

郵便事業分野における個人情報保護に関するガイドライン  
(平成29年5月17日総務省告示第167号)

目次

- 第一章 総則（第一条—第三条）
- 第二章 個人情報の取扱いに関する共通原則（第四条—第二十九条）
- 第三章 配達情報等の取扱い（第三十条）
- 第四章 雑則（第三十一条）

第一章 総則

（目的）

第一条 このガイドラインは、個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）の規定に基づき、及び個人情報の保護に関する基本方針（平成十六年四月二日閣議決定）にのっとり、郵便事業分野における事業者が信書（郵便法（昭和二十二年法律第百六十五号）第四条第二項に規定する信書をいう。以下同じ。）の秘密に属する事項その他の個人情報の適正な取扱いの確保に関して講ずべき措置について、その適切かつ有効な実施を図るための指針として定めるものである。

（適用の一般原則）

第二条 このガイドラインの規定は、個人情報の適正な取扱いに関し、事業者の遵守すべき基本的事項を定めるものとして、解釈され、運用されるものとする。  
2 事業者は、法の規定及び信書の秘密の保護に係る郵便法第八条その他の関連規定を遵守するほか、このガイドラインに従い個人情報を適正に取り扱わなければならない。

（定義）

第三条 このガイドラインにおいて使用する用語は、法第二条において使用する用語の例による。  
2 このガイドラインにおいて「事業者」とは郵便法第二条の規定に基づき郵便の業務を行う日本郵便株式会社をいう。

第二章 個人情報の取扱いに関する共通原則

（利用目的の特定）

第四条 事業者は、個人情報を取り扱うに当たっては、その利用の目的（以下「利用目的」という。）をできる限り特定しなければならない。  
2 事業者は、利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲を超えて行ってはならない。

（利用目的による制限）

第五条 事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、前条の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない。  
2 事業者は、合併その他の事由により他の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 前二項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。  
一 法令に基づく場合  
二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。  
三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。  
四 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。  
4 前項の規定にかかわらず、事業者は、同項各号に掲げる場合であっても、利用者の同意がある場合その他の違法性阻却事由がある場合を除いては、信書の秘密に係る個人情報を取り扱ってはならない。

（適正な取得）

第六条 事業者は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない。  
2 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。  
一 法令に基づく場合

- 二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
  - 三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
  - 四 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。
  - 五 当該要配慮個人情報に、本人、国の機関、地方公共団体、法第七十六条第一項各号に掲げる者、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七十六条第一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
  - 六 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
  - 七 第十三条第八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 前項の規定にかかわらず、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、信書の秘密に係る個人情報を取得してはならない。

(取得に際しての利用目的の通知等)

- 第七条 事業者は、個人情報を取得した場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない。
- 2 事業者は、前項の規定にかかわらず、本人との間で契約を締結することに伴って契約書その他の書面（電磁的記録を含む。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。
  - 3 事業者は、利用目的を変更した場合は、変更された利用目的について、本人に通知し、又は公表しなければならない。
  - 4 前三項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。
    - 一 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
    - 二 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該事業者の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合
    - 三 国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。
  - 四 取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合

(データ内容の正確性の確保等)

- 第八条 事業者は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データを正確かつ最新の内容に保つとともに、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。

(安全管理措置)

- 第九条 事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又は毀損（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。
- 2 事業者は、個人情報保護管理者（当該事業者の個人情報の取扱いに関する責任者をいう。）を置き、この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事業者の個人情報の取扱いの監督を行わせるよう努めなければならない。

(従業員の監督)

- 第十条 事業者は、その従業員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、当該従業員に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。
- 2 郵便の業務に従事する者は、その業務に関して知り得た個人データの内容をみだりに他人に知らせないものとし、また、不当な目的に使用してはならない。その職を退いた後においても同様とする。

(委託先の監督)

- 第十一条 事業者は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合は、その取扱いを委託された個人データの安全管理が図られるよう、委託を受けた者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。
- 2 事業者は、個人情報の保護について十分な措置を講じている者を委託先として選定するための基準を設けるよう努めなければならない。

