

# LPガス販売事業の個人情報保護に関するガイドライン

監修 清水 直 弁護士

監修 大関 大輔 弁護士

平成16年12月20日

(社)日本エルピーガス連合会

# はじめに

近年のIT化の進展に伴いコンピュータやネットワークを利用して大量の個人情報の利用が著しく拡大している状況下にあります。また、民間事業者による個人情報の漏えい事件が発生するなど、個人情報の保護が叫ばれています。

経済産業省においては、これまでも個人情報の保護に関する指針などを制定して、個人情報安全管理責任者などの設置や個人情報のアクセス管理の徹底、情報管理体制の整備、内部関係者の持ち出し防止策、不正アクセス防止策など、関係者へ個人情報の適切な取り扱いとその保護を求めてきました。

一方で個人情報を取り扱う事業者の遵守すべき義務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が必要となっています。このような社会環境下において、個人情報を取り扱う事業者の遵守すべきものと個人の権利利益を保護する観点から「個人情報の保護に関する法律」が平成15年5月に制定され、平成17年4月1日から全面施行されることとなりました。

個人情報の漏えいがもたらす企業の損害としては、行政指導、刑事事件としての懲役、罰金、民事事件としての損害賠償責任、見舞金の負担、社会的信用の失墜などがあります。

これまで実際に個人情報の漏えいにより、上記のような損害を蒙った企業もあるので、今後は、企業経営において個人情報の取り扱いには、十分な対応が必要です。

LPガスは、全国2,600万世帯のお客様に供給されており、LPガス販売事業者は、そのお客様の住所、氏名、電話番号、保安、設置機器等のさまざまな個人情報を所有しています。これらの個人情報は、LPガス販売事業を行うには必要不可欠なものです。それが不正に流用されたり、プライバシーが侵害されたりすることのないようにするための指針として、このたび(社)日本エルピーガス連合会ではITサブWGにおいて検討を行い、法律の専門家のご意見等も受け、このたび「LPガス販売事業の個人情報保護に関するガイドライン」をとりまとめましたので、ご活用くださるようお願い致します。

(社)日本エルピーガス連合会  
会長 高須 國廣

## ガイドラインの適用範囲と構成などについて

このガイドラインは、全てのLPガス販売事業者を対象として作成してあります。取扱う個人情報の量や利用方法により事業者等を限定せずに、すべてのLPガス販売事業者がこのガイドラインに沿って個人情報の取扱いを行うようお願いいたします。

また、LPガス業界の関連企業としての卸業者、配送センター、工事会社、保安機関等は、販売事業者から個人情報の提供を受ける委託先として位置付けています。

このガイドラインの取扱いについて、個人情報保護法の適用されるLPガス販売事業者は法令を遵守するためにもこのガイドラインの内容を理解し、遵守をお願いいたします。本ガイドラインについての詳細な事項については個人情報保護に関する法令及び経済産業省のガイドラインを参照の上遵守する必要があります。また、個人情報保護法の適用されないLPガス販売事業者についても、お客様の個人情報を大切に取扱うという観点から、また、万が一、個人情報の漏えい等が発生すると個人情報保護法は適用されなくても、信用の失墜や民法・刑法上の責務を負う場合があることから、このガイドラインの内容を理解し、遵守するようお願いいたします。

このガイドラインの構成について、原則として、本文、説明、参考事例、参考条文（条文に根拠がある場合に限る）の4部構成になっており、必要に応じて事例を記載しています。また、巻末に用語の定義を記載しています。

# 目 次

## 第 1 章 ガイドライン

### 目的

- 1 . ガイドラインの目的 . . . . . 5

### 事業者としての方針等

- 2 . 内部規程・方針等の策定 . . . . . 6  
3 . 個人情報保護方針の公表 . . . . . 6

### 個人情報の取得等

- 4 . 個人情報の利用目的の特定 . . . . . 7  
5 . 個人情報の適正な取得 . . . . . 9  
6 . 取得に際しての利用目的の通知又は公表 . . . . . 10  
7 . 利用目的による制限 . . . . . 12  
8 . 書面により直接に取得する場合の利用目的の明示 . . . . . 13

### 利用目的の変更

- 9 . 利用目的の変更時の通知又は公表 . . . . . 16

### 個人データの管理

- 10 . 個人データの正確性の確保 . . . . . 17  
11 . 個人データの安全管理のための措置 . . . . . 18  
12 . 従業員の監督 . . . . . 19  
13 . 委託先の監督 . . . . . 20

