討に値する。

5-7-3 電話番号情報の提供形態（第 38 条第 3 項関係）

**第 38 条**

3 電気通信事業者が電話帳発行又は電話番号案内を行う場合の電話番号情報の提供形態は、本人の権利利益を不当に侵害しないものとするのが適切である。

電気通信事業者が電話帳発行又は電話番号案内を行う場合の電話番号情報の提供形態は、本人の権利利益を不当に侵害してはならない。

従来、電話帳は紙媒体で、電話番号案内はオペレーターによりなされるのが通常であったが、電子計算機処理が進む中で、CD-ROM による電話帳やインターネットによる電話番号案内といった形態が出現しつつある。こうしたものは、利便性を向上させるという点では利用

4～ 事故対応・各種情報の取扱い・ガイドラインの見直し

者の利益になるが、他方、加入者のプライバシーへの配慮が必要となる。例えば、50 音別電話帳の CD-ROM 化についていえば、電子データの加工・処理による個人情報の不当な二次利用の防止という観点から、データのダウンロードや逆検索の機能を設けないといったことが少なくとも必要である。他方、CD-ROM 化に際して、改めて掲載の可否の意向を確認する必要があるかどうかについては、ヨーロッパ各国その他諸外国の動向にも注意しつつ、社会的コンセンサスの有無を判断していく必要がある。なお、職業別電話帳については、掲載情報が社会的に広まることについてメリットが大きく、また、同情報には個人情報として保護されるべき内容も多くはないことから既に CD-ROM での提供やインターネット上での提供が実施されている。

5-7-4 電話番号情報の外部提供（第 38 条第 4 項関係）

**第 38 条**

4 電気通信事業者は、電話帳発行又は電話番号案内業務による場合を除き、電話番号情報を提供しないことが適切である。ただし、次に掲げる場合はこの限りでない。

- (1) 電話帳発行又は電話番号案内業務を外部に委託する場合
- (2) 電話帳を発行し、又は電話番号案内の業務を行う者に提供する場合
- (3) その他第 5 条第 3 項各号に該当する場合

電話番号情報の外部提供については、3-5-1（第三者提供の制限の原則）による（※）。

（※）例えば、この通話における発信者電話番号に対応する加入者は誰かという照会の場合は、通信の秘密に属する事項に関するものなので裁判官の発付する令状等が必要であるが、この電話番号に対応する加入者は誰かといった照会であれば、通信の秘密を侵害するものではないので、法律上の照会権限を有する者からのものであれば、応じることも可能である。

5-7-5 電話番号情報の電話帳発行又は電話番号案内業務を行う者への提供（第 38 条第 5 項関係）

**第 38 条**

5 電気通信事業者が電話番号情報を、電話帳を発行し、又は電話番号案内の業務を行う者に提供する場合は、当該提供契約等において、前各項に準じた取扱いをさせることを定めることが適切である。

電話帳を発行し、又は電話番号案内の業務を行おうとする者に対して提供することは、目

4～ 事故対応・各種情報の取扱い・ガイドラインの見直し

的の範囲内の行為として許されると考えられる。この場合における提供の媒体については、磁気媒体での提供も可能と考えられる。ただし、被提供者に対しては、情報の利用を電話帳発行事業又は電話番号案内事業に限定すること、本来の電話帳等と同等の形態を維持すること、情報流出防止のための措置を講ずること等、情報の取扱いに関する協定等を締結する必要がある。

## 6 ガイドラインの見直し（第 39 条関係）

### 第 39 条

本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。

個人情報の保護についての考え方は、社会情勢の変化、国民の認識の変化、技術の進歩、国際的動向等に応じて変わり得るものであり、本ガイドラインは、法の施行後の状況等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。

## 7（別添）講ずべき安全管理措置の内容

第 11 条に定める安全管理措置として、電気通信事業者が具体的に講じなければならない措置や当該措置を実践するための手法の例等を次に示す。

安全管理措置を講ずるための具体的な手法については、個人データ等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、事業の規模及び性質、個人データ等の取扱状況（取り扱う個人データ等の性質及び量を含む。）、個人データ等を記録した媒体の性質等に起因するリスクに応じて、必要かつ適切な内容とすべきものであるため、必ずしも次に掲げる例示の内容の全てを講じなければならないわけではなく、また、適切な手法はこれらの例示の内容に限られない。

