

# 報 告 書

平 成 1 9 年 1 2 月

郵便事業分野における  
個人情報保護に関する研究会

## 第1章 個人情報保護を巡る動向

### 1. 経緯

情報化が進展し、大量の個人情報のコンピューターによる処理が本格化したことから、個人情報の確実な保護と円滑な流通の両立を確保することが要請される中、昭和55年に、経済協力開発機構（OECD）において「プライバシー保護と個人データの国際流通に関するガイドラインに関する理事会勧告」が採択された。

この勧告においては、加盟国に対し、プライバシーと個人の自由の保護に関する基本原則（いわゆる「OECD 8原則」）を国内法において考慮すること、プライバシー保護の名目で個人データの国際流通に対する不当な規制を行わないこと等が示された。

我が国においても、平成11年に住民基本台帳法の一部を改正する法律案（住民基本台帳データベースの作成等を内容とするもの）の国会審議を契機として、民間部門を含めた個人情報保護に関する法制度に関する検討が開始された。IT戦略本部に個人情報保護法制化専門委員会が設けられて検討が進められ、平成12年10月に「個人情報保護に関する基本法制の整備について」（IT戦略本部決定）において、個人情報保護に関する基本法制の立案作業を進めることが決定された。

この決定を踏まえ、政府は、平成13年3月に個人情報の保護に関する法律案を第151回国会に提出したが、同法案は、第154回国会まで継続審議された後、第155回国会において審議未了廃案となった。

その後政府は、上記法案の内容を元に、平成15年3月に、個人情報の保護に関する法律案の他に、行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律案、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案等を第156回国会に提出した。これらの法案は、同年5月23日に成立し、同月30日に公布された。

### 2. 個人情報保護関係法律の概要

個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）は、公的部門及び民間部門に共通する個人情報保護に関する基本理念や国及び地方公共団体による個人情報保護施策の基本的な事項を規定する基本法的な部分（第1章～第3章）と民間部門における個人情報の取扱い等を規定する部分（第4章～第6章）で構成される。

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）、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。以下「独立行政法人等個人情報保護法」という。）は、個人情報保護法の基本法的な部分を受けて、個人情報の取得・利用の主体としての行政機関及び独立行政法人における個人情報の取扱い等を規定している。

この三法における個人情報の取扱い等に関する規定は、ほぼ同一の内容ではあるが、個人情報の利用・取得の主体が公的機関であるか民間部門であるかといった違い等により、規定内容に差が設けられている部分もある。

以下、郵便事業に係りのある個人情報保護法と独立行政法人等個人情報保護法について、その概要を示す。

(以下、「個」は個人情報保護法の、「独」は独立行政法人等個人情報保護法の条項番号を示す。)

## (1) 基本法的部分

### (a) 第1章 総則（個第1条～第3条／独第1条・第2条）

#### ○ 本法の目的、定義、基本理念

##### ・ 目的

高度情報通信社会の進展に伴い、個人情報の利用が著しく拡大していることにかんがみ、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。

##### ・ 基本理念

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り、その適正な取扱いが図られなければならない。

### (b) 第2章 国及び地方公共団体の責務等（個第4条～第6条）

国の責務、地方公共団体の責務、法制上の措置等

### (c) 第3章 個人情報の保護に関する施策等（個第7条～第14条）

個人情報の保護に関する基本方針、国の施策、地方公共団体の施策、国及び地方公共団体の協力

## (2) 個人情報の取扱い等

### (a) 個人情報の取扱い

#### ○ 利用目的の特定、利用目的による制限（個第15条・第16条／独第3条）

・ 個人情報を取り扱うに当たり、その利用目的をできる限り特定しなければならない。

・ 原則とし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ってはならない。

#### ○ 適正な取得、取得に際しての利用目的の通知等（個第17条・第18条／独第4条・第5条）

・ 偽りその他不正の手段によって個人情報を取得してはならない。

・ 個人情報を取得した際には、本人に速やかに利用目的を通知し、又は公表しなければならない。

### (b) 個人情報ファイル

#### ○ データ内容の正確性の確保（個第19条／独第6条）

・ 利用目的の達成に必要な範囲内で個人データの正確性、最新性の確保に努めなければならない。

#### ○ 安全管理措置、従業者・委託先の管理（個第20条～第22条／独第7条・第8条・第10条）

- ・ 個人データの安全管理のための必要かつ適切な措置を講じなければならない。
- ・ 従業者、委託先に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。
- 第三者提供の制限（個第23条／独第9条）
  - ・ 原則として、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。
  - ・ ただし、本人の求めに応じて第三者提供を停止することとしており、その旨及びその他一定の事項を本人に通知等しているときは、第三者への提供も可能。
  - ・ 委託、合併等、特定の者との共同利用の場合は、第三者提供とみなさない。
- (3) 保有個人データの開示、訂正及び利用制限
  - 公表等、開示、訂正等、利用停止等（個第24条～第30条／独第12条～第41条）
    - ・ 保有個人データの利用目的、開示等に必要な手続等について、本人が知りうる状態に置かなければならない。
    - ・ 本人からの求めに応じ、保有個人データの開示、訂正等、利用停止等を行わなければならない。
 （独立行政法人等個人情報保護法には、開示等の請求及び実施に係る手続規定も設けられている。）
  - 異議申立て（独第42条～第44条）
    - ・ 開示等に係る不作為について不服があれば、行政不服審査法（昭和37年法律第160号）による異議申立てをすることができる。
    - ・ 異議申立てを受けた独立行政法人等は、情報公開・個人情報保護審査会に諮問しなければならない（異議申立てに沿った処分をする場合等を除く。）。
- (4) その他
  - 苦情の処理（個第31条／独第47条）
    - ・ 個人情報の取扱いに関する苦情については、適切かつ迅速な処理に努めなければならない。
  - 主務大臣の関与（個第32条～第35条）
    - ・ 個人情報取扱事業者に対し、必要な限度において、報告の徴収及び必要な助言を行うことができる。
    - ・ 個人情報取扱事業者が義務規定（努力義務を除く）に違反し、個人の権利利益保護のため必要がある場合は、勧告を行うことができる。また、一定の場合には命令を行うことができる。
    - ・ 上記の権限行使に当たり、表現、学問、信教及び政治活動の自由を妨げてはならない。
    - ・ 主務大臣は、原則として個人情報取扱事業者が行う事業等の所管大臣とし、規定の円滑な実施のために必要があるときは内閣総理大臣が指定する大臣。
- (5) 罰則（個第56条～第59条／独第50条～第54条）
  - ・ 個人情報取扱事業者が主務大臣の命令に違反した場合等における罰則。

## 第2章 郵便事業を取り巻く状況

### 1. 郵便事業を巡る経緯

我が国の郵便事業は、明治4年の発足以来、国によって営まれてきたが、平成15年4月1日に、「国営の新たな公社」として設立された日本郵政公社に移管された。併せて、それまで国の独占とされていた他人の信書の送達の事業について、民間事業者による信書の送達に関する法律（平成14年法律第99号。以下「信書便法」という。）により、信書便事業者として総務大臣の許可を受けた者も行うことができるようになった。

平成17年10月に郵政民営化法（平成17年法律第97号）その他の郵政民営化関連法案が成立し、平成19年10月1日以降、郵便事業は、郵便事業株式会社（以下単に「郵便事業会社」という。）が行うこととなった。また、郵便物の引受け、郵便物の交付及び郵便切手類の販売並びにこれらに付帯する業務（以下「郵便窓口業務」という。）については、郵便事業会社から郵便局株式会社（以下単に「郵便局会社」という。）に委託しなければならないこととされた。

なお、簡易郵便局は、公社時代は日本郵政公社から郵政窓口事務を委託されるものとして位置づけられていたが、民営化後は、郵便局会社から郵便窓口業務を再委託されるものとなった。

### 2. 郵便事業の現状

#### (1) 郵便事業のサービス内容

郵便とは、郵便法に基づき郵便事業会社が行う信書及びその他の一定の制限内の物を送達する業務であり、その事業は同社が独占<sup>1</sup>している。

サービス提供の原則としては、郵便法第1条において、郵便の役務を「なるべく安い料金で」「あまねく、公平に」提供すること（ユニバーサルサービス）と定めている他、憲法第21条の要請である通信の秘密を実現するために、同法第7条において「検閲の禁止」を、同法第8条において「秘密の確保」を、それぞれ定めている。

基本的なサービスとしては、第一種郵便物（封書等）、第二種郵便物（はがき等）、第三種郵便物（定期刊行物）、第四種郵便物（盲人用点字等）及び国際郵便の送達であり、またこれらの基本サービスに付加価値を伴う特殊取扱（書留、引受時刻証明等）も実施している。

#### (2) 引受郵便物数

総引受郵便物数は、図表1のとおり、近年やや減少傾向にある。平成13年度は約267億通であったものが、平成18年度には約247億通となっている。

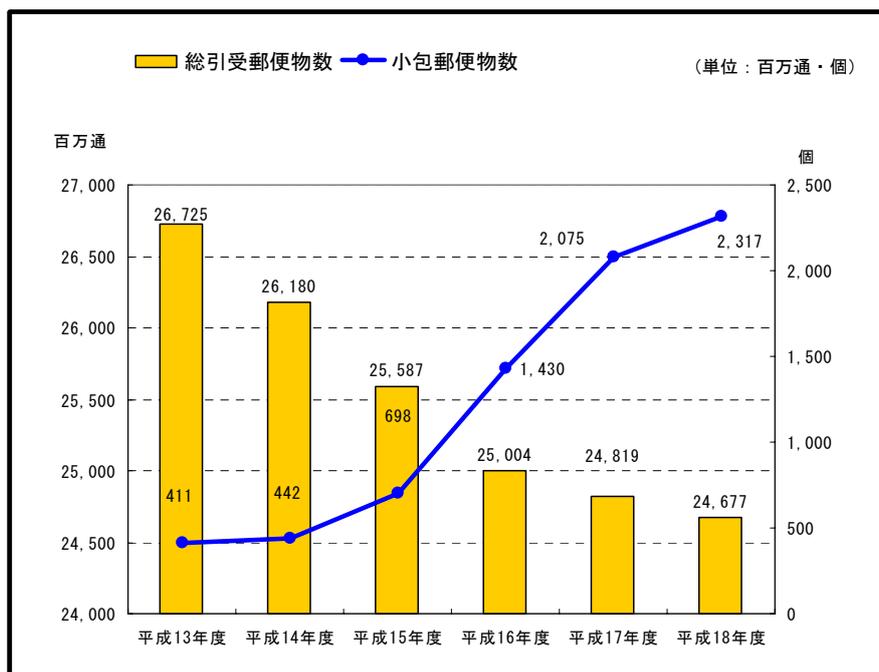
一方、小包郵便物は増加傾向にあり、平成18年度には約4億個であったものが、

---

<sup>1</sup> 郵便事業は、郵便事業会社の独占とされているが、他人の信書の送達の事業は、信書便事業者も行うことができる。

平成18年度には23億個と約6倍になっている。

[図表1：郵便物数の推移]



### (3) 郵便の種類別収支

郵便の種類別収支は、図表2のとおり、平成18年度の営業収益は約1兆8300億円で、経常利益が約366億円で、黒字を保っている。

[図表2：郵便の種類別収支] (単位：億円)

種類別	営業収益	営業費用	営業利益
通常郵便物	14,246	13,987	259
第一種 (封書等)	7,764	7,097	667
第二種 (はがき等)	4,236	3,996	240
第三種 (定期刊行物)	237	443	▲ 206
第四種 (点字等)	11	29	▲ 18
特殊取扱	1,998	2,422	▲ 424
小包郵便物	3,239	3,221	18
国際郵便	817	728	89
計	18,302	17,935	366

### 3. 郵便事業における個人情報保護

#### (1) 適用法令

個人情報保護法等が施行された平成17年4月1日の時点で、郵便事業は、日本郵政公社が営む事業とされていた。日本郵政公社には、独立行政法人等個人情報保護法が適用されることとされており、これによって、郵便事業における個人情報保護に係る法的な措置がなされていた。