### 個人データの第三者提供

- 14 . 個人データの第三者提供の制限 . . . . . 22

### 開示・訂正・利用停止等への対応

- 15 . 保有個人データに関する必要事項の公表等 . . . . . 25  
16 . 本人からの求めによる個人データの開示 . . . . . 26

|  |    |
|--|----|
| 17 . 本人からの求めによる個人データの訂正等 . . . . .     | 27 |
| 18 . 本人からの求めによる個人データの利用停止等 . . . . .   | 28 |
| 19 . 公表・開示等を行わない場合の本人への理由の説明 . . . . . | 29 |
| 20 . 本人からの開示等の求めに応じる手続 . . . . .       | 30 |
| <b>苦情処理</b>                            |    |
| 21 . 苦情処理 . . . . .                    | 32 |
| <b>用語の定義</b> . . . . .                 | 33 |

## 第2章 参考資料

|  |    |
|--|----|
| <b>経済産業省からの要請</b> . . . . .                      | 38 |
| <b>関係資料を掲載しているホームページ等</b> . . . . .              | 43 |
| <b>個人情報保護法</b> . . . . .                         | 44 |
| <b>万が一個人情報漏えい事故が発生した場合の対応<br/>及び事例</b> . . . . . | 61 |
| <b>参考文献等</b> . . . . .                           | 64 |

# 目的

## 1. ガイドラインの目的

このガイドラインは、L P ガス販売事業者に対し、個人情報の適正な取扱いに関する指針を示すことにより、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護し、もってL P ガス業界の健全な発展に寄与することを目的とします。

(説明)

1. L P ガスの販売を行うすべての企業や個人事業者は、お客様の個人情報を適切に取り扱う必要があります。

L P ガス販売事業者はL P ガスをお客様に供給するにあたり、お客様の家族構成を考慮した大きさの給湯器を設置したり、消費量に見合ったマイコンメータや容器などの供給機器を設置したりすることが基本であり、このためにお客様の家族構成等を知ることとなります。

また、ガス器具を設置することでガス器具の種類・その後の利用状況やガスの使用量を知ることとなります。さらに、ガス料金を請求することでお客様の銀行等の口座番号を知ることとなります。

さらに、ガス器具展などのイベントのアンケートで回答者の氏名住所等を入手する場合があります。

これらのほとんどがお客様個人を識別することができる場合は、個人情報に該当することから、適切に取り扱う必要があります。

2. 一方でL P ガスの保安の高度化に係る保安点検や周知等のように個人情報はその業務において有用に活用されています。このガイドラインでは、事業者に対し、お客様サービス等のために個人情報を活用し、同時にお客様の個人情報を保護する指針を示しております。

参考条文 個人情報保護法第1条

# 事業者としての方針等

## 2 . 内部規程・方針等の策定

L P ガス販売事業者は、個人情報 を適正に取 り扱 うた めの規程又 は手 順書 を策定 し、その代 表者 は、個人 情報 保護 方針 を定め、適正に運 用す るこ ととす る。

(説明)

- 1 . L P ガス販売事業者において個人情報を適切に取り扱うためには、個人情報 の入 手・取 扱 い等 を含んだ社 内に適 用す る内 部規 程を 作成 し、こ れを基 に手 順書 等を 策定 し、意 思統 一を 図るこ ととす る。
- 2 . また、企 業の代 表者 は個人 情報 保護 方針 を定め、こ れを適 正に運 用す るこ ととす る。

\* この項目について、個人情報保護法が適用されない事業者であっても、趣 旨を理 解し て個人 情報 を保 護す るよ うに努 めてく ださい。

## 3 . 個人情報保護方針の公表

L P ガス販売事業者は、個人情報保護方針を文書化し、公表す るこ と が望 ましい。

(説明)

L P ガス販売事業者は、一般の人が個人情報保護方針を閲覧できるように文書化し、ホームページに掲載、店頭の見やすい位置に掲示する等して公表することが望ましい。

「公表」については用語の定義 ( P 3 3 ~ P 3 7 ) を参照してください。

# 個人情報取得等

## 4 . 個人情報の利用目的の特定

LPガス販売事業者は、個人情報を取り扱うに当たっては、その利用目的（以下「利用目的」といいます。）をできる限り特定しなければなりません。

LPガス販売事業者は、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りません。

（説明）

LPガス販売事業者は、LPガスの供給のために個人情報を取り扱うこととなりますが、その際、まず個人情報の利用目的をできる限り特定しなければなりません。

利用目的の特定にあたっては、利用目的を単に抽象的、一般的に特定するのではなく、LPガス販売事業者が最終的にどのような目的で個人情報を利用するかについて、できるだけ具体的に明記する必要があります。