### 7-1 基本方針の策定

電気通信事業者は、個人データ等の適正な取扱いの確保について組織として取り組むために、基本方針を策定することが重要である。

具体的に定める項目の例としては、「事業者の名称」、「関係法令・ガイドライン等の遵守」、「安全管理措置に関する事項」、「質問及び苦情処理の窓口」等が考えられる。

### 7-2 個人データ等の取扱いに係る規律等の整備

電気通信事業者は、その取り扱う個人データ等の漏えい等の防止その他の個人データ等の安全管理のために、個人データ等の具体的な取扱いに係る規律を整備しなければならない。

講じなければならない措置	手法の例示
○個人データ等の取扱いに係る規律の整備	取得、利用、保存、提供、削除・廃棄等の段階ごとに、取扱方法、責任者・担当者及びその任務等について定める個人データ等の取扱規程を策定することが考えられる。なお、具体的に定める事項については、以降に記述する組織的安全管理措置、人的安全管理措置及び物理的安全管理措置の内容並びに情報システム（パソコン等の機器を含む。）を使用して個人データ等を取り扱う場合（インターネット等を通じて外部と送受信等する場合を含む。）は技術的安全管理措置の内容を織り込むことが重要である。

### 7-3 組織的安全管理措置

電気通信事業者は、組織的安全管理措置として、次に掲げる措置を講じなければならない。

(1) 組織体制の整備

安全管理措置を講ずるための組織体制を整備しなければならない。

(2) 個人データ等の取扱いに係る規律に従った運用

あらかじめ整備された個人データ等の取扱いに係る規律に従って個人データ等を取り扱わなければならない。

なお、整備された個人データ等の取扱いに係る規律に従った運用の状況を確認するため、システムログ又は利用実績を記録することも重要である。

(3) 個人データ等の取扱状況を確認する手段の整備

個人データ等の取扱状況を確認するための手段を整備しなければならない。

(4) 漏えい等の事案に対応する体制の整備

漏えい等の事案の発生又は兆候を把握した場合に適切かつ迅速に対応するための体制を整備しなければならない。

なお、漏えい等の事案が発生した場合、二次被害の防止、類似事案の発生防止等の観点から、事案に応じて、事実関係及び再発防止策等を早急に公表することが重要である(※)。

(※)電気通信事業者において、漏えい等の事案が発生した場合等の対応の詳細については、別に定める4(漏えい等の事案が発生した場合等の対応)参照)。

(5) 取扱状況の把握及び安全管理措置の見直し

個人データ等の取扱状況を把握し、安全管理措置の評価、見直し及び改善に取り組まなければならない。

講じなければ ならない措置	手法の例示
(1) 組織体制の整備	<p>(組織体制として整備する項目の例)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 個人データ等の取扱いに関する責任者（個人情報保護管理者）の設置及び責任の明確化・個人データ等を取り扱う従業者及びその役割の明確化</li> <li>・ 上記の従業者が取り扱う個人データ等の範囲の明確化</li> <li>・ 法や電気通信事業者において整備されている個人データ等の取扱いに係る規律に違反している事実又は兆候を把握した場合の責任者への報告連絡体制</li> <li>・ 個人データ等の漏えい等の事案の発生又は兆候を把握した場合の責任者への報告連絡体制</li> <li>・ 個人データ等を複数の部署で取り扱う場合の各部署の役割分担及び責任の明確化</li> </ul>

講じなければ ならない措置	手法の例示
(2) 個人データ等の取 扱いに係る規律に 従った運用	<p>個人データ等の取扱いに係る規律に従った運用を確保するため、例えば次のような項目に関して、システムログその他の個人データ等の取扱いに係る記録の整備や業務日誌の作成等を通じて、個人データ等の取扱いの検証を可能とすることが考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人データ等の利用状況</li> <li>・個人データ等が記載又は記録された書類・媒体等の持ち運び等の状況</li> <li>・個人データ等の削除・廃棄の状況（委託した場合の消去・廃棄を証明する記録を含む。）</li> <li>・個人データ等を情報システムで取り扱う場合、担当者の情報システムの利用状況（ログイン実績、アクセスログ等）</li> </ul>
(3) 個人データ等の取 扱状況を確認する 手段の整備	<p>例えば次のような項目をあらかじめ明確化しておくことにより、個人データ等の取扱状況を把握可能とすることが考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人データ等の項目</li> <li>・責任者・取扱部署</li> <li>・利用目的</li> <li>・アクセス権を有する者 等</li> </ul>