しかし、郵政民営化によって、郵便事業の実施主体が民間企業である郵便事業会社となったため、独立行政法人等個人情報保護法に替わって、一般の民間企業と同様に個人情報保護法が適用されることとなった。

他方で、郵便事業においては、信書を郵便物として取り扱うことから、郵便法によって郵便物の秘密の保護に関する規制が課されている。具体的には、検閲の禁止（郵便法第7条）、秘密の確保（同第8条）が規定されており、刑罰として郵便物を開く等の罪（同第77条）及び信書の秘密を侵す罪（第80条）が規定されている。

#### (2) 日本郵政公社の取組

##### (a) ヒアリング調査の実施

本研究会では、民営化以前の日本郵政公社から、郵便事業における個人情報保護に係る取組の現状についてヒアリングを行った。主なヒアリング項目は次のとおりである。

（ヒアリング項目）

##### （1）民営化後の郵便事業における個人情報保護規程等の体系について

- ①開示等に関する個人情報保護規程等の体系
- ②郵便事業における個人情報保護のための措置例 等

##### （2）郵便物の秘密保護に関する規定等の体系について

- ①郵便事業における信書の秘密、郵便物に関して知り得た他人の秘密の保護のための措置例
- ②郵便事業において保有する個人情報の例
- ③郵便事業における個人情報の漏えい等の例
- ④郵便事業における主な個人情報漏えい防止策
  - ・ 配達地図・配達証紛失防止対策
  - ・ F A X 誤送信事故防止対策
  - ・ 個人情報保護シート（イエローシート）の実施
  - ・ 信書の秘密侵害防止対策
  - ・ 個人情報保護及び信書の秘密侵害の共通防止対策 等

##### (b) ヒアリング結果の概要

(7) 開示等に関する個人情報保護規程等の体系

日本郵政公社は、「個人情報の取扱いに関する基本方針」（プライバシーステートメント）によって、個人情報の取扱いに関する基本姿勢を内外に宣伝している。民営化以後の郵便事業会社も、個人情報保護方針（プライバシーポリシー）を策定することとしている。

また、公社役職員が遵守すべき基本的な事項について「個人情報保護規程」を策定している。民営化以後の郵便事業会社も、同様の「個人情報保護規程」を策定することとしている。

個人情報の取扱いに係る具体的な手続については、個人情報保護・情報セキュリティ管理規程、個人情報保護・情報セキュリティマニュアルを策定している。また、個人データの取扱いに係る委託を行った場合に委託先が遵守すべき安全管理措置等について、個人情報保護約款を策定している。

これらのものについても、民営化以後の郵便事業会社においても策定することとしている。

(イ) 個人情報の開示等に関する規程等

個人情報の開示に関しては、個人情報開示等規程及び個人情報開示等マニュアルを策定して、適正な対応を行わせている。民営化以後は、開示対象が保有個人データとなるため、保有個人データ開示等手続と保有個人データ開示等マニュアルを策定することとしている。

(ウ) 郵便物の秘密保護に関する規定等の体系

郵便物の秘密に関しては、日本郵政公社法第23条に基づき公社が総務大臣の認可を受けて策定する業務方法書について、旧郵便法第75条の6第2項において「郵便物の秘密を保護するため適切なものであること」等が認可基準として定められており、これを受けて、郵便物の秘密の保護に関する事項を業務方法書において規定している。

民営化以後は、新郵便法第70条第1項において、郵便事業会社は郵便業務管理規程を定め、総務大臣の認可を受けなければならないこととされており、同条第3項において、民営化以前と同様の認可基準が定められていることから、郵便業務管理規程において郵便物の秘密の保護に関する事項を規定することとしている。

(エ) 郵便事業において保有する個人情報の例

郵便事業においては、配達先情報を記した配達原簿ファイル、転居情報に関する転居情報ファイル、本人限定郵便物に係る本人確認資料の写し、郵便物配達証、特別送達に係る送達報告書の写し、内容証明郵便物謄本といったものが保有されている。

これらのものに記載されている個人情報は、配達先の住所並びに世帯主及

び家族その他の同居人の氏名、受取人の氏名、住所等があり、内容証明郵便物に関しては差出人の氏名、住所もある。

(オ) 郵便事業における個人情報の漏えい防止策

個人情報漏えいを防止するため、配達地図や配達証を納入するためのひも付きクリアケースの配備、過去の個人情報不適正事案を踏まえた注意事項を記載したシートの掲示と管理者によるチェックといった取組を行っている。

### 第3章 郵便事業分野におけるガイドライン

#### 1. 信書便事業分野における個人情報保護のガイドライン

本研究会に先立ち、信書便事業分野における個人情報保護のガイドラインの在り方の検討に資することを目的として、「信書便事業分野における個人情報保護に関する研究会」が開催されている。この研究会では、信書便事業分野における個人情報保護ガイドラインの策定に向けた基本的な考え方について、次のとおり取りまとめている。

##### (1) ガイドラインに盛り込むべき具体的事項について

###### (a) 基本原則

個人情報保護法及び同法施行令（以下「個人情報保護法令」という。）において規定されている事項の具体的な解釈・運用について規定する。

- ・ その他、「個人情報の保護に関する基本方針」等において示されている措置についても適宜規定する（プライバシーポリシー等の策定・公表、漏えいが発生した場合の事実関係の公表等）。
- ・ 事業者及び利用者にとってわかりやすいガイドラインとするため、用語や定義など、可能な限り、法令等の規定ぶりとの整合性を図る。

###### (b) 規律の対象となる情報

- ・ 個人情報保護法令に基づき、規律の対象は、規律する内容に応じて「個人情報」、「個人データ」、「保有個人データ」とする。

###### (c) 小規模事業者の取扱い

- ・ 個人情報保護法令では規律の対象外とされている、保有する個人データによって識別される人数が5,000以下の者（小規模事業者）についても、本ガイドラインの遵守に努める旨の規定を設ける。

###### (d) 信書便法に定める「信書の秘密」の保護との関係について

- ・ 信書便法においては憲法上の要請に基づき「信書の秘密」の保護に関する措置が規定されているところであり、これらの規定との整合性を確保するため、電気通信事業のガイドラインにおける「通信の秘密」に該当する個人情報の取扱いに関する規定を参考にしつつ、所要の規定を設ける。
- ・ 「信書便管理規程」における顧客情報の取扱いに関する規定とガイドラインの規定との整合性を図る。

##### (2) 他のガイドラインとの整合性について

- ・ 信書便事業者の約90%が貨物運送関係の事業を兼業し、「国土交通省所管分野における個人情報保護に関するガイドライン」が適用されている実態を踏ま

え、信書便事業のガイドラインの適用対象や規律内容の検討に当たっては、同ガイドラインとの整合性に留意する。ただし、その際には、信書便事業においては、「通信の秘密」という憲法上の規定に基づく措置が要請されていることに配慮する必要がある。

#### (3) 内閣府が取りまとめた分野別ガイドラインの体系における位置づけ

- ・ 分野別ガイドラインは大別すると2つのパートに分かれる。
  - ① 特に適正な取扱いを確保すべき個別分野（医療、金融・信用、情報通信等）
  - ② その他の分野
- ・ 信書便事業においては、「信書の秘密」という憲法上の規定に基づく措置が要請されることから、民営化後の郵便事業の動向等を踏まえつつ、「特に適正な取扱いを確保すべき個別分野」のうちの「情報通信」として位置づける方向で検討を進めることが適切である。

#### (4) その他

- ・ 地方公共団体が公文書集配業務を特定信書便事業者に外部委託する事例が増加する中、信書便事業では業務の再委託を禁止している一方、各地方公共団体の個人情報保護に関する条例等における再委託の規定ぶりにはばらつきが見られることから、信書便事業における再委託の取扱いについて明確となるようにする。

## 2. 郵便事業分野におけるガイドラインの在り方について

信書便事業は、国営郵便事業の独占とされていた信書送達事業への民間事業者の参入を可能とするために信書便法が平成15年4月1日から施行されたことによって開始された事業である。

このため、個人情報の保護という観点からみて、郵便事業と信書便事業との間には、次のような共通点があるといえる。

- ① 引き受けた郵便物・信書便物を宛所へ送達するために個人情報を保有し、利用する。
- ② 検閲の禁止、信書の秘密の保護、郵便物・信書便物に関して知り得た他人の秘密の保護を法定。
- ③ 郵便業務管理規程・信書便業務管理規程により郵便物・信書便物の秘密を保護。

他方で、信書便事業は、平成18年度末で213事業者が営業しているのに対して、郵便事業は、郵便事業会社1社のみが事業主体であるという違いがある。

また、信書便事業は、業務の委託について総務大臣の認可制とされており、委託するかどうかについて事業者の判断の余地があるが、郵便事業は、郵便窓口業務の

委託等に関する法律（昭和24年法律第213号）に基づき、郵便窓口業務については郵便局会社に委託することを義務づけられている。

加えて、郵便事業においては、郵便物の送達に関する情報だけでなく、配達情報・転居情報や内容証明謄本等の情報も保有しており、保護が必要な個人情報の範囲が広いといえる。

以上の点を考慮し、本研究会においては、郵便事業分野におけるガイドラインは、信書便事業分野におけるガイドライン案を参考としつつ、郵便事業と信書便事業との共通点と相違点を考慮した上で策定することが適当であるとの結論に達した。

#### (1) 適用対象事業者

郵便事業の事業主体は郵便事業会社1社のみである。他方で、同社は、郵便局会社に郵便窓口業務を委託することを義務づけられている。

郵便物の送達に関係する情報は、基本的に郵便事業会社が保有・管理することになるが、利用者が郵便物を差し出す窓口は郵便局会社の営業所である郵便局であり、内容証明謄本や郵便物引受控のように、おおむね郵便局において保有・管理される情報もある。

このような状況を踏まえると、郵便事業分野における個人情報の保護に関しては、郵便事業会社だけでなく、郵便局会社についても適切に規律する必要があると考えられる。

したがって、ガイドラインの適用対象は、郵便事業の事業主体である郵便事業会社及び郵便窓口業務を受託する郵便局会社とすることが適当である。

#### (参考) 他の委託事業者の取扱い

郵便事業においては、郵便局会社に対する義務的委託の他に、郵便物運送委託法（昭和24年法律第284号）に基づく郵便物の取集、運送及び配達の委託、郵便窓口業務の委託等に関する法律に基づく郵便窓口業務の再委託の制度があり、また、郵便法第72条に基づき、総務大臣の認可を受けて、郵便の業務の一部を委託することが可能とされている。

これらの事業者については、業務を委託するかどうかについては、一義的には郵便事業会社（郵便窓口業務の再委託については郵便局会社）が判断することとなる。また、委託されるのは、郵便業務の一部であり、全国における窓口業務を一括して受託する郵便局会社と同列に扱うことは適当でないと考えられる。

また、信書便事業分野のガイドラインにおいても、個人データの取扱いを委託する場合についての規定が設けられており、他の事業分野においても同様である。

したがって、郵便局会社以外の委託先については、他分野のガイドラインと同様の委託先に対する監督規定によって対応することが適当である。

#### (2) 保有個人データの開示等

個人情報の取得、管理に関しては、郵便事業会社と郵便局会社の双方で行われ

ていることから、両者をガイドラインの適用対象として、個人情報の厳正な管理を求めるという考え方を採ることとした。

他方、開示、訂正、利用停止等に関する本人からの請求への対応については、事業主体である郵便事業会社及び業務受託者である郵便局会社の両者がそれぞれに対応することとすると、責任の所在が不明確になるという懸念がある。

事業主体はあくまで郵便事業会社である以上、保有個人データの開示等に関する責任は、郵便事業会社が負うのが適当であると考えられる。

したがって、保有個人データの開示等に関する決定主体は、郵便事業会社とするのが適当である。

### (3) 配達情報・転居情報の取扱い

郵便事業においては、全国あまねく郵便物を配達するために、転居届等により、全国の個人・法人の住所・居所等の詳細な情報を蓄積している。これらの情報は、郵便業務の円滑な遂行のために不可欠のものであると同時に、重要な個人情報である。