なお、あらかじめ、個人情報を卸業者、保安機関、配送業者等に提供することを想定している場合は、利用目的において、その旨を特定しなければなりません。

特定した個人情報はあらかじめ公表することが望ましいです。（後記6 . 参照）

また、特定した利用目的は、本人が想定することが困難でないと認められる範囲内で変更することは可能です。この場合、変更された利用目的は、本人に通知するか、又は公表しなければなりません。

「本人に通知」、「公表」については用語の定義（P 33 ~ P 37）を参照してください。

（参考事例）

【具体的に利用目的を特定している事例】

「LPガスの配送のために利用させていただきます。」

「LPガス器具のダイレクトメールのために利用させていただきます。」

「ガス漏れ等の緊急時に対応するために保安の専門の機関に登録するために利用させていただきます。」

**【具体的に利用目的を特定していない事例】**

「我が社の事業活動のために利用させていただきます。」

「我が社の提供するLPガスの販売に関するサービスの向上のために利用させていただきます。」

「我が社のLPガス販売のためのマーケティング活動のために利用させていただきます。」

**【本人が想定することが困難でないと認められる範囲内に該当する事例】**

「LPガス器具の紹介を電子メールにより送信することがあります。」とした利用目的において、「郵便によりお知らせすることがある。」旨追加すること。

参考条文 個人情報保護法第15条

## 5 . 個人情報の適正な取得

**LPガス販売事業者は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはなりません。**

(参考事例)

【不正の手段により個人情報を取得している事例】

本人に対して個人情報を収集していることやその目的を隠して個人情報を取得した場合

個人情報保護法では原則としてあらかじめ本人の同意なしに個人データを第三者に提供してはならないこととしていますが、これに違反するよう強要して個人情報を取得した場合

他の事業者に指示して不正な手段で個人情報を取得させ、その事業者から個人情報を取得する場合

偽りその他不正な手段により個人情報を取得した第三者から、そのことを知っているにも関わらず、間接的に個人情報を取得する場合。

参考条文 個人情報保護法第17条

## **6 . 取得に際しての利用目的の通知又は公表**

**LPガス販売事業者は、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りません。**

(説明)

LPガス販売事業者は、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するか、又は公表しなければならない。

なお、平成17年4月1日前に取得した個人情報(既にLPガスを供給しているお客様の個人情報やイベント・アンケートで取得した個人情報等)についても利用目的を通知又は公表する必要があります。

「通知」、「公表」については用語の定義(P33～P37)を参照してください。

(参考事例)

**【本人に通知又は公表が必要な事例】**

個人情報の第三者提供を受ける場合

インターネット上で本人が自発的に公表している個人情報を取得する場合

インターネット、官報、職員録等から個人情報を取得する場合

電話による問合せやクレームのように本人により自発的に提供される個人情報を取得する場合

あらかじめ、特定した個人情報の利用目的を公表する際の文例

LPガス供給の申込みの受付、工事、保安点検の際、ガス機器販売等の機会などの際、お客様の個人情報(氏名、住所、電話番号、振替号座番号、ガス機器種類等)のご提供を受けますが、これらの個人情報は次の目的に利用させていただきますのでよろしくお願いいたします。

- LPガスの供給を行うために利用

- L P ガスの設備工事を行うために利用
- 液化石油ガス法に基づく次の L P ガスの保安に関する業務を行うために利用
  - ・ 供給開始時点検・調査（ L P ガスの供給を開始するときに設備の点検や調査を行う。）
  - ・ 容器交換時等供給設備点検（容器、調整器、バルブ、供給管などの外観点検を行う。）
  - ・ 定期供給・消費設備点検（ L P ガス設備のガス漏れ試験、ガス器具や給排気設備の調査などを行う。）
  - ・ 周知（ L P ガスの使用上の注意などを記載したパンフレットを定期的に配布する）
  - ・ 緊急時対応（お客様からの災害発生などの連絡に対して迅速な措置を行う。なお、必要に応じて実際にお伺いして対応。）
  - ・ 緊急時連絡（お客様からの災害発生などの連絡について、他の保安の専門機関に依頼する）
- ガス機器、警報器等の販売、設置、修理・点検、アフターサービス
- 上記に関するサービス・製品等のお知らせ・案内、調査・データ分析