- 3 事業者は、前項の規定を遵守するために次に掲げる事項について委託契約時に明確化に努めなければならない。
  - 一 個人データの安全管理に関する事項。例えば、次に掲げる事項。
    - イ 個人データの漏えい等の防止、盗用の禁止に関する事項
    - ロ 委託契約範囲外の加工、利用の禁止
    - ハ 委託契約範囲外の複写、複製の禁止
    - ニ 委託処理期間
    - ホ 委託処理終了後の個人データの返還・消去・破棄に関する事項
  - 二 個人データの取扱状況に関する委託元への報告の内容及び頻度
  - 三 委託契約の内容、期間が遵守されていることの確認
  - 四 委託契約の内容、期間が遵守されなかった場合の措置
  - 五 個人データの漏えい等の事故が発生した場合の報告・連絡に関する事項
  - 六 個人データの漏えい等の事故が発生した場合における委託元と委託先の責任の範囲
- 4 事業者から委託された個人データの取扱いに係る業務に従事する者は、その業務に関して知り得た個人データの内容をみだりに他人に知らせないものとし、また、不当な目的に使用してはならない。その職を退いた後においても同様とする。

(プライバシーポリシー)

第十二条 事業者は、プライバシーポリシー（当該事業者の個人情報の取扱いに関する方針についての宣言をいう。）を策定・公表し、これを遵守するように努めなければならない。

(第三者提供の制限)

第十三条 事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。

- 一 法令に基づく場合
- 二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- 三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- 四 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。
- 2 事業者は、第三者に提供される個人データ（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、法第二十三条第二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。
  - 一 第三者への提供を利用目的とすること。
  - 二 第三者に提供される個人データの項目
  - 三 第三者への提供の方法
  - 四 本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止すること。
  - 五 本人の求めを受け付ける方法
- 3 事業者は、前項第二号、第三号又は第五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。
- 4 前二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。
  - 一 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。
  - 二 本人が第二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 第二項又は第三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。
  - 一 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
  - 二 個人情報の保護に関する法律施行規則（平成二十八年個人情報保護委員会規則第三号。以下「規則」という。）別記様式第一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。）を提出する方法
- 6 事業者が、代理人によって第二項又は第三項の規定による届出を行う場合には、規則

別記様式第二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 事業者は、法第二十三条第四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、第二項に掲げる事項（同項第二号、第三号又は第五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。
- 8 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。
  - 一 事業者が利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部を委託することに伴って当該個人データが提供される場合
  - 二 合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合
  - 三 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。
- 9 事業者は、前項第三号に規定する利用する者の利用目的又は個人データの管理について責任を有する者の氏名若しくは名称を変更する場合は、変更する内容について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置かなければならない。
- 10 前各項の規定にかかわらず、事業者は、個人データを第三者に提供するに当たっては、信書の秘密の保護に係る郵便法第八条その他の関連規定を遵守しなければならない。

（外国にある第三者への提供の制限）

- 第十四条 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。）にある第三者（個人データの取扱いについて法第四章第一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、前条第一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（第十項を除く。）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四章第一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。
    - 一 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、法第四章第一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。
    - 二 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。

（第三者提供に係る記録の作成等）

- 第十五条 事業者は、個人データを第三者（法第二条第五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十三条第一項各号又は第八項各号のいずれか（前条の規定による個人データの提供にあっては、第十三条第一項各号のいずれか）に該当する場合は、この限りでない。
- 一 第十三条第二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
  - 二 第十三条第一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
    - イ 第十三条第一項又は前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、既に前項、次項及び第四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。
  - 3 第一項の記録は、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。

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（第十三条第二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。

- 4 前項の規定にかかわらず、第十三条第一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一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一項の当該事項に関する記録に代えることができる。
- 5 事業者は、第一項の記録を、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、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。
  - 一 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一年を経過する日までの間
  - 二 第三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三年を経過する日までの間
  - 三 前二号以外の場合 三年

（第三者提供を受ける際の確認等）

第十六条 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法第二十三条第一項各号又は第五項各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。

- 一 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（第三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（次号に掲げる事項に該当するものを除く。）
  - 二 当該第三者による当該個人データの取得の経緯 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
  - 三 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二号で規定する方法による確認（当該確認について第三項、第五項及び第六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二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、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。
  - 3 事業者は、第一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。
    - 一 個人情報取扱事業者から法第二十三条第二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 第一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 法第二十三条第四項の規定により公表されている旨
    - 二 個人情報取扱事業者から法第二十三条第一項又は法第二十四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 法第二十三条第一項又は法第二十四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
    - 三 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 第一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、次項及び第六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、前項の当該事項の記録を省略することができる。
  - 5 第三項の記録は、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（法第二十三条第二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。
  - 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三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 事業者は、第三項の記録を、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。
  - 一 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一年を経過する日までの間
  - 二 第五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三年を経過する日までの間
  - 三 前二号以外の場合 三年