郵便事業会社においても、配達情報・転居情報の取扱いについては特に慎重を期しているところではあるが、国の策定するガイドラインにおいても、これらの重要性にかんがみ、特に慎重な取扱いを求める旨の規定を置くことが適当である。

### (4) 「小規模事業者」の扱い

信書便事業分野におけるガイドライン（案）においては、小規模事業者の取扱いに関する規定が設けられている。郵便事業に関しては、事業主体は郵便事業会社であり、窓口業務の委託先も郵便局会社であって、いずれも個人情報保護法に規定された個人データ管理や保有個人データ開示等の義務が課される。

なお、郵便局会社から郵便窓口業務を再委託される簡易郵便局や、郵便事業会社から運送・配達業務を委託される事業者等の中には、個人情報保護法が適用されない小規模事業者も存在するが、これらの事業者については、前述のとおり委託先に対する監督の規定によって個人データの厳正な管理を求め、委託契約によってその実効性を担保することで対応できると考えられる。

### (5) 内閣府が取りまとめた分野別ガイドラインの体系における位置づけ

憲法上の要請である「通信の秘密の確保」に係る措置が求められるという点においては、前述のとおり、郵便事業及び信書便事業に共通する特徴点である。

このことから、郵便事業分野は、信書便事業分野とともに、内閣府の分野別ガイドラインにいう「特に適正な取扱いを確保すべき個別分野（医療、金融・信用、情報通信等）」として取り扱うべきと考えられる。

なお、この「個別分野」に関しては、第156回通常国会における法案審議に際しての衆参両院の附帯決議において、「特に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保護のための個別法を早急に検討」することが要請されている。

郵便事業及び信書便事業については、郵便法、信書便法等によって通信の秘密の確保についての措置がなされているため、同法等によって通信の秘密を確保しつつ、ガイドラインによっても個人情報保護を担保するものである。

また、郵便事業及び信書便事業と同様、情報通信に属する電気通信事業の分野においても、個人情報保護を目的とした特別法は制定されておらず、医療及び金融・信用の分野においても同様の状況にある。

したがって、郵便事業分野及び信書便事業分野において、個人情報保護のために別途の個別法を制定することは、特段必要ないものと考えられる。

### 3. 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（案）

1. の基本的な考え方を踏まえ、「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（案）」として、以下の案を提示する。本ガイドライン（案）の各条項ごとの趣旨等の解説については、資料編を参照されたい。

#### —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（案）—

##### （目的）

第1条 このガイドラインは、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、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）及び個人情報の保護に関する基本方針（平成16年4月2日閣議決定）を踏まえ、郵便事業分野における事業者が信書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。

##### （定義）

第2条 このガイドラインにおいて、次の各号に掲げる用語の定義は、当該各号に定めるところによる。

- 一 個人情報 生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）をいう。
- 二 個人情報データベース等 個人情報を含む情報の集合物であって、次に掲げるものをいう。
  - イ 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

ロ イに掲げるもののほか、当該情報の集合体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体であって、目次、牽引その他検索を容易にするためのものを有するもの

三 個人データ 個人情報データベース等を構成する個人情報をいう。

四 保有個人データ 個人情報の保護に関する法律第2条第3項に規定する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ができる権限を有する個人データをいう。ただし、次のイ又はロの場合を除く。

イ 当該個人データ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、次に掲げるもの

- (一) 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
- (二) 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
- (三) 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
- (四) 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

ロ 六ヶ月以内に消去する（更新することを除く。）こととなるもの

五 本人 個人情報によって識別される特定の個人をいう。

六 事業者 郵便法（昭和22年法律第165号）第2条の規定に基づき郵便の業務を行う郵便事業株式会社及び郵便窓口業務の委託等に関する法律（昭和24年法律第213号）第3条第1項の規定により郵便事業株式会社から同法第2条に規定する郵便窓口業務を行うことの委託を受けた郵便局株式会社をいう。

（一般原則）

第3条 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、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、個人情報の保護に関する法律の規定及び郵便法第8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うものとする。

（利用目的の特定）

第4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相当の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5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正当な事由がある場合を除いては、前条の規定により特定された利用目的の達成の範囲を超えて、信書の秘密に係る個人情報を取り扱わないものとする。

(適正な取得)

第6条 事業者は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない。

(取得に際しての利用目的の通知等)

第7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（電子的方式、磁気的方式その他の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録を含む。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て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、この限りではない。

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)

第8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よう努めなければならない。

(安全管理措置)

第9条 事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又はき損（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人データの安全管理のため、組織的、人的、物理的及び技術的安全管理措置を講じなければならない。その際、本人の個人データが漏えい等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、必要かつ適切な措置を講じるものとする。

2 事業者は、組織的安全管理のために次に掲げる事項について措置を講ずるよう努めるものとする。

- 一 個人情報保護管理者の設置
- 二 個人データの安全管理措置を講じるための組織体制の整備
- 三 個人データの安全管理措置を定める規程等の整備と規程等に従った運用
- 四 個人データ取扱台帳の整備
- 五 個人データの安全管理措置の評価、見直し及び改善
- 六 事故又は違反への対処に関する手続きの策定

3 事業者は、人的安全管理のために次に掲げる事項について措置を講ずるよう努めるものとする。

- 一 雇用契約時における従業者との非開示契約の締結、及び委託契約等（派遣契約を含む。）における委託者と受託者間での非開示契約の締結
- 二 従業者に対する内部規程等の周知、教育、訓練の実施

4 事業者は、物理的安全管理のために次に掲げる事項について措置を講ずるよう努めるものとする。

- 一 入退館（室）管理の実施
- 二 盗難等に対する対策
- 三 機器、装置等の物理的な保護

5 事業者は、技術的安全管理のために次に掲げる事項について措置を講ずるよう

努めるものとする。

- 一 個人データのアクセスにおける識別と認証
- 二 個人データへのアクセス制御
- 三 個人データへのアクセス権限の管理
- 四 個人データのアクセスの記録
- 五 個人データを取り扱う情報システムに対する不正ソフトウェア対策
- 六 個人データの移送・通信時の対策
- 七 個人データを取り扱う情報システムの動作確認時の対策
- 八 個人データを取り扱う情報システムの監視

(従業者の監督)

第10条 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。

- 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ないものとする。その職を退いた後においても同様とする。

(委託先の監督)

第11条 事業者は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合は、その取扱いを委託された個人データの安全管理が図られるよう、委託を受けた者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

- 2 事業者は、個人情報の保護について十分な措置を講じている者を委託先として選定するための基準を設けるよう努めるものとする。
- 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るものとする。
  - 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 委託契約範囲外の模写、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変換・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対応
  - 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ないものとする。その職を退いた後においても同様とする。

(プライバシーポリシー)

第12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るものとする。

(第三者提供の制限)

第13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いているときは、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 第三者への提供の手段又は方法

四 本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止すること

3 事業者は、前項第二号又は第三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かなければならない。

4 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、前三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 個人データを特定の者との間で共同して利用する場合であって、その旨並びに共同して利用される個人データの項目、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
- 5 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。
- 6 事業者は、個人データを第三者に提供するにあたっては、信書の秘密の保護に係る郵便法第8条その他の関連規定を遵守するものとする。

(保有個人データに関する事項の公表)

- 第14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 すべての保有個人データの利用目的（第7条第4項第1号から第3号までに該当する場合を除く。）
  - 三 次項、第15条第1項、第16条第1項又は第17条第1項若しくは第2項の規定による求めに応じる手続（第20条第2項の規定により手数料の額を定めたときは、その手数料の額を含む）
  - 四 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除法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でない場合
  - 二 第7条第4項第1号から第3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15条 郵便事業株式会社（以下第20条までにおいて「会社」という。）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（当該本人が識別される保有個人データが存在しないときにその旨を知らせることを含む。以下同じ。）を求められたときは、本人に対し、書面の交付（開示の求め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 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 他の法令に違反することとなる場合

2 会社は、前項の規定に基づき求められた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 他の法令の規定により、本人に対し第1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、同項の規定は、適用しない。

(訂正等)

第16条 会社は、本人から、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いう理由によって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。）を求められる場合には、その内容の訂正等に関して他の法令に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れなければならない。

2 会社は、前項の規定に基づき求められた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17条 会社は、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取り扱われているという理由又は第6条の規定に違反して取得さ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（以下この条において「利用停止等」という。）を求められた場合であって、その求め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。

2 会社は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第13条第1項の規定に違反して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への提供の停止を求められた場合であって、その求め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。

3 会社は、第1項の規定に基づき求められた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、又は前項の規定に基づき求められた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18条 会社は、第14条第3項、第15条第2項、第16条第2項又は第17条第3項の規定により、本人から求めら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。

#### (開示等の求めに応じる手続)

第19条 会社は、第14条第2項、第15条第1項、第16条第1項又は第17条第1項若しくは第2項の規定による求め（以下この条において「開示等の求め」という。）に関し、次の各号に掲げるとおり、その求め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、開示等の求めを行わなければならない。

一 開示等の求めの申出先

二 開示等の求めに際して提出すべき書面（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で作られる記録を含む。）の様式その他の開示等の求めの方式

三 開示等の求め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方法

四 第20条第1項の手数料の徴収方法

2 会社は、本人に対し、開示等の求めに関し、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、郵便事業株式会社は、本人が容易かつ的確に開示等の求めをすることができるよう、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 開示等の求めは、次に掲げる代理人によってすることができる。ただし、第15条第1項の規定による開示の求めについては、本人の具体的な委任によらない代理人に開示することにより、本人の信書の秘密を侵害する等、同項各号のいずれかに該当する場合はこの限りではない。

一 未成年者又は成年被後見人の法定代理人

二 開示等の求めをすることにつき本人が委任した代理人

4 会社は、前3項の規定に基づき開示等の求め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20条 会社は、第14条第2項の規定による利用目的の通知又は第15条第1項の規定による開示を求められたときは、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 会社は、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。

(事業者による苦情の処理)

第21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。

(漏えい等が発生した場合の対応)

第22条 事業者は、個人データの漏えい等が発生した場合は、事実関係を本人に速やかに通知するものとする。

2 事業者は、個人データの漏えい等が発生した場合は、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り事実関係等を公表するものとする。

3 事業者は、個人データの漏えい等が発生した場合は事実関係を総務省に直ちに報告するものとする。

(配達情報等の取扱い)

第23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8条から第11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4章 今後の課題

### 1. ガイドラインの策定に当たっての留意事項

本研究会では、郵便事業における個人情報保護の取組の状況等を踏まえ、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の在り方について議論を行い、同分野のガイドライン（案）を提示することができた。

今後は、総務省において、本報告書の内容を踏まえ、ガイドラインの内容について必要な検討を行うとともに、意見募集（パブリックコメント）等の手続を経た上で、ガイドラインの策定を行うことが望まれる。

なお、郵便事業と同様に「信書」の送達を行う信書便事業についても、この研究会に先立って開催された「信書便事業分野における個人情報保護に関する研究会」において、当該分野における個人情報保護に関するガイドライン（案）が提示されているところである。

今後、両分野のガイドラインの策定に当たっては、これらの整合性を考慮しつつ、検討を進めることが適切であると考えられる。

### 2. ガイドラインの周知・広報

ガイドラインの策定後、郵便事業会社及び郵便局会社においては、安全管理措置等のガイドラインが定める各種措置を講ずることにより個人情報の適切な取扱いを確保することが期待される。両社は、いずれも多数の支店・郵便局を有しており、この支店・郵便局における個人情報の管理が、郵便事業における個人情報保護の基礎をなすものであることから、両社における部内周知が重要となる。その際には、特に、信書の秘密・郵便物の秘密の保護の観点から要請される措置を中心に、周知徹底を行う必要がある。

### 3. ガイドラインのフォロー

本研究会では、日本郵政公社に対するヒアリング調査を通じて、郵便事業における個人情報保護に関する取組状況を把握したが、ガイドライン施行後は、これに沿った措置が適切に講じられているかについて把握する必要があると考えられる。総務省においては、郵便事業会社及び郵便局会社におけるガイドラインを踏まえた取組の状況等を的確かつ定期的に把握するためのスキームを確立することが期待される。