また、業務を円滑に遂行するため、 L P ガス容器の配送会社、 L P ガス設備の保安点検会社、 L P ガス工事会社、口座振替先の金融機関、情報処理会社等に業務の一部を委託することがあります。

このため必要な範囲で委託先へ個人情報を提供する場合があります。

その際には当社は委託先との間で個人情報の取扱いに関する適切な監督を行います。

\* 当社が所有している情報について、開示、訂正、追加、削除、利用停止等のご希望がある場合は、下記の連絡先までお知らせください。

L P ガス販売事業者名 住所、電話番号、担当者名

この文例は、 L P ガスの供給だけに個人情報を利用する場合以外にも保安機関への委託等いくつかの例が記載されていますので、必要に応じて適宜追加・削除等を行ってご利用ください。

参考条文 個人情報保護法第 18 条第 1 項

## 7. 利用目的による制限

LPガス販売事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、前記6.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りません。

LPガス販売事業者は、合併その他の事由により他のLPガス販売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りません。

前記 及び は、法令に基づいて個人情報を取り扱う場合等は適用しません。

### (説明)

一旦取得した個人情報について当初の利用目的の達成に必要な範囲を超えて取り扱うときには、本人にあらかじめ同意を得なければなりません。

LPガス販売事業者が合併等により他のLPガス販売事業者から事業を承継することに伴い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とならず、本人の同意を得る必要はありません。

「本人の同意」については用語の定義(P33～P37)を参照してください。

### (参考事例)

#### 【同意が必要でない事例】

合併前のLPガス販売事業者がLPガスの供給を目的に個人情報を取得しており、配送、点検調査等も全て自社で行っていた場合で、合併後のLPガス販売事業者もLPガスの供給、配送、点検調査等も全て自社で行なう場合。

#### 【同意が必要な事例】

LPガスを供給することにより得たお客様の情報をもとに、ガス器具の販売促進のためにダイレクトメールを送る場合。

合併前のLPガス販売事業者がLPガスの供給のみを目的に個人情

報を取得しており、配送、点検調査等も全て自社で行っていた場合で、合併後のLPガス販売事業者が調査点検を保安機関に委託することとなった場合。

参考条文 個人情報保護法第16条

## **8. 書面により直接に取得する場合の利用目的の明示**

本人との間で契約を締結することに伴い契約書その他の書面（又はインターネット等）で本人から直接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りません。

（説明）

1. LPガス販売事業者は、書面による記載等により、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りません。
2. 例えば、LPガスの供給契約に伴い取得した個人情報によりダイレクトメールを出した場合、本人は契約の際にそこまでの認識をしていないことがあるので、あらかじめ本人に明示しなければなりません。ここでいう「明示」とは、例えばLPガス供給契約書に利用目的を記載するなど本人にあらかじめ利用目的を認識してもらうことが必要で、インターネットへの掲載だけでは「明示」したことになりません。
3. 平成17年4月1日前に取得した個人情報（既にLPガスを供給しているお客様の個人情報やイベント・アンケートで取得した個人情報等）については、インターネットに利用目的を掲載することや、検針票に個人情報の利用目的を印刷する等、利用目的を通知又は公表する必要があります。

（参考事例）

【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場合の事例】

LPガスの供給契約書・申込書に記載された個人情報を本人から直接取得する場合

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  
懸賞の応募葉書に記載された個人情報を直接本人から取得する場合

## 本人から直接書面で個人情報を取得する場合の利用目的の明示例

書面等によりLPガスの供給のお申し込みに際し、氏名、住所、電話番号、振替口座番号、ガス機器種類等の情報を頂くこととなります。

これらの個人情報は次の目的に利用させていただきますのでよろしくお願いいたします。

- LPガスの供給を行うために利用
- LPガスの設備工事を行うために利用
- 液化石油ガス法に基づく次のLPガスの保安に関する業務を行うために利用
  - ・ 供給開始時点検・調査（LPガスの供給を開始するときに設備の点検や調査を行う。）
  - ・ 容器交換時等供給設備点検（容器、調整器、バルブ、供給管などの外観点検を行う。）
  - ・ 定期供給・消費設備点検（LPガス設備のガス漏れ試験、ガス器具や給排気設備の調査などを行う。）
  - ・ 周知（LPガスの使用上の注意などを記載したパンフレットを定期的に配布する）
  - ・ 緊急時対応（お客様からの災害発生などの連絡について迅速な措置を行う。なお、必要に応じて実際にお伺いして対応。）
  - ・ 緊急時連絡（お客様からの災害発生などの連絡について、他の保安の専門機関に依頼する）
- ガス機器、警報器等の販売、設置、修理・点検、アフターサービス
- 上記に関するサービス・製品等のお知らせ・案内、調査・データ分析