(保有個人データに関する事項の公表等)

第十七条 事業者は、保有個人データに関し、次に掲げる事項について、本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）に置かなければならない。

- 一 当該事業者の氏名又は名称
  - 二 全ての保有個人データの利用目的（第七条第四項第一号から第三号までに該当する場合を除く。）
  - 三 次項の規定による求め又は次条第一項、第十九条第一項若しくは第二十条第一項若しくは第三項の規定による請求に応じる手続（第二十三条第二項の規定により手数料の額を定めたときは、その手数料の額を含む。）
  - 四 前三号に掲げるもののほか、保有個人データの適正な取扱いの確保に関し必要な事項として次に掲げるもの
    - イ 当該事業者が行う保有個人データの取扱いに関する苦情の申出先
    - ロ 当該事業者が認定個人情報保護団体の対象事業者である場合にあっては、当該認定個人情報保護団体の名称及び苦情の解決の申出先
- 2 事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの利用目的の通知を求められたときは、本人に対し、遅滞なく、これを通知しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。
    - 一 前項の規定により当該本人が識別される保有個人データの利用目的が明らかな場合
    - 二 第七条第四項第一号から第三号までに該当する場合
  - 3 事業者は、前項の規定に基づき求められた保有個人データの利用目的を通知しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

(開示)

第十八条 本人は、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 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（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。
  - 一 本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
  - 二 当該事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
  - 三 法令（法、個人情報保護に関する法律施行令（平成十五年政令第五百七号）及びこれらに基づく命令を除く。第四項及び次条第二項において同じ。）に違反することとなる場合
- 3 事業者は、第一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、本人に対し第二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、第一項及び第二項の規定は、適用しない。

(訂正等)

第十九条 本人は、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 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続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 事業者は、第一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。

(利用停止等)

- 第二十条 本人は、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五条の規定に違反して取り扱われているとき又は第六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 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、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十三条第一項又は第十四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 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 事業者は、第一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、又は第三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。

(理由の説明)

- 第二十一条 事業者は、第十七条第三項、第十八条第三項、第十九条第三項又は前条第五項の規定により、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。

(開示等の請求等に応じる手続)

- 第二十二条 事業者は、第十七条第二項の規定による求め又は第十八条第一項、第十九条第一項若しくは第二十条第一項若しくは第三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。
- 一 開示等の請求等の申出先
- 二 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
- 三 開示等の請求等をする者が本人又は第三項に規定する代理人であることの確認の方法
- 四 次条第一項の手数料の徴収方法
- 2 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、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、第十八条第一項の規定による開示の請求については、本人の信書の秘密を侵害する場合等同条第二項各号のいずれかに該当する場合はこの限りでない。
- 一 未成年者又は成年被後見人の法定代理人
- 二 開示等の請求等をするにつき本人が委任した代理人
- 4 事業者は、前三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。

(手数料)

- 第二十三条 事業者は、第十七条第二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十八条第一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 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。

(事前の請求)

- 第二十四条 本人は、第十八条第一項、第十九条第一項又は第二十条第一項若しくは第三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二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 前二項の規定は、第十八条第一項、第十九条第一項又は第二十条第一項若しくは第三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。

(事業者による苦情の処理)

第二十五条 事業者は、個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない。

- 2 事業者は、前項の目的を達成するために必要な体制の整備に努めなければならない。

(匿名加工情報の作成等)

第二十六条 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。

- 一 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。）。
  - 二 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。）。
  - 三 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。）。
  - 四 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。）。
  - 五 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。
- 2 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。
    - 一 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。
    - 二 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。
    - 三 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 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 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事業者が当該項目を公表したものとみなす。
  - 5 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。
  - 6 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。
  - 7 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。

(匿名加工情報の提供)

第二十七条 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)

第二十八条 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二十六条第一項、行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律（平成十五年法律第五十八号）第四十四条の十第一項（同条第二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（平成十五年法律第五十九号）第四十四条の十第一項（同条第二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。

(安全管理措置等)

第二十九条 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。

### 第三章 配達情報等の取扱い

(配達情報等の取扱い)

第三十条 事業者は、郵便物の配達のために用いられる個人データに関しては、第八条から第十一条までに規定する安全管理に関する措置について、特に厳正な注意を払わなければならない。

### 第四章 雑則

(ガイドラインの見直し)

第三十一条 このガイドラインは、社会情勢の変化、国民の意識の変化、技術動向の変化等諸環境の変化を踏まえ、必要に応じ見直しを行うものとする。