# 資 料 編

# 「郵便事業分野における個人情報保護に関する研究会」

## 開催要綱

### 1. 背景・目的

- (1) 郵政民営化後、郵便事業株式会社に対し、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）が適用される。
- (2) また、「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）における要請として、「それぞれの事業等の分野の実情に応じたガイドライン等の策定・見直し」の検討が掲げられている。
- (3) 以上の状況を踏まえ、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に係る検討に資することを目的として、本研究会を開催する。

### 2. 名 称

本研究会は、「郵便事業分野における個人情報保護に関する研究会」（以下「研究会」という）と称する。

### 3. 検討内容

- (1) 郵便事業分野における個人情報保護に係る取組等の現状
- (2) 郵便事業分野における個人情報保護のガイドラインの在り方 等

### 4. 構 成 員

別紙のとおり。

### 5. 運 営

- (1) 研究会は、郵政行政局長の主催とする。
- (2) 座長は、研究会の構成員の互選により決めることとする。
- (3) 座長は、研究会を召集し、主宰する。
- (4) 座長は、不在の場合など必要の都度、これを代行する者を指名することができる。

る。

(5) 座長は、必要に応じ、関係団体等に出席を求めることができる。

(6) その他、研究会の運営に必要な事項は、座長が定める。

## 6. 開催期間

平成19年8月から平成19年10月まで開催予定。

## 7. 庶務

研究会の庶務は、総務省郵政行政局郵便企画課が行う。

(別紙)

## 構成員名簿

(五十音順・敬称略)

いで 井手	ひでき 秀樹	慶應義塾大学商学部教授
おおたに 大谷	かずこ 和子	株式会社日本総合研究所法務部長
せいの 清野	きくこ 幾久子	明治大学法科大学院教授
ふじたに 藤谷	もりひと 護人	弁護士法人エルティ総合法律事務所所長弁護士
ふじわら 藤原	しずお 静雄	筑波大学大学院ビジネス科学研究科教授
みむら 三村	ゆみこ 優美子	青山学院大学経営学部教授

## 「郵便事業分野における個人情報保護に関する研究会」開催状況

会合	主な議事内容
平成 19 年 8 月 7 日 (火) (14:00~16:00)	<b>【第 1 回】</b> ○研究会の立上げ及び現状認識 ・開催要綱、構成員紹介等 ・郵便事業とその個人情報保護に係る取組の現状 ○日本郵政公社の個人情報保護に係る取組に関するヒアリング
9 月 26 日 (水) (10:30~12:00)	<b>【第 2 回】</b> ○論点整理
11 月 7 日 (水) (14:00~16:00)	○論点整理 ○個人情報保護ガイドライン案に関する議論 ○研究会取りまとめ

## 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（案）の概要

（「概要」のうち、●は個人情報保護法を踏まえた規定、●は信書の秘密に関する規定を指す。また「法の条項等」は個人情報保護法の関連規定の条項名を記載している（信書の秘密に関する規定については※を、該当規定のないものは－を付している。）。）

条項	事項	概要	法の対応条項等
第1条	目的	●個人情報保護法等を踏まえ、信書便事業分野における事業者が、信書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事項について、その適切かつ有効な実施を図るために必要な事項を定めることを目的とする。	－
第2条	適用対象	●個人情報取扱事業者（個人情報データベース等が5000件を超える者）に該当する信書便事業者が対象。 ●ただし、小規模事業者（個人情報データベース等が5000件を超えない者）においても、本ガイドラインに準じた個人情報の適正な取扱いの確保に努めることを規定。	－
第3条	一般原則	●本ガイドラインは、個人情報の取扱いに関し、事業者が遵守すべき基本的事項を定めるもの。 ●事業者は、個人情報保護法及び信書の秘密の保護に関する規定の双方を遵守。	－
第4条	利用目的の特定	●個人情報の取扱いに当たっては、利用目的をできる限り特定しなければならない。	第15条
第5条	利用目的による制限	●原則として、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。	第16条
		●信書の秘密に該当する個人情報については、同意なき目的外利用は、	※

		正当な理由がない限り許されない。	
第6条	適正な取得	●不正の手段により個人情報を取得してはならない。	第17条
第7条	取得に際しての利用目的の通知等	●原則として、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、速やかに利用目的を本人に通知・公表しなければならない。	第18条
第8条	データ内容の正確性の確保	●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。	第19条
第9条	安全管理措置	●個人データの漏えい、滅失又はき損の防止等のため、組織的、人的、技術的安全管理措置を講じなければならない。	第20条
第10条	従業員の監督	●従業員に個人データを取り扱わせるに当たっては、安全管理が図られるよう、必要かつ適切な監督を行わなければならない。	第21条
		●信書便の業務に従事する者は、個人データの内容をみだりに他人に知らせたり、不当な目的のために使用してはならない。職を退いた後においても同様。	—
第11条	委託先の監督	●個人データの取扱いを委託する場合は、委託先に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。	第22条
		●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、個人データの内容をみだりに他人に知らせたり、不当な目的のために使用してはならない。職を退いた後においても同様。	※
第12条	プライバシーポリシー	●事業活動に対する社会の信頼を確保するため、プライバシーポリシーを策定・公表し遵守するように努める。	—
第13条	第三者提供の制限	●原則として、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。	第23条
		●例外的に第三者提供が認められる場合であっても、当該個人情報が	※

		信書の秘密にも該当するときは、正当な事由がない限り許されない。	
第14条	保有個人データに関する事項の公表	●事業者は、保有個人データに関しては、本人の知りうる状態に置かなければならない。	第24条
第15条	開示	●原則として、本人から、保有個人データの開示・訂正・利用停止等を求められた場合には応じなければならない。 【参考：具体的な開示手続】 1. 請求者が申請書類に記入の上、本社開示受付担当に郵送。（※局会社窓口へ請求の問い合わせがあった場合は、委託契約に基づき郵便事業会社の個人情報相談窓口を案内する。） 2. 本社開示受付担当が、請求書の形式審査。 3. 本社業務主管部署を経由し、支社へ請求書を送付。 4. 支社が、支社管内支店、局会社営業所に請求資料の確認依頼。 5. 本社開示担当へ資料送付。 6. 請求者へ開示等決定を通知。	第25条
第16条	訂正等		第26条
第17条	利用停止等		第27条
第18条	理由の説明	●求められた措置をとらない又は求められた措置とは異なる措置をとる場合には、その理由を説明するよう努めなければならない。	第28条
第19条	開示等の求めに応じる手続	●開示等の求めに関する受付方法は、本人の過重な負担とならないよう配慮が必要。	第29条
		●本人の具体的な委任によらない代理人への開示は、信書の秘密の侵害等のおそれがある場合には認められない。	※
第20条	手数料	●手数料は、実費を勘案して合理的範囲内で定める必要がある。	第30条
第21条	苦情の処理	●個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理、必要な体制の整備に努めなければならない。	第31条
第22条	漏えい等が発生した場合の対応	●個人データの漏えい等が発生した場合は、本人が適切に対応できるよう、事実関係を本人に速やかに通知する。 ●二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り事	—

		実関係等を公表する。 ●直ちに事実関係を総務省に報告する。	
第23条	配達関係情報の取扱い	●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、特に厳正な注意を払わなければならない。	

**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  
(案) の解説**

## 目次

第1条	(目的)	- 2 -
第2条	(定義)	- 4 -
第3条	(一般原則)	- 9 -
第4条	(利用目的の特定)	- 11 -
第5条	(利用目的による制限)	- 13 -
第6条	(適正な取得)	- 16 -
第7条	(取得に際しての利用目的の通知等)	- 17 -
第8条	(データ内容の正確性の確保)	- 20 -
第9条	(安全管理措置)	- 21 -
第10条	(従業員の監督)	- 25 -
第11条	(委託先の監督)	- 27 -
第12条	(プライバシーポリシー)	- 30 -
第13条	(第三者提供の制限)	- 32 -
第14条	(保有個人データに関する事項の公表等)	- 36 -
第15条	(開示)	- 39 -
第16条	(訂正等)	- 41 -
第17条	(利用停止等)	- 43 -
第18条	(理由の説明)	- 45 -
第19条	(開示等の求めに応じる手続)	- 46 -
第20条	(手数料)	- 49 -
第21条	(苦情の処理)	- 50 -
第22条	(漏えい等が発生した場合の対応)	- 51 -
第23条	(配達情報等の取扱い)	- 52 -

## 第1条 (目的)

### (目的)

第1条 このガイドラインは、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、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）及び個人情報の保護に関する基本方針（平成16年4月2日閣議決定）を踏まえ、郵便事業分野における事業者が信書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。

### 【趣旨】

本条は、本ガイドラインの目的を定めたものである。

### 【解説】

- 本ガイドラインは、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）、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）及び個人情報保護法第7条に基づく「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定）のほか、信書の秘密の保護に係る郵便法（昭和22年法律第165号）第8条その他の関連規定を踏まえ、郵便事業分野における事業者に対し、信書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事業者が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。

### 【参考】

- 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）

### (目的)

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かんがみ、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。

### (法制上の措置等)

第6条 政府は、個人情報の性質及び利用方法にかんがみ、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ものとする。

第7条 政府は、個人情報の保護に関する施策の総合的かつ一体的な推進を図るため、個人情報の保護に関する基本方針（以下「基本方針」という。）を定めなければならない。

（地方公共団体等への支援）

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。

○ 個人情報の保護に関する基本方針（平成16年4月2日閣議決定）

2 国が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する事項

（3）分野ごとの個人情報保護の推進に関する方針

① 各省庁が所管する分野において講ずべき措置

各省庁は、法の個人情報の取扱いに関するルールが各分野に共通する必要最小限のものであること等を踏まえ、それぞれの事業等の分野の実情に応じたガイドライン等の策定・見直しを早急に検討するとともに、事業者団体等が主体的に行うガイドラインの策定等に対しても、情報の提供、助言等の支援を行うものとする。

## 第2条 (定義)

(定義)

第2条 このガイドラインにおいて、次の各号に掲げる用語の定義は、当該各号に定めるところによる。

一 個人情報 生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）をいう。

二 個人情報データベース等 個人情報を含む情報の集合物であつて、次に掲げるものをいう。

イ 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

ロ イに掲げるもののほか、当該情報の集合物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つて、目次、牽引その他検索を容易にするためのものを有するもの

三 個人データ 個人情報データベース等を構成する個人情報をいう。

四 保有個人データ 個人情報の保護に関する法律第2条第3項に規定する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ができる権限を有する個人データをいう。ただし、次のイ又はロの場合を除く。

イ 当該個人データ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、次に掲げるもの

(一) 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

(二) 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

(三) 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

(四) 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

ロ 六ヶ月以内に消去する（更新することを除く。）こととなるもの

五 本人 個人情報によって識別される特定の個人をいう。

六 事業者 郵便法（昭和22年法律第165号）第2条の規定に基づき郵便の業務を行う郵便事業株式会社及び郵便窓口業務の委託等に関する法律（昭和24年法律第213号）第3条第1項の規定により郵便事業株式会社から同法第2条に規定する郵便窓口業務を行うことの委託を受けた郵便局株式