また、業務を円滑に遂行するため、LPガス容器の配送会社、LPガス設備の保安点検会社、LPガス工事会社、口座振替先の金融機関、情報処理会社等に業務の一部を委託することがあります。

このため必要な範囲で委託先へ個人情報を提供する場合があります。

その際には当社は委託先との間で個人情報の取扱いに関する適切な監督を行います。

\* 当社が所有している情報について、開示、訂正、追加、削除、利用停止等のご希望がある場合は、下記の連絡先までお知らせください。

L P ガス販売事業者名 住所、電話番号、担当者名

この文例は、L P ガスの供給だけに個人情報を利用する場合以外にも保安機関への委託等いくつかの例が記載されていますので、必要に応じて適宜追加・削除等を行ってご利用ください。

参考条文 個人情報保護法第 18 条第 2 項

# 利用目的の変更

## 9 . 利用目的の変更時の通知又は公表

**L P ガス販売事業者は、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内で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りません。**

(説明)

平成17年4月1日前に取得した個人情報(既にLPガスを供給しているお客様の個人情報やイベント・アンケートで取得した個人情報等)について利用目的を公表している場合についても、利用目的を変更した場合は、インターネットに利用目的変更した旨を掲載することや、検針票に個人情報の利用目的変更した旨を印刷する等、利用目的の変更の通知又は公表をする必要があります。

一旦取得した個人情報について当初の利用目的の達成に必要な範囲を超えて取り扱うときには、本人にあらかじめ同意を得なければなりません。(前記7.参照)

「本人に通知」、「公表」については用語の定義(P33~P37)を参照してください。

参考条文 個人情報保護法第18条第3項

# 個人データの管理

## 10. 個人データの正確性の確保

LPガス販売事業者は、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りません。

(説明)

LPガス販売事業者は、利用目的の達成に必要な範囲内において、誤った情報、古い情報によって、個人の利益が侵害される恐れがあることから個人情報データへの入力時の照合、確認の手続きの整備、誤り等を発見した場合の訂正等の手続きの整備、記録事項の更新・保存期間の設定等を行うことにより、個人情報のデータを正確かつ最新の内容に保つようにしなければなりません。

個人データを一律に又は常に最新に保つ必要はなく、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を保てば良いこととします。

参考条文 個人情報保護法第19条

## 11. 個人データの安全管理のための措置

LPガス販売事業者は、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、その規模に応じた必要かつ適切な措置を講じなければなりません。

(説明)

個人データが漏えいする原因としては、入手した書面等のコピー、写真、個人情報が入ったノートパソコン等の紛失・盗難、また、口頭による漏えい(「ここだけの話」として個人情報を伝達した場合も含む)、インターネット等による漏えい等が考えられます。

個人データを安全に管理するため、組織的、人的、物理的及び技術的に安全に管理できる措置を講じることが必要です。

具体的には、内部規程・マニュアルの作成、従業員教育等が考えられます。また、機器・システム関係としては、セキュリティに配慮した機器の設置、個人情報を扱うシステムの外部ネットワークからの独立、インターネット等で接続する場合にはファイアウォールの設置、暗号化、アクセス制限の設定、その他様々な方策が考えられます。

なお、個人データの安全管理のための措置については、経済産業省ガイドラインに詳細な方策・事例が記載されていますので必要に応じてご参照ください。

**\* この項目について、個人情報保護法が適用されない事業者であっても、趣旨を理解して個人情報を保護するように努めてください。**

参考条文 個人情報保護法第20条

## **12. 従業員の監督**

**LPガス販売事業者は、その従業員に個人データを取り扱わせるに当たっては、該当個人データの安全管理が図られるよう、該当従業員に対する必要かつ適切な監督を行わなければなりません。**

(説明)

1. LPガス販売事業者は、その従業員に個人情報の安全な管理が図られるよう必要かつ適切な監督が行わなければなりません。たとえば、安全管理規程の教育とその遂行、定期的な確認をさせるなどの適切な監督を行うことが必要です。
2. 従業員とは、LPガス販売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としての正社員、契約社員、アルバイトのみならず役員、派遣社員も含まれます。