講じなければ ならない措置	手法の例示
(4) 漏えい等の事案に 対応する体制の整 備	<p>漏えい等の事案の発生時に例えば次のような対応を行うための、体制を整備することが考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事実関係の調査及び原因の究明</li> <li>・ 影響を受ける可能性のある本人への連絡</li> <li>・ 個人情報保護委員会等への報告</li> <li>・ 再発防止策の検討及び決定</li> <li>・ 事実関係及び再発防止策等の公表 等</li> </ul>
(5) 取扱状況の把握及 び安全管理措置の 見直し	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 個人データ等の取扱状況について、定期的に自ら行う点検又は他部署等による監査を実施する。</li> <li>・ 外部の主体による監査活動と合わせて、監査を実施する。</li> </ul>

#### 7-4 人的安全管理措置

電気通信事業者は、人的安全管理措置として、次に掲げる措置を講じなければならない。また、電気通信事業者は、従業者に個人データ等を取り扱わせるに当たっては、第12条第1項に基づき従業者に対する監督をしなければならない（3-3-5（従業者の監督）参照）。また、個人データ等の取扱いを委託する場合には、電気通信事業者は、第12条第3項に基づき委託先に対する監督を行わなければならない（3-3-6（委託先の監督）参照）。

##### ○従業者の教育

従業者に、個人データ等の適正な取扱いを周知徹底するとともに適切な教育を行わなければならない。

##### ○非開示契約

従業員又は委託先の従業員は、その業務に関して知り得た個人データ等の内容をみだりに他人に知らせ、また不当な目的に使用してはならない。

講じなければならない措置	手法の例示
○従業者の教育	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 個人データ等の取扱いに関する留意事項について、従業者に定期的な研修等を行う。</li> <li>・ 個人データ等についての秘密保持に関する事項を就業規則等に盛り込む。</li> </ul>
○非開示契約	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 雇用契約時における従業員との非開示契約の締結、及び委託契約等（派遣契約を含む）における委託元と委託先間での非開示契約の締結。</li> <li>・ 個人データ等に関する非開示の義務を、就業規則等の社内規定に規定。</li> </ul>

## 7-5 物理的安全管理措置

電気通信事業者は、物理的安全管理措置として、次に掲げる措置を講じなければならない。

### (1) 個人データ等を取り扱う区域の管理

個人データ等を取り扱うサーバやメインコンピュータ等の重要な情報システムを管理する区域（以下「管理区域」という。）及びその他の個人データ等を取り扱う事務を実施する区域（以下「取扱区域」という。）について、それぞれ適切な管理を行わなければならない。

### (2) 機器及び電子媒体等の盗難等の防止

個人データ等を取り扱う機器、電子媒体及び書類等の盗難又は紛失等を防止するために、適切な管理を行わなければならない。

### (3) 電子媒体等を持ち運ぶ場合の漏えい等の防止

個人データ等が記録された電子媒体又は書類等を持ち運ぶ場合、容易に個人データ等が判明しないよう、安全な方策を講じなければならない。

なお、「持ち運ぶ」とは、個人データ等を管理区域又は取扱区域から外へ移動させること又は当該区域の外から当該区域へ移動させることをいい、事業所内の移動等であっても、個人データ等の紛失・盗難等に留意する必要がある。

### (4) 個人データ等の削除及び機器、電子媒体等の廃棄

個人データ等を削除し又は個人データ等が記録された機器、電子媒体等を廃棄する場合は、復元不可能な手段で行わなければならない。

また、個人データ等を削除した場合、又は、個人データ等が記録された機器、電子媒体等を廃棄した場合には、削除又は廃棄した記録を保存することや、それらの作業を委託する場合には、委託先が確実に削除又は廃棄したことについて証明書等により確認することも重要である。