## 会社をいう。

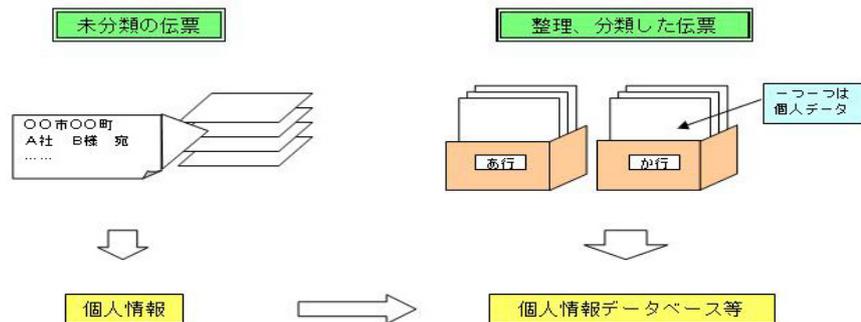
### 【趣旨】

本条は、本ガイドラインで使用する用語の定義を定めるものである。

### 【解説】

- 本ガイドラインで使用する用語の定義については、個人情報保護法及び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）に従って、同様の規定を設けているほか、本ガイドラインの適用対象となる「事業者」の範囲について定めている。
- また、本ガイドラインでは、個人情報保護法に基づき、規律の対象は、規律する内容に応じて「個人情報」、「個人データ」、「保有個人データ」としている。
- 第1項の「個人情報」について、郵便事業において取り扱われる主な個人情報としては、次のようなものがあげられる。
  - ・ 住所や電話番号といった情報については、そのみでは基本的に個人情報に該当しないが、それらの情報と本人の氏名を組み合わせるなど、他の情報と容易に照合でき、それによって特定の個人を識別することができれば、全体として個人情報に該当する。
  - ・ また、差出人や受取人が法人である場合には、その会社名や部署名といった情報のみであれば「個人情報」には該当しないが、特定の担当者に関する氏名等の情報は「個人情報」に該当することに留意する必要がある。
  - ・ なお、雇用管理に関する個人情報の取扱いについては、「雇用管理に関する個人情報の適正な取扱いを確保するために事業者が講ずべき措置に関する指針」（平成16年厚生労働省告示第259号）によるものとする。
- 第2項の「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ものや、コンピュータを用いなく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）に従って整理・分類し、目次・索引などを付けて容易に検索できるようにしたものという。具体的には、五十音順に整理されている顧客名簿などは「個人情報データベース等」に該当すると考えられる。

配達担当地域の居所・居住者等に関する情報を集積したファイルや、郵便物引受証・配達証の類も、配達の道順や書留番号等によって情報を検索することが可能なものであることから、個人情報データベース等に該当する。



- 第3項の「個人データ」とは、個人情報データベース等を構成する一つ一つの個人情報をいう。
- 第4項の「保有個人データ」とは、個人データのうち、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ものを指す。ただし、次のものは「保有個人データ」には含まれない。
  - ・ 当該個人データ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
  - ・ 6ヶ月以内に消去するもの（当該データを取得した時から起算）
  - ・ 事業者が持っている個人データであっても、第三者（委託元等）から提供を受けたもので開示、内容の訂正等を行う権限がないもの
- 第6項の「事業者」とは、郵便事業の実施主体である郵便事業株式会社及び法律に基づき郵便業務の一部を受託することが義務づけられている郵便局株式会社をいう。
  - ・ 他分野におけるガイドラインでは、適用対象事業者について、「個人情報取扱事業者に該当するものであって何某の事業を営む者」といった形で定義を行うのが一般的である。ただ、郵便事業については、郵便法第2条により、郵便事業株式会社が行うと明記されており、同法第4条第1項により、同社以外の者が郵便の事業を営むことは禁じられている以上、郵便事業の事業主体は、同社に限られる。
 

ただし、郵便局株式会社については、郵便窓口業務の委託等に関する法律第3条第1項により、郵便事業株式会社は、郵便窓口業務及び印紙の売りさばきに関する業務を郵便局株式会社に委託しなければならないとされており、業務委託が法律上義務づけられている。

郵便窓口業務においては、郵便物の引受けに伴い個人情報を取得する局面が多くあり、かつ、その受委託関係は法定されたものであることにかんがみ、郵便事業株式会社とともに、郵便局株式会社についても明示的に適用対象とする。

- ・ 郵便事業に係る委託先には、他にも、郵便物運送委託法に基づく運送・集配業務の受託者、郵便窓口業務の委託に関する法律第4条に基づく郵便窓口業務の再委託の受託者等もある。

しかし、これらについては、委託するかどうかは郵便事業株式会社又は郵便局株式会社が任意に決定することが可能であり、かつ、委託契約によって個人情報の適正な管理を担保することができる。

したがって、郵便局株式会社以外の委託先については、委託先に対する監督（第11条）によって対応することとし、このガイドラインの直接の適用対象とはしないこととしたものである。

### 【参考】

#### ○ 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）

（定義）

第2条 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、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）をいう。

2 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、次に掲げるものをいう。

一 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

二 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

3 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。

一 国の機関

二 地方公共団体

三 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（平成十五年法律第五十九号）第二条第一項に規定する独立行政法人等をいう。以下同じ。）

四 地方独立行政法人（地方独立行政法人法（平成十五年法律第百十八号）第二条第一項に規定する地方独立行政法人をいう。以下同じ。）

五 その取り扱う個人情報の量及び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者

4 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用いることをいう。

5 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つて、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一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。

6 この法律において個人情報について「本人」とは、個人情報によって識別される特定の個人をいう。

○ 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）

（個人情報データベース等）

第 1 条 個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）第二条第二項第二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体であって、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。

（個人情報取扱事業者から除外される者）

第 2 条 法第二条第三項第五号の政令で定める者は、その事業の用に供する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（当該個人情報データベース等の全部又は一部が他人の作成に係る個人情報データベース等で個人情報として氏名又は住所若しくは居所（地図上又は電子計算機の映像面上において住所又は居所の所在の場所を示す表示を含む。）若しくは電話番号のみが含まれる場合であって、これを編集し、又は加工することなくその事業の用に供するときは、当該個人情報データベース等の全部又は一部を構成する個人情報によって識別される特定の個人数を除く。）の合計が過去六月以内のいずれの日においても五千を超えない者とする。

（保有個人データから除外されるもの）

第 3 条 法第二条第五項の政令で定めるものは、次に掲げるものとする。

- 一 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
- 二 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
- 三 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
- 四 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

（保有個人データから除外されるものの消去までの期間）

第 4 条 法第二条第五項の政令で定める期間は、六月とする。

## 第3条 (一般原則)

### (一般原則)

第3条 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、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、個人情報の保護に関する法律の規定及び郵便法第8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うものとする。

### 【趣旨】

本条は、本ガイドラインの規定に関する一般原則及び郵便法その他の関連規定との適用関係を示すものである。

### 【解説】

- 本ガイドラインは、郵便事業分野における個人情報保護法の適用の基準を明らかにするとともに、信書の秘密の保護について定める郵便法第8条その他の関連規定を踏まえ、郵便事業株式会社及び郵便局株式会社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ことを目的としている（第1項）。
- また、第2項は、個人情報の取扱いに関し、個人情報保護法の規定及び信書の秘密の保護について定める郵便法第8条その他の関連規定と本ガイドラインの規定の適用関係を明確にするものである。
- 郵便法第8条では、憲法第21条第2項が定める「通信の秘密」の保護に基づき、信書の秘密の保護について規定している。保護の対象には、信書の内容のみならず、差出人や受取人の住所や氏名等、信書に関する一切の事項が含まれる。  
信書の秘密に該当する事項は、個人に係る情報であるか法人等に係る情報であるかの区別なく保護されるが、個人に係る信書の秘密は当該差出人及び受取人の個人情報に包摂されることから、このような場合には、郵便法のみならず個人情報保護法に基づく規律の対象にもなることに留意する必要がある。具体的には、例えば、信書の秘密に該当する情報の管理については、事業者は、郵便法に基づいて作成・認可された郵便業務管理規程を遵守するとともに、個人情報保護法に基づく安全管理措置を講ずる必要がある。  
一方、例えば、事業者が保有する個々の信書の送達には関連しない個人情報（契約者情報、料金の支払状況等）については、基本的には、信書の秘密の保護の対象外にはなるものの、個人情報保護法に基づく規律は及ぶこととなる。

【参考】

○ 郵便法（昭和22年法律第165号）

（秘密の保護）

第8条 会社の取扱中に係る郵便物の秘密は、侵してはならない。

2 郵便の業務に従事する者は、在職中郵便物に関して知り得た他人の秘密を守らなければならない。その職を退いた後においても、同様とする。

## 第4条 (利用目的の特定)

### (利用目的の特定)

第4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相当の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。

### 【趣旨】

本条は、個人情報保護法第15条（利用目的の特定）と同様の規定を設けるものである。

### 【解説】

- 事業者は、個人情報がいかなる事業の用に供され、いかなる目的で利用されるかをできる限り特定しなければならない（第1項）。ここでいう「できる限り」とは、利用目的を単に抽象的、一般的に特定するのではなく、可能な限り、個別的に特定することを求める趣旨であり、例えば「郵便サービスの利用案内のため」といったものが考えられる。
- いったん利用目的を特定した後においても、その変更が一切認められないものではないが、変更前の利用目的と相当の関連性を有すると合理的に認められる範囲に留める必要がある（第2項）。「相当の関連性を有する」とは、いったん特定された利用目的からみて、想定されることが困難でない程度の関連性を有することをいう。また、「合理的に認められる」とは、社会通念上妥当であると客観的に認識されることの趣旨である。
- なお、変更された利用目的は、第7条第3項に基づき、本人に通知又は公表する必要がある。また、相当の関連性を有すると合理的に認められる範囲を超えた利用目的で個人情報を利用する場合には、本人の同意を得るか、新たに利用目的を定め、再度、個人情報を取得する必要がある（新たな目的について公表等の措置を講ずることも必要）。

### 【参考】

○ 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）

### (利用目的の特定)

第15条 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。

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相当の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5条 (利用目的による制限)

(利用目的による制限)

- 第5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正当な事由がある場合を除いては、前条の規定により特定された利用目的の達成の範囲を超えて、信書の秘密に係る個人情報を取り扱わないものとする。

### 【趣旨】

本条は、個人情報保護法第16条(利用目的による制限)と同様の規定を設けるとともに、第4項において、当該個人情報が本人の信書の秘密にも該当する場合には、本人の同意なき利用目的外での利用は正当な事由がある場合を除き許されないことを確認的に定めるものである。

### 【解説】

- 事業者は、あらかじめ本人の同意を得ていない場合は、第3項に規定する場合を除いて、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて扱うことはできない(第1項)。ここでいう「あらかじめ」とは、既に特定されている利用目的の達成に必要な範囲を超えた個人情報の取扱いを行う時点より前をいう。また、本ガイドラインでいう「個人情報の取扱い」とは、個人情報に関する一切の行為を含むものであり、取扱いの手段、方法、個人情報の内容、量などについても、必要な限度を超えないことが求められる。したがって、利用目的に照らして過剰な個人

情報の取得も許されるものではなく、例えば、差出人の本人確認のために、差出人の収入等に関する情報は必要とはいえ、取得は制限される。

- 合併その他の事由により事業を承継した事業者が自由に利用目的を設定することとなれば、本人にとって不測の権利利益の侵害が生じるおそれが高まることとなる。そのため、本人の同意がない限りは、承継前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（第2項）。「合併その他の事由」とは、合併の他、営業譲渡、営業の現物出資、会社分割等が想定される。なお、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。
- 第3項各号に規定する他の権利利益の保護を優先すべき場合には、例外的に目的外の利用が認められる場合がある。なお、本項各号により目的外で利用する必要性がある場合の多くは、個人データを第三者に提供する必要性がある場合であると想定されることから、併せて、第13条（第三者提供の制限）解説を参照されたい。
- なお、第4項は、第3項各号の規定の適用により目的外の利用が認められる場合であっても、当該個人情報が本人の信書の秘密にも該当する場合には、本人の同意なき目的外の利用は正当な事由がある場合を除き許されないことについて確認する旨の規定である。ここでいう「正当な事由」とは、緊急避難等の違法性阻却事由に該当する場合を指す。具体的には、例えば、災害や事故等の緊急時において兼業する宅配便の配達を早急に行う必要がある場合に、郵便物の送達に関して取得した受取人の転居先の住所情報を当該配達のために利用するといった場合が挙げられる。

#### 【参考】

- 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）  
（利用目的による制限）

第16条 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。

- 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 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。

## 第6条 (適正な取得)

(適正な取得)

第6条 事業者は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない。

### 【趣旨】

本条は、個人情報保護法第17条(適正な取得)と同様の規定を設けるものである。

### 【解説】

- 事業者は、適法かつ公正な手段により行われなければならない、偽りその他不正の手段によって個人情報を取得してはならない。
- ここでいう「偽りその他不正の手段」とは、例えば、利用目的を偽ったり、誤解をさせて個人情報を取得するような場合をいう。