(参考事例)

**【従業員に対して、必要かつ適切な監督を行っていない場合の事例】**

安全管理規程に定めた間隔で定期的に確認せず、個人データが漏えいした場合、

内部規程に違反し、個人データが入ったパソコンを繰り返し持ち出し、それを放置した結果、紛失、漏えいした場合

参考条文 個人情報保護法第21条

**\* この項目について、個人情報保護法が適用されない事業者であっても、趣旨を理解して個人情報を保護するように努めてください。**

### 13. 委託先の監督

**LPガス販売事業者は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合は、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して必要かつ適切な監督を行わなければなりません。**

(説明)

1. LPガス販売事業者が個人データの取扱いを委託する相手としては卸業者、保安機関、配送業者、工事事業者、集中監視センター、計算センター、システム管理先等が考えられますが、どこに委託した場合でもLPガス販売事業者に監督する責任があります。
2. 「必要かつ適切な監督」とは次の場合が考えられ、再委託先に問題が生じた場合は、元の委託者が責任を負うことがあるので、再委託する場合は特に注意が必要です。
  - 委託契約書に安全管理に関する規定があること。
  - 定期的に安全管理について確認すること。
  - 再委託する場合はその規定を設けること。
3. 外部へ委託する際、委託先から情報が漏れいすれば、委託元も監督責任や使用者責任などの責任を負うこととなるため、委託先の選定には、次のような基準などを設けて適正水準を維持することが必要です。
  - 売り上げ、事業内容、利益等の安定性
  - 受託実績の有無
  - 技術レベル
  - 委託先のシステム環境
  - プライバシーマーク<sup>\*1</sup>、ISMS<sup>\*2</sup>の認証取得状況
  - 事故発生時の賠償能力としての保険の加入の有無など

**\*1 プライバシーマーク**

財団法人日本情報処理開発協会(JIPDEC)が、日本工業規格「個人情報保護に関するコンプライアンス・プログラムの要求事項 JIS Q 15001」に準拠して個人情報の取扱いを適切に行っている民間事業者に対して付与するマーク。なお、現在900社程度がマークの付与を受けている。

\* 2 I S M S

情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)適合性評価制度は、国際的に整合性のとれた情報セキュリティマネジメントに対する第三者適合性評価制度。なお、現在500社程度が認証を受けている。

(参考事例)

【受託者に対して、必要かつ適切な監督を行っていない場合の事例】

安全管理状況を契約締結時及び定期的に把握せず、個人データが漏えいした場合

安全管理措置の内容を受託者に指示せず、個人データが漏えいした場合

再委託の指示を行わず、取り扱い状況の確認を怠り、再委託先が個人データを漏えいした場合

参考条文 個人情報保護法第22条

# 個人データの第三者提供

## 14. 個人データの第三者提供の制限

LPガス販売事業者は、法令に基づいて個人情報を取り扱う場合等を除くほか、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りません。

LPガス販売事業者は、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その提供を停止することとしている場合であって、次の各号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うる状態に置いているときは、当該個人データを第三者に提供することができます。

なお、(2)又は(3)に掲げる事項を変更する場合は、その変更内容について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知りうる状態に置かなければなりません。

- (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) 第三者への提供の手段又は方法
- (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。

次のいずれかに該当する場合は、第三者提供に該当しないものとします。

- (1) LPガス販売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り扱いの全部又は一部を委託する場合。
- (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) 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以下のことをあらかじめ、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。

共同利用する旨

共同して利用される個人データの項目

共同して利用される者の範囲

### 利用する者の利用目的

### 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

LPガス販売事業者は、前記4.の(3)に規定する項目のうち、利用する者の利用目的又は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りません。

#### (説明)

1. LPガス販売事業者がLPガスを供給するために、卸業者、保安機関、配送業者、工事事業者、集中監視センター、計算センター、システム管理先等に個人情報を提供する場合はここでいう第三者提供に該当しないため、事前に同意を得る必要はありませんが、「委託先」に該当するため、必要かつ適切な監督を行なう必要があります。
2. LPガス販売事業者がLPガスを供給するという目的以外で個人情報を第三者提供する場合はあらかじめ本人の同意を得る必要がありますが、あらかじめ次の情報を本人に通知又は本人が容易に知り得る状態に置いておくとともに本人の求めに応じて第三者への提供を停止する場合には、個人データを第三者に提供することができます。
  - 第三者への提供を利用目的としていること。
  - 第三者に提供される個人データの項目。
  - 第三者への提供の手段と方法。
  - 本人の求めに応じ当該本人が識別される個人データの提供を停止すること。