講じなければならない措置	手法の例示
(1) 個人データ等を取り扱う区域の管理	<p>(管理区域の管理手法の例)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入退室管理及び持ち込む機器等の制限等</li> </ul> <p>なお、入退室管理の方法としては、IC カード、ナンバーキー等による入退室管理システムの設置等が考えられる。</p> <p>(取扱区域の管理手法の例)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 壁又は間仕切り等の設置、座席配置の工夫、のぞき込みを防止する措置の実施等による、権限を有しない者による個人データ等の閲覧等の防止</li> </ul>
(2) 機器及び電子媒体等の盗難等の防止	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 個人データ等を取り扱う機器、個人データ等が記録された電子媒体又は個人データ等が記載された書類等を、施錠できるキャビネット・書庫等に保管する。</li> <li>・ 個人データ等を取り扱う情報システムが機器のみで運用されている場合は、当該機器をセキュリティワイヤー等により固定する。</li> </ul>
(3) 電子媒体等を持ち運ぶ場合の漏えい等の防止	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 個人データ等持ち出し時に想定される具体的なリスクを網羅的に評価し、リスクに対応するために必要とされる措置（パソコンの起動時等での個人認証、外部媒体の接続制限、ウイルス侵入による情報漏えいに備えた最新のセキュリティ水準維持、高度な暗号化措置及び適切な復号鍵の管理、通信経路の暗号化、社内サーバにおける端末認証等）を検討・決定し、決定した措置の適切な運用を行う。</li> <li>・ 持ち運ぶ個人データ等の暗号化、パスワードによる保護等を行った上で電子媒体に保存する。</li> <li>・ 封緘、目隠しシールの貼付けを行う。</li> <li>・ 施錠できる搬送容器を利用する。</li> </ul>

講じなければならない措置	手法の例示
<p>(4) 個人データ等の削除及び機器、電子媒体等の廃棄</p>	<p>(個人データ等が記載された書類等を廃棄する方法の例)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 焼却、溶解、適切なシュレッダー処理等の復元不可能な手段を採用する。</li> </ul> <p>(個人データ等を削除し、又は、個人データ等が記録された機器、電子媒体等を廃棄する方法の例)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報システム（パソコン等の機器を含む。）において、個人データ等を削除する場合、容易に復元できない手段を採用する。</li> <li>・ 個人データ等が記録された機器、電子媒体等を廃棄する場合、専用のデータ削除ソフトウェアの利用又は物理的な破壊等の手段を採用する。</li> </ul>

## 7-6 技術的安全管理措置

電気通信事業者は、情報システム（パソコン等の機器を含む。）を使用して個人データ等を取り扱う場合（インターネット等を通じて外部と送受信等する場合を含む。）は、技術的安全管理措置として、次に掲げる措置を講じなければならない。

### （1）アクセス制御

担当者及び取り扱う個人データ等の範囲を限定するために、適切なアクセス制御を行わなければならない。

### （2）アクセス者の識別と認証

個人データ等を取り扱う情報システムを使用する従業者が正当なアクセス権を有する者であることを、識別した結果に基づき認証しなければならない。

### （3）外部からの不正アクセス等の防止

個人データ等を取り扱う情報システムを外部からの不正アクセス又は不正ソフトウェアから保護する仕組みを導入し、適切に運用しなければならない。

### （4）情報漏えい等の防止

情報システムの使用を通じた個人データ等の漏えい等を防止するための措置を講じ、適切に運用しなければならない。

講じなければ ならない措置	手法の例示
(1) アクセス制御	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 個人データ等を取り扱うことのできる情報システムを限定する。</li> <li>・ 情報システムによってアクセスすることのできる個人データ等を限定する。</li> <li>・ ユーザーID に付与するアクセス権により、個人データ等を取り扱う情報システムを使用できる従業者を限定する。</li> </ul>
(2) アクセス者の識別 と認証	<p>(情報システムを使用する従業者の識別・認証手法の例)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ユーザーID、パスワード、磁気・IC カード等</li> </ul>
(3) 外部からの不正ア クセス等の防止	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報システムと外部ネットワークとの接続箇所にファイアウォール等を設置し、不正アクセスを遮断する。</li> <li>・ 情報システム及び機器にセキュリティ対策ソフトウェア等（ウイルス対策ソフトウェア等）を導入する。</li> <li>・ 機器やソフトウェア等に標準装備されている自動更新機能等の活用により、ソフトウェア等を最新状態とする。</li> <li>・ ログ等の定期的な分析により、不正アクセス等を検知する。</li> </ul>
(4) 情報システムの使 用に伴う漏えい等の 防止	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報システムの設計時に安全性を確保し、継続的に見直す（情報システムのぜい弱性を突いた攻撃への対策を講ずることも含む。）。</li> <li>・ 個人データ等を含む通信の経路又は内容を暗号化する。</li> <li>・ 移送する個人データ等について、パスワード等による保護を行う。</li> </ul>