### 【参考】

- 個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)

(適正な取得)

第17条 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。

## 第7条 (取得に際しての利用目的の通知等)

(取得に際しての利用目的の通知等)

第7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（電子的方式、磁気的方式その他の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録を含む。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て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、この限りではない。

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

### 【趣旨】

本条は、個人情報保護法第18条（取得に際しての利用目的の通知等）と同様の規定を設けるものである。

### 【解説】

- 事業者は、個人情報を取得する場合は、あらかじめその利用目的を公表することが望ましい。公表していない場合には、個人情報の取得後速やかに、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（第1項）。利用目的が通知・公表されることで、本人の不安感が和らぐとともに、本人の開示・訂正等の求めによる適切な関与も担保されることになる。

ここでいう「通知」とは、口頭、電話や電子メール等により本人に直接知らせることをいい、「公表」とはホームページへの掲載、パンフレットへの記載・配布や

事務所・店舗内における書面の掲示等によって広く一般の人々が知ることができるように発表することをいう。

- ただし、第2項に該当するような場合には、人の生命、身体又は財産の保護のための緊急性がある場合を除き、あらかじめ、本人にその利用目的を明示しなければならない。これに該当する事例としては、例えば、契約やアンケート調査のため、書面やインターネットの画面を用いて直接本人から個人情報を取得するような場合が想定される。「明示」の方法としては、例えば、契約締結時に契約内容を説明する書面に利用目的を記載し、それを契約締結前に交付して示すことなどが想定される。
- また、利用目的を変更した場合は、その旨を本人に通知し、又は公表しなければならない（第3項）。また、利用目的を変更する場合には、第4条第2項に基づき、変更前の利用目的と相当の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。
- なお、第4項の各号に該当するような場合には、利用目的を本人に通知・公表する必要はない。ただし、当該情報を新サービスの案内等、他の目的のために使う場合は、これに該当しないため、あらかじめ利用目的を通知・公表する必要がある。

#### 【参考】

#### ○ 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）

（取得に際しての利用目的の通知等）

第18条 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。

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（電子的方式、磁気的方式その他の知覚によつては認識することができない方式で作られる記録を含む。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 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。

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
- 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

## 第8条 （データ内容の正確性の確保）

（データ内容の正確性の確保）

第8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よう努めなければならない。

### 【趣旨】

本条は、個人情報保護法第19条（データ内容の正確性の確保）と同様の規定を設けるものである。

### 【解説】

- 事業者は、個人データの取扱いに際して、その正確性・最新性の確保に努める必要がある。
- ただし、本条は、保有する個人データについて、一律に、常に正確かつ最新の内容に保つことを義務付けるものではなく、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。例えば、配達情報に関して、受取人の住所について常時最新情報を把握することまで求めるものではなく、転送届等によって知り得た範囲で個人データを更新していれば足りると考えられる。

### 【参考】

○ 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）

（データ内容の正確性の確保）

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よう努めなければならない。

## 第9条 (安全管理措置)

### (安全管理措置)

第9条 事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又はき損（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人データの安全管理のため、組織的、人的、物理的及び技術的安全管理措置を講じなければならない。その際、本人の個人データが漏えい等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、必要かつ適切な措置を講じるものとする。

2 事業者は、組織的安全管理のために次に掲げる事項について措置を講ずるよう努めるものとする。

- 一 個人情報保護管理者の設置
- 二 個人データの安全管理措置を講じるための組織体制の整備
- 三 個人データの安全管理措置を定める規程等の整備と規程等に従った運用
- 四 個人データ取扱台帳の整備
- 五 個人データの安全管理措置の評価、見直し及び改善
- 六 事故又は違反への対処に関する手続きの策定

3 事業者は、人的安全管理のために次に掲げる事項について措置を講ずるよう努めるものとする。

- 一 雇用契約時における従業者との非開示契約の締結、及び委託契約等（派遣契約を含む。）における委託者と受託者間での非開示契約の締結
- 二 従業者に対する内部規程等の周知、教育、訓練の実施

4 事業者は、物理的安全管理のために次に掲げる事項について措置を講ずるよう努めるものとする。

- 一 入退館（室）管理の実施
- 二 盗難等に対する対策
- 三 機器、装置等の物理的な保護

5 事業者は、技術的安全管理のために次に掲げる事項について措置を講ずるよう努めるものとする。

- 一 個人データのアクセスにおける識別と認証
- 二 個人データへのアクセス制御
- 三 個人データへのアクセス権限の管理
- 四 個人データのアクセスの記録
- 五 個人データを取り扱う情報システムに対する不正ソフトウェア対策
- 六 個人データの移送・通信時の対策
- 七 個人データを取り扱う情報システムの動作確認時の対策
- 八 個人データを取り扱う情報システムの監視

## 【趣旨】

本条は、事業者が個人データを取り扱うに当たり、当該データを安全に管理するための措置を講ずることを定めるものである。

第1項は個人情報保護法第20条（安全管理措置）と同様の規定を設けるものであり、第2項から第5項は個人データを安全に管理するための具体的な措置について規定するものである。

## 【解説】

- 本条は、安全管理措置を組織的安全管理措置、人的安全管理措置、物理的安全管理措置、技術的安全管理措置の4つに分類し、それぞれにつき事業の性質及び個人データの取扱状況等に起因するリスクに応じ、措置するよう努めるべき事項を定めるものである。

第1項は、上記4分類による安全管理措置を行うべきことを定めた総則的規定である。

- 第2項の組織的安全管理措置とは、安全管理について従業者の責任と権限を明確に定め、安全管理に関する規程や手順書を整備・運用し、その実施状況等を確認すること等をいう。具体的な措置については各号のとおりである。

- ・ 第1号の「個人情報保護管理者」とは、当該事業者の個人情報の適正な取扱いの確保について責任と権限を有する者をいう。
- ・ 第4号の「個人データ取扱台帳」とは、個人データについて取得する項目、通知・公表した利用目的、保管の場所・方法、アクセス権限を有する者その他個人データの適正な取扱いに必要な情報を掲載したものをいう。
- ・ 第6号の「事故又は違反への対処に関する手続きの策定」とは、例えば、事実調査や原因の究明、影響範囲の特定、再発防止策の検討・実施、影響を受ける可能性のある本人への通知、事実関係等の公表、総務省への報告などをいう。なお、第22条（漏えい等が発生した場合の対応）も参照されたい。

- 第3項の人的安全管理措置とは、従業者や委託先との間で個人データに関する非開示契約の締結や従業者に対する教育・訓練等を行うことをいう。ここでいう「従業者」とは、事業者との間の雇用関係の有無にかかわらず、事業者の指揮監督を受けて業務に従事している者をいい、雇用関係にある従業員（正社員、契約社員、嘱託社員、パートタイマー、アルバイト等）及び役員のほか派遣労働者も含まれる。
- ・ 第1号の雇用契約又は委託契約等における非開示条項については、契約終了後も一定期間有効であることが望ましい。また、従業者における非開示の義務については就業規則等の社内規程に定めることも可能である（ただし、この場合には労働基準法第89条及び第90条等の労働関連法規に留意する必要がある）。

- ・ 第2号の「内部規程等の周知、教育、訓練の実施」に関する取組としては、例えば、法令及び安全管理に関する内部規程・マニュアルの周知や個人データを取り扱う情報システム等に関する社内研修の実施といったことが挙げられる。

- 第4項の物理的安全管理措置とは、個人データの盗難や紛失等を防止することという。具体的な措置については各号のとおりであるが、例えば、郵便物の配送を行う者は、業務上、携帯電話を使用することがあるが、当該携帯電話に個人データを登録している場合には、その盗難や紛失等を防止するための措置として、携帯電話に備わっているセキュリティ機能や画面ロック等の機能を利用して適切な措置を講ずることが望まれる。
- 第5項の技術的安全管理措置とは、個人データ及びそれを取り扱う情報システム等への外部からの不正な侵入を防止するためのアクセス制御、不正ソフトウェア対策やシステムの監視など、個人データに対する技術的な安全管理措置をいう。具体的な措置については各号のとおりである。

#### 【参考】

- 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）

（安全管理措置）

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。

- 個人情報の保護に関する基本方針（平成16年4月2日閣議決定）

6 個人情報取扱事業者等が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項

（1）個人情報取扱事業者に関する事項

② 責任体制の確保

事業運営において個人情報の保護を適切に位置づける観点から、外部からの不正アクセスの防御対策のほか、個人情報保護管理者の設置、内部関係者のアクセス管理や持ち出し防止策等、個人情報の安全管理について、事業者の内部における責任体制を確保するための仕組みを整備することが重要である。

- 労働基準法（昭和22年法律第49号）

第9章 就業規則

（作成及び届出の義務）

第八十九条 常時十人以上の労働者を使用する使用者は、次に掲げる事項について就業規則を作成し、行政官庁に届け出なければならない。次に掲げる事項を変更した場合においても、同様とする。

一～十 (略)

(作成の手續)

第九十条 使用者は、就業規則の作成又は変更について、当該事業場に、労働者の過半数で組織する労働組合がある場合においてはその労働組合、労働者の過半数で組織する労働組合がない場合においては労働者の過半数を代表する者の意見を聴かななければならない。

2 使用者は、前条の規定により届出をなすについて、前項の意見を記した書面を添付しなければならない。

## 第10条 (従業者の監督)

### (従業者の監督)

第10条 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。

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ないものとする。その職を退いた後においても同様とする。

### 【趣旨】

本条は、個人情報保護法第21条(従業者の監督)と同様の規定を設けるとともに、第2項において、郵便法第8条第2項の趣旨に則り、郵便物に関して知り得た個人データの内容を保護するよう規定するものである。

### 【解説】

- 事業者は、その従業者に個人データを取り扱わせるに当たっては、安全管理が図られるよう、必要かつ適切な監督を行わなければならない(第1項)。
  - ・ 「従業者」とは、事業者との間の雇用関係の有無にかかわらず、事業者の指揮監督を受けて業務に従事している者をいい、雇用関係にある従業員(正社員、契約社員、嘱託社員、パートタイマー、アルバイト等)及び役員のほか派遣労働者も含まれる。(なお、個人ライダー等の取扱いについては第11条(委託先の監督)を参照。)
  - ・ 「必要かつ適切な監督」としては、例えば、従業者が内部規程に従って個人データを適正に取り扱っているかについて、あらかじめ定めた間隔で定期的に確認すること等が想定される。
- 第2項は、郵便の業務に従事する者について、その業務に関して知り得た個人データを適正に取り扱うべき責務があることを明らかにしたものである。

郵便法第8条第2項では、郵便の業務に従事する者に対し、郵便物に関して知り得た他人の秘密を守るべき義務が課されている。ここでいう「他人の秘密」とは、信書の内容のみならず、差出人・受取人の氏名、住所又は居所、取扱年月日、差出個数その他通信そのものの構成要素を成す一切の事項を指す。

一方、例えば、郵便事業株式会社や郵便局株式会社が個々の信書の送達には関連しない個人情報(法人営業先リスト、料金の支払状況等)を個人データといった形で保有している場合には、かかる守秘義務は及ばないと考えられるものの、個人情報

報保護の観点から同様に保護することが適当であることから、このような規定を置くこととしたものである。

- 第2項でいう「みだりに他人に知らせ」とは、自己の権限に含まれない場合や含まれる場合であっても正当な理由なく他人に知らせることをいう。また、「不当な目的に使用」とは、自己の利益を図るために利用する場合や他人の正当な利益に反して利用する場合等をいう。

【参考】

- 個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）

（従業者の監督）

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。

- 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

（2）個人情報取扱事業者に関する事項

③ 従業者の啓発

事業者において、個人情報の漏えい等の防止等、その取り扱う個人情報の適切な保護が確保されるためには、教育研修の実施等を通じて、個人情報を実際に業務で取り扱うこととなる従業者の啓発を図ることにより、従業者の個人情報保護意識を徹底することが重要である。