#### (参考事例)

##### 【第三者提供とされる事例】

親子兄弟会社、グループ会社の間で個人情報を提供・交換する場合  
同業者間で個人情報を提供・交換する場合  
合併前の相手会社へ個人情報を提供・交換する場合

\* 以下の「第三者提供とされない事例」に該当する場合は除きます。

##### 【第三者提供とされない事例】

LPガス販売事業者が、利用目的にもとづいて、個人情報の一部又は全部を業務委託の一環において、卸業者、保安機関、配送業者、工事事業

者、集中監視センター、計算センター、システム管理先等へ提供する場  
合（この場合は「13．委託先」に該当します）

同一事業者内で他部門へ個人データを提供する場合

合併、分社化、営業譲渡により、新会社へ個人情報を提供・交換する場  
合

利用目的に制限はあるが、同一事業者内で他部門へ個人情報を提供・交  
換する場合

「本人の知り得る状態(遅滞なく回答できる場合も含みます)」については用  
語の定義（P 33～P 37）を参照してください。

参考条文 個人情報保護法第23条

# 開示・訂正・利用停止等の対応

## 15. 保有個人データに関する必要事項の公表等

LPガス販売事業者は、保有個人データに関し、次の事項について、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みます。）に置かなければなりません。

- (1) LPガス販売事業者の氏名又は名称
- (2) すべての保有個人データの利用目的
- (3) 保有個人データの開示、訂正等、利用停止等の手続及びその手数料
- (4) LPガス販売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

(説明)

平成17年4月1日前に取得した個人データ（既にLPガスを供給しているお客様の個人情報やイベント・アンケートで取得した個人情報等）に関しても本人の知り得る状態に置かなければなりません。

「本人の知り得る状態」については用語の定義（P33～P37）を参照してください。

- \* この項目について、個人情報保護法が適用されない事業者であっても、趣旨を理解して個人情報を保護するように努めてください。

参考条文 個人情報保護法第24条・政令第5条

## 16 . 本人からの求めによる個人データの開示

LPガス販売事業者は、本人から保有個人データの開示を求められた場合は、遅滞なく開示しなければなりません。ただし、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求めがあり、事実上問い合わせ窓口が占有されることによって他の問い合わせ対応業務が立ち行かなくなり、業務上著しい支障を及ぼすおそれがある場合等はその全部又は一部を開示しないことができます。その場合はその旨を本人に対して遅滞なく通知を行います。

開示する場合は書面により行います。ただし、開示の求めを行った者が同意した方法があるときは、その方法で行うことができます。

(説明)

本人から個人情報のデータの開示を求められたときは、書面により開示しなければなりません。ただし、本人が別の開示方法に同意した場合は、その方法でもよい。たとえば、電子メール、電話等がある。そのデータが存在しない場合はその旨を知らせることも同様です。

「本人に通知」については用語の定義（P33～P37）を参照してください。

参考条文 個人情報保護法第25条・政令第6条

## 17. 本人からの求めによる個人データの訂正等

LPガス販売事業者は、本人から保有データの内容が事実でないという理由で訂正、追加又は削除（以下「訂正等」といいます。）を求められたときは、本人に対し、遅滞なく、その訂正等の有無（訂正等を行ったときは、その内容を含みます。）を通知しなければなりません。

（説明）

LPガス販売事業者は本人が自己の利益を保護する手段として、開示・訂正・削除・利用停止を容易に行える体制を確保しなければなりません。

LPガス販売事業者は、本人から当該個人情報のデータの内容が、事実でないことからその訂正、削除を求められたときは、原則として、訂正等を行わなければなりません。また、本人にその訂正等の有無を通知しなければなりません。

ただし、利用目的から見て訂正が必要でない場合や、内容が誤りでなく、指摘が正しくない場合には、訂正等を行う必要はありません。

「本人に通知」については用語の定義（P33～P37）を参照してください。

参考条文 個人情報保護法第26条

## 18 . 本人からの求めによる個人データの利用停止等

LPガス販売事業者は、保有個人データが、その利用目的の制限や適正な取得に違反して取り扱われているという理由及び第三者への提供が違反して行われているという理由により本人から利用停止又は消去（以下「利用停止等」といいます。）を求められた時において、その求めに理由があることが判明したときには、違反を是正するために必要な限度で、遅滞なく対応し、その旨を本人に対して通知を行わなければなりません。ただし、多額の費用を要する等、その実施について困難である場合であって、本人の権利利益を保護するため必要な措置をとるときは、この限りではありません。