## 第 11 条 (委託先の監督)

### (委託先の監督)

- 第 11 条 事業者は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合は、その取扱いを委託された個人データの安全管理が図られるよう、委託を受けた者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。
- 2 事業者は、個人情報の保護について十分な措置を講じている者を委託先として選定するための基準を設けるよう努めるものとする。
- 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るものとする。
- 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 委託契約範囲外の模写、複製の禁止
  - 二 委託処理期間
  - ホ 委託処理終了後の個人データの変換・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対応
- 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ないものとする。その職を退いた後においても同様とする。

### 【趣旨】

本条は、第 1 項において個人情報保護法第 22 条（委託先の監督）と同様の規定を設けるとともに、第 2 項及び第 3 項において、そのための具体的な取組として、個人データの取扱いを委託する際に努めるべき事項について規定するものである。また第 4 項において、郵便法第 8 条第 2 項の趣旨に則り、郵便の業務に関して知り得た個人データの内容を保護するよう規定するものである。

### 【解説】

- 事業者は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合は、その取扱いを委託された個人データの安全管理が図られるよう、委託を受けた者に対する必要か

つ適切な監督を行わなければならない（第1項）。

ここでいう「委託」とは、契約の形態・種類を問わず、事業者が他の者に個人情報の取扱いの全部又は一部を行わせることを内容とする契約の一切を含むものである。

- 事業者は、個人情報の保護について十分な措置を講じている者を委託先として選定するための基準を設けるよう努めるものとする（第2項）。また、第3項に規定した事項について、委託契約時に明確化に努める必要がある。委託先として選定するための基準に盛り込むべき事項としては、例えば、委託先における安全管理措置の状況、従業員の監督の状況、個人情報保護に関する第三者認証の取得の有無などが考えられる。
  
- 第4項は、事業者から委託された個人情報の取扱いの業務に従事する者（受託者及びその従業者）について、その業務に関して知り得た個人データを適正に取り扱うべき責務があることを明らかにしたものである。（本項の趣旨、「みだりに他人に知らせ」及び「不当な目的に使用」の内容については、第10条（従業員の監督）の解説を参照。）

#### 【参考】

- 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）

（委託先の監督）

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。

- 個人情報の保護に関する基本方針（平成16年4月2日閣議決定）

6 個人情報取扱事業者等が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項

（1）個人情報取扱事業者に関する事項

② 責任体制の確保

また、個人情報の取扱いを外部に委託することとなる際には、委託契約の中で、個人情報の流出防止をはじめとする保護のための措置が委託先において確保されるよう、委託元と委託先のそれぞれの責任等を明確に定めることにより、再委託される場合も含めて実効的な監督体制を確保することが重要である。

○ 郵便法

(秘密の保護)

第8条 (略)

- 2 郵便の業務に従事する者は、在職中郵便物に関して知り得た他人の秘密を守らなければならない。その職を退いた後においても、同様とする。

## 第12条 (プライバシーポリシー)

(プライバシーポリシー)

第12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るものとする。

### 【趣旨】

本条は、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定）を踏まえ、事業者がプライバシーポリシーを策定・公表し、これを遵守するよう努めることを定めるものである。

### 【解説】

- 事業者は、事業活動に対する社会の信頼を確保するため、自らが保有する個人情報の取扱いに関する方針についての宣言をプライバシーポリシーとして策定・公表し、これを遵守するように努めることが重要である。
- 事業者がプライバシーポリシーに記載すべき事項としては、例えば、次のようなものが考えられる。
  - ① 個人情報保護法及び郵便法その他関係法令の遵守に関すること
  - ② 第14条第1項各号に定める保有個人データに関して公表すべき事項
    - ・ 自己の氏名又は名称
    - ・ 利用目的
    - ・ 「開示等の求め」に応じる手続
    - ・ 苦情の申出先 等
  - ③ 第9条の安全管理措置に関すること
- 策定したプライバシーポリシーの具体的な公表方法については、例えば、ホームページへの掲載のほか、支店・郵便局における書面の掲示といった方法が挙げられる。

### 【参考】

- 個人情報の保護に関する基本方針（平成16年4月2日閣議決定）
  - 6 個人情報取扱事業者等が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項
    - (1) 個人情報取扱事業者に関する事項
      - ① 事業者が行う措置の対外的明確化

事業者の個人情報保護に関する考え方や方針に関する宣言（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）の策定・公表により、個人情報を目的外に利用しないことや苦情処理に適切に取り組むこと等を宣言するとともに、事業者が関係法令等を遵守し、利用目的の通知・公表、開示等の個人情報の取扱いに関する諸手続について、あらかじめ、対外的に分かりやすく説明することが、事業活動に対する社会の信頼を確保するために重要である。

## 第13条 (第三者提供の制限)

### (第三者提供の制限)

第13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いているときは、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 第三者への提供の手段又は方法

四 本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止すること

3 事業者は、前項第二号又は第三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かなければならない。

4 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、前二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 個人データを特定の者との間で共同して利用する場合であって、その旨並びに共同して利用される個人データの項目、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

5 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。

6 事業者は、個人データを第三者に提供するにあたっては、信書の秘密の保護に係る郵便法第8条その他の関連規定を遵守するものとする。

#### 【趣旨】

本条は、個人情報保護法第23条（第三者提供の制限）と同様の規定を設けるとともに、第6項において、当該個人データが本人の信書の秘密にも該当する場合には、本人の同意なき第三者提供は正当な事由がある場合を除き許されないことを確認的に定めるものである。

#### 【解説】

● 事業者は、原則として、あらかじめ本人の同意を得ないで第三者に個人データを提供することはできない（第1項）。

ここでいう「あらかじめ」とは、「個人データの第三者への提供に当たりあらかじめ」をいう。また、「本人の同意を得る」とは、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。例えば、同意する旨を本人から口頭又は書面（電子メール、ホームページ上の入力画面等を含む。）で確認することなどが考えられる。

● 第三者提供とされる事例としては、例えば、親子兄弟会社やグループ会社の間で個人データを交換する場合や同業者間で個人データを交換する場合などが挙げられる。一方、同一事業者内において他部門へ個人データを提供することは該当しない（ただし、利用目的による制限があることに留意する必要がある）。

● ただし、以下の場合には、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することができる。

① 他の法益が優先する場合（第1項各号）

② 本人の求めによる提供停止（いわゆるオプトアウト）を行っている場合（第2項、第3項）

③ 当該個人データを受け取る者が第三者と見なされない場合（第4項）

● 第1項第1号の「法令に基づく場合」とは、例えば、裁判官等の発付する令状により郵便物の差押え等がなされる場合（刑事訴訟法第100条、同法第222条）や法律上の照会権限を有する者から郵便物に関する照会がなされる場合（弁護士法第23条の2）等が想定される。前者の場合には、令状で特定された範囲内の情報

の提供を拒むことはできない。これに対して、後者の場合には、原則として照会に応ずるべきであるが、当該個人データが本人の信書の秘密に該当する場合には当該データを提供することは適当ではない（「信書の秘密」の内容については第3条解説参照）。

一方、例えば、事業者が個々の信書の送達には関連しない個人情報（契約者情報、料金の支払状況等）を個人データといった形で保有している場合、当該データは信書の秘密の保護の対象外になると考えられるため、基本的には法律上の照会権限を有する者からの照会に応ずることは可能である。ただし、個々の信書の送達に関連するかどうかは、照会の仕方によって変わるとも考えられ、照会の過程でその対象が個々の信書の送達と密接に関係することが推測される場合には、信書の秘密に該当するものとして取り扱うことが適当である。

- また、第4項では、①委託、②業務承継、③共同利用の場合について、当該個人データの提供を受けることとなる者は「第三者」に該当しないことを規定している。この点、郵便事業では運送・集配業務を委託することがあるが、その場合に、例えば、個人データを含む配送先に関する情報を委託先に渡すことは第三者提供には該当せず、委託先の監督責任が発生することになる（委託先の監督については第11条参照）。
- なお、第6項は、第1項から第5項の規定の適用により第三者提供が認められる場合であっても、当該個人データが信書の秘密にも該当する場合には、本人の同意なき第三者提供は正当な事由がある場合を除き許されないことについて確認する旨の規定である。ここでいう「正当な事由」とは、緊急避難等の違法性阻却事由に該当する場合を指す。具体的には、例えば、災害や事故等の緊急時において、郵便物の送達に関して取得した差出人や受取人の住所、電話番号といった情報を自治体等に提供するといった場合が挙げられる。

#### 【参考】

- 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）  
（第三者提供の制限）

第23条 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。

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 個人情報取扱事業者は、第三者に提供される個人データについて、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いているときは、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 第三者への提供の手段又は方法

四 本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止すること。

3 個人情報取扱事業者は、前項第二号又は第三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かなければならない。

4 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、前三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 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 個人データを特定の者との間で共同して利用する場合であって、その旨並びに共同して利用される個人データの項目、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。

5 個人情報取扱事業者は、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。

## 第14条 (保有個人データに関する事項の公表等)

(保有個人データに関する事項の公表)

第14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 すべての保有個人データの利用目的（第7条第4項第1号から第3号までに該当する場合を除く。）
- 三 次項、第15条第1項、第16条第1項又は第17条第1項若しくは第2項の規定による求めに応じる手続（第20条第2項の規定により手数料の額を定めたときは、その手数料の額を含む）
- 四 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でない場合
- 二 第7条第4項第1号から第3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。

### 【趣旨】

本条は、個人情報保護法第24条（保有個人データに関する事項の公表等）と同様の規定を設けるものである。

### 【解説】

- 事業者は、保有個人データに関して第1項各号に定める事項について本人の知り得る状態に置かなければならない（第1項）。第1項各号に定める事項は、本人が開示等の求めを行う上での実効性を担保するために必要不可欠な事項として定めるものである。

- 「本人の知り得る状態」とは、本人が知ろうとすれば知ることができる状態をいう。具体的には、ホームページへの掲載、パンフレットへの記載・配布、支店・郵便局内における書面の掲示・備付け、本人の求めに応じて遅滞なく回答を行うこと等が考えられる。
- また、事業者は、第2項各号の場合を除き、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（第2項）。「通知」の方法については、第7条解説参照。

【参考】

- 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）  
（保有個人データに関する事項の公表等）
  - 第24条 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。
    - 一 当該個人情報取扱事業者の氏名又は名称
    - 二 すべての保有個人データの利用目的（第18条第4項第1号から第3号までに該当する場合を除く。）
    - 三 次項、次条第1項、第26条第1項又は第27条第1項若しくは第2項の規定による求めに応じる手続（第30条第2項の規定により手数料の額を定めたときは、その手数料の額を含む。）
    - 四 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。
    - 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でない場合
    - 二 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。
- 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）  
（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）
  - 第5条 法第24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。
    - 一 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
    - 二 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

あつては、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

## 第15条 (開示)

(開示)

第15条 郵便事業株式会社（以下第20条までにおいて「会社」という。）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（当該本人が識別される保有個人データが存在しないときにその旨を知らせることを含む。以下同じ。）を求められたときは、本人に対し、書面の交付（開示の求め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 他の法令に違反することとなる場合

2 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全部又は一部について開示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 他の法令の規定により、本人に対し第一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、同項の規定は、適用しない。

### 【趣旨】

本条は、個人情報保護法第25条（開示）と同様の規定を設けるものである。

### 【解説】

- 事業者は、本人から保有個人データの開示の求められた場合には、遅滞なく、当該個人保有データを開示しなければならない（第1項）。ただし、第1項各号に該当すると判断される場合には、例外的に、保有個人データの全部又は一部を不開示とすることが認められる。

ここで、このガイドラインにおける「事業者」とは、第2条第6項で定義されるところの郵便事業株式会社及び郵便局株式会社となる。

しかしながら、郵便事業の事業主体は郵便事業株式会社であり、郵便局株式会社は郵便窓口業務の受託者という位置づけになる。個人情報の取扱いに関する諸規定は、法定受託者たる郵便局株式会社に対しても適用される必要があるが、個人情報の開示等という行為に関しては、その主体を事業主体たる郵便事業株式会社のみ限定し、その責任を明確化することとしている。

なお、この条から第20条までにおいて、責任主体は郵便事業株式会社となるので、「会社」という略称規定を用いている。この「解説」においても、第20条の部分までは、郵便事業株式会社を単に「会社」と表記する。

- この場合の「開示」とは、求めの対象である「保有個人データ」が存在しないという場合を含む。開示の方法は、書面によるほか、求めを行った者が同意している場合には電子メール、電話、口頭説明等の方法によることも可能である。
- また、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は、本人に対し遅滞なく当該決定をした旨を通知しなければならない(第2項)。「通知」の方法については、第7条解説参照。

#### 【参考】

- 個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)  
(開示)

第25条 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開示(当該本人が識別される保有個人データが存在しないときにその旨を知らせることを含む。以下同じ。)を求められたときは、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。

- 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
- 三 他の法令に違反することとなる場合

2 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全部又は一部について開示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 他の法令の規定により、本人に対し第一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、同項の規定は、適用しない。

- 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)  
(個人情報取扱事業者が保有個人データを開示する方法)

第6条 法第25条第1項の政令で定める方法は、書面の交付による方法(開示の求め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。

## 第16条（訂正等）

（訂正等）

第16条 会社は、本人から、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いう理由によって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。）を求められる場合には、その内容の訂正等に関して他の法令に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れなければならない。

2 会社は、前項の規定に基づき求められた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。

### 【趣旨】

本条は、個人情報保護法第26条（訂正等）と同様の規定を設けるものである。

### 【解説】

- 会社は、本人から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、その内容の訂正、追加又は削除（以下「訂正等」という。）を求められた場合には、原則として、訂正等を行わなければならない（第1項）。ただし、利用目的から見て訂正等の必要がない場合や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。
- 訂正等を行った場合にはその内容、訂正等を行わない旨を決定した場合は、本人に遅滞なく、その旨を通知しなければならない（第2項）。「通知」の方法については、第7条解説参照。

### 【参考】

○ 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）

（訂正等）

第26条 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内容が事実でないという理由によって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。）を求められた場合には、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。

- 2 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。

## 第 17 条 （利用停止等）

### （利用停止等）

第 17 条 会社は、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取り扱われているという理由又は第 6 条の規定に違反して取得さ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（以下この条において「利用停止等」という。）を求められた場合であって、その求め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。

2 会社は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第 13 条第 1 項の規定に違反して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への提供の停止を求められた場合であって、その求め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。

3 会社は、第 1 項の規定に基づき求められた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、又は前項の規定に基づき求められた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。

### 【趣旨】

本条は、個人情報保護法第 27 条（利用停止等）と同様の規定を設けるものである。

### 【解説】

- 会社は、本人から、以下の理由により、保有個人データの利用の停止又は消去もしくは第三者提供の禁止（以下「利用の停止等」という。）を求められた場合には、原則として、かかる措置を講じなければならない（第 1 項、第 2 項）。
  - ① 利用目的の達成に必要な範囲を超えて保有個人データを取り扱っている場合
  - ② 偽りその他不正の手段により保有個人データを取得した場合
  - ③ 第三者提供の制限に違反して保有個人データが提供された場合

- 利用の停止等を行った場合又は利用の停止等を行わない旨を決定した場合は、本人に遅滞なく、その旨を通知しなければならない（第3項）。「通知」の方法については、第7条解説参照。

【参考】

○ 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）

（利用停止等）

第27条 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が第16条の規定に違反して取り扱われているという理由又は第17条の規定に違反して取得さ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（以下この条において「利用停止等」という。）を求められた場合であって、その求め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。

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が23条第1項の規定に違反して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への提供の停止を求められた場合であって、その求め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。

3 個人情報取扱事業者は、第一項の規定に基づき求められた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、又は前項の規定に基づき求められた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。

## 第 18 条 (理由の説明)

### (理由の説明)

第 18 条 会社は、第 14 条第 3 項、第 15 条第 2 項、第 16 条第 2 項又は第 17 条第 3 項の規定により、本人から求めら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。

### 【趣旨】

本条は、個人情報保護法第 28 条(理由の説明)と同様の規定を設けるものである。

### 【解説】

- 会社は、保有個人データの公表・開示・訂正・利用停止等に関し、本人から求められた措置をとらない旨又は求められた措置とは異なる措置をとる旨を本人に通知する場合には、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。

### 【参考】

- 個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 号)

### (理由の説明)

第 28 条 個人情報取扱事業者は、第 24 条第 3 項、第 25 条第 2 項、第 26 条第 2 項又は前条第 3 項の規定により、本人から求めら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。

## 第19条 (開示等の求めに応じる手続)

(開示等の求めに応じる手続)

第19条 会社は、第14条第2項、第15条第1項、第16条第1項又は第17条第1項若しくは第2項の規定による求め(以下この条において「開示等の求め」という。)に関し、次の各号に掲げるとおり、その求め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、開示等の求めを行わなければならない。

一 開示等の求めの申出先

二 開示等の求めに際して提出すべき書面(電子的方式、磁気的方式その他の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録を含む。)の様式その他の開示等の求めの方式

三 開示等の求め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方法

四 第20条第1項の手数料の徴収方法

2 会社は、本人に対し、開示等の求めに関し、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、会社は、本人が容易かつ的確に開示等の求めをすることができるよう、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 開示等の求めは、次に掲げる代理人によってすることができる。ただし、第15条第1項の規定による開示の求めについては、本人の具体的な委任によらない代理人に開示することにより本人の信書の秘密を侵害する等、同項各号のいずれかに該当する場合はこの限りではない。

一 未成年者又は成年被後見人の法定代理人

二 開示等の求めをすることにつき本人が委任した代理人

4 会社は、前3項の規定に基づき開示等の求め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。

### 【趣旨】

本条は、個人情報保護法第29条(開示等の求めに応じる手続)と同様の規定を設けるとともに、第3項の代理人による開示の求めについては、本人の信書の秘密を侵害する等の場合には応じてはならないことを確認的に定めるものである。

### 【解説】

● 会社は、保有個人データの利用目的の通知、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止又は消去、第三者提供の停止の求め(以下、「開示等の求め」という。)

について、その求めを受け付ける方法を定めることができる（第1項）。

会社は、かかる手続きを定めた場合には、個人情報保護法第24条第1項の規定に基づき、本人の知り得る状態に置かなくてはならない。手続きを定めるかどうかは会社の任意であるが、定めた場合には本人は当該方法に従って求めを行う必要がある。

- 本人が、未成年者である場合や成年被後見人である場合又は本人の委任がある場合は、代理人による開示等の求めが可能である（第3項）。

なお、第3項ただし書きは、本人からの委任の内容が具体的に特定されていない代理人に対して個々の信書の差出人や受取人の氏名・住所・電話番号を開示するなど本人の「信書の秘密」を侵すおそれがある場合や代理人による開示の求めを認めることが本人と利益相反になるおそれがある場合など、第15条第1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旨を確認的に定めたものである。

- 会社は、開示等の求めについて、本人に過重な負担を課するような手続きを定めることがないよう配慮しなければならない（第4項）。具体的には、必要以上に膨大な資料の提出を求めること、煩雑な書類を書かせること、あるいは、受付窓口を不当に利便性の悪い場所に設置することなどがないよう配慮する必要がある。

#### 【参考】

- 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）  
（開示等の求めに応じる手続）

第29条 個人情報取扱事業者は、第24条第2項、第25条第1項、第26条第1項又は第27条第1項若しくは第2項の規定による求め（以下この条において「開示等の求め」という。）に関し、政令で定めるところにより、その求め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、開示等の求め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、開示等の求めに関し、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求めをすることができるよう、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 開示等の求めは、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求め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。

○ 個人情報保護に関する法律施行令（平成 15 年政令第 507 号）

（開示等の求めを受け付ける方法）

第 7 条 法第 29 条第 1 項の規定により個人情報取扱事業者が開示等の求め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。

一 開示等の求めの申出先

二 開示等の求めに際して提出すべき書面（電子的方式、磁気的方式その他の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録を含む。）の様式その他の開示等の求めの方式

三 開示等の求め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方法

四 法第 30 条第 1 項の手数料の徴収方法

（開示等の求めをすることができる代理人）

第 8 条 法第 29 条第 3 項の規定により開示等の求めをすることができる代理人は、次に掲げる代理人とする。

一 未成年者又は成年被後見人の法定代理人

二 開示等の求めをすることにつき本人が委任した代理人

## 第20条 (手数料)

(手数料)

第20条 会社は、第14条第2項の規定による利用目的の通知又は第15条第1項の規定による開示を求められたときは、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 会社は、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。

### 【趣旨】

本条は、個人情報保護法第30条(手数料)と同様の規定を定めるものである。

### 【解説】

- 会社が、利用目的の通知または開示を求められたときは、その実施に関して、手数料を徴収することができる。手数料を定めた場合は、個人情報保護法第24条第1項の規定に基づき、手数料の額を本人の知り得る状態に置かなくてはならない。
- また、手数料を徴収する場合は、実費を勘案して合理的に認められる範囲内において、その額を定める必要がある。

### 【参考】

- 個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)  
(手数料)

第30条 個人情報取扱事業者は、第24条第2項の規定による利用目的の通知又は第25条第1項の規定による開示を求められたときは、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。

## 第 2 1 条 （苦情の処理）

（事業者による苦情の処理）

第 2 1 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。

### 【趣旨】

本条は、個人情報保護法第 3 1 条（苦情の処理）と同様の規定を設けるものである。

### 【解説】

- 事業者は、個人情報 の取扱い（利用、提供、開示、訂正等）に関する苦情全般について、適切かつ迅速に処理するよう努めなければならない（第 1 項）。
- 併せて、苦情を処理するために必要な体制の整備に努めなければならない（第 2 項）。具体的には、苦情処理に係る窓口/担当者の設置、苦情処理に係る規程の整備、従業員への教育・研修の実施等の措置が考えられる。

### 【参考】

- 個人情報 の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）

（個人情報取扱事業者による苦情の処理）

第 3 1 条 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。

## 第22条 (漏えい等が発生した場合の対応)

(漏えい等が発生した場合の対応)

第22条 事業者は、個人データの漏えい等が発生した場合は、事実関係を本人に速やかに通知するものとする。

2 事業者は、個人データの漏えい等が発生した場合は、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り事実関係等を公表するものとする。

3 事業者は、個人データの漏えい等が発生した場合は事実関係を総務省に直ちに報告するものとする。

### 【趣旨】

本条は、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定）等を踏まえ、実際に個人情報の漏えい等の事案が発生した場合に、事業者が講ずべき措置を定めるものである。

### 【解説】

- 事業者は、自己が取り扱う個人データの漏えい、滅失又はき損（以下「漏えい等」という。）が発生した場合は、当該データに係る本人が適切に対応できるよう、事実関係を本人に速やかに通知する必要がある（第1項）。
- また、上記基本方針を踏まえ、個人データの漏えい等が発生した場合は、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、事業者は、可能な限り事実関係等を公表するものとする。事実関係のほかに公表すべき事項として、例えば、再発防止策などが想定される（第2項）。
- さらに、個人データの漏えい等が発生した場合は、事業者は、事実関係を直ちに総務省に報告する必要がある（第3項）。

### 【参考】

- 個人情報の保護に関する基本方針（平成16年4月2日閣議決定）
  - 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
    - (3) 個人情報取扱事業者に関する事項
      - ④ 事業者が行う措置の対外的明確化
        - また、事業者において、個人情報の漏えい等の事案が発生した場合は、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り事実関係等を公表することが重要である。

## 第 23 条 （配達情報の取扱い）

（配達情報等の取扱い）

第 23 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 8 条から第 11 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。

### 【趣旨】

本条は、郵便事業において取り扱われるもののうち、特に慎重な取扱いが必要と考えられる配達情報等について、特に厳正な注意を求めるものである。

### 【解説】

- 郵便事業において保有されている個人データのうち、担当区域に郵便物を配達するための住所・居所情報や転居情報は、当該区域の住民に関する基本的な個人情報である住所・氏名等を内容としている。郵便事業においては、郵便の役務を全国あまねく提供していることから、全国津々浦々の国民個人個人に係る基本情報を把握していることになる。

この情報については、特に慎重かつ厳正な取扱いが必要と考えられることから、特に規定を設けることとしたものである。