LPガス販売事業者は、前記 に基づき保有個人データについて利用停止等を行ったとき又は行わない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければなりません。

（説明）

- 1 . 本人から同意のない目的外利用、不正な取得、同意のない第三者提供などの手続き違反で個人情報の利用の停止等を求められた場合は、原則として、個人情報のデータの利用の停止、消去、第三者への提供の停止を行わなければなりません。その措置を行った場合は、本人に通知しなければなりません。  
ただし、利用停止等に多額の費用がかかり、その他の利用停止、第三者への提供の停止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措置を行う場合は、この限りにありません。
- 2 . 「これに代わるべき措置」の内容はケースバイケースで、例えば、正誤表の添付、注記等が考えられますが、いずれにしても利用停止や第三者への提供の停止を行わないことで本人の権利利益が侵害されるおそれがどの程度あるかなどを勘案する必要があります。

参考条文 個人情報保護法第27条

## 19. 公表・開示等を行わない場合の本人への理由の説明

LPガス販売事業者は、保有個人データの開示、訂正及び利用停止等の規定により、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には、本人に対し、その理由を説明するよう努めなければなりません。

(説明)

LPガス販売事業者は、個人情報の公表、開示、訂正、利用停止等において、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本人に通知する場合は、その理由も併せて説明するように努める必要があります。

参考条文 個人情報保護法第28条

## 20 . 本人からの開示等の求めに応じる手続

LPガス販売事業者は、保有する個人データについて本人からの開示等の求めを受け付ける方法として次の(1)～(4)の方法により受け付けることとします。

(1) 開示等の求めの申出先

(2) 開示等の求めに際して提出すべき書面(電子的方式その他、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みます。)の様式その他の開示等の求めの方式

(3) 開示の求めをする者が本人又は後記の代理人であることの確認方法

(4) 手数料の徴収方法

LPガス販売事業者は、本人に対し、開示の求めに関し、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ます。この場合において、LPガス販売事業者は、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りません。

本人の求めによる利用目的の通知及び開示の実施に関し、手数料を徴収することができます。なお、手数料の額は実費を勘案して合理的であると認められる範囲でなければならず、手数料を定める場合は本人の知り得る状態に置かなければなりません。

LPガス販売事業者は、代理人による開示の求めに応じなければなりません。なお、ここでいう代理人は次の者に限ります。

(1) 未成年者又は成年被後見人の法定代理人

(2) 開示等の求めをすることにつき本人が委任した代理人

(説明)

1. LPガス販売事業者は、本人からの開示等の求めを受け付ける手続を定めることができます。その際本人に過重な負担を強いることのないよう配慮しなければなりません。
2. 本人に対し本人の個人データの開示を行う場合、その利用目的を本人に尋ねる等により、本人への開示範囲を確認することができます。
3. 開示等を求める者が本人かどうか確認する必要があります。インター

ネット等による求めについても同じです。

- 4．代理人による求めを受け付ける場合は、本人の委任を受けた代理人であることを確認する必要があります。

「本人の知り得る状態」については用語の定義（P 33～P 37）を参照してください。

**\* この項目について、個人情報保護法が適用されない事業者であっても、趣旨を理解して個人情報を保護するように努めてください。**

参考条文 個人情報保護法第29条・第30条・政令第7条・第8条

# 苦情処理

## 2.1. 苦情処理

**L P ガス販売事業者は、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りません。**

**L P ガス販売事業者は前記 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りません。**

(説明)

1. L P ガス販売事業者は、お客様に対して、個人情報の保護、運用、対応について、日ごろからその対応、説明ができるようにしておくことが必要です。
2. 予想される問い合わせ、苦情としては、次のことが予想されます。  
ダイレクトメールがきたが、どこから入手したのか、  
自分の情報をどれだけ持っているのか、  
自分の情報を何処に提供したのか。
3. 個人情報の取扱いに関する問い合わせ、相談、苦情を処理するため、L P ガス販売事業者は、苦情処理の窓口の設置や苦情処理の手順を定めるなどの必要な体制の整備に努めることが必要です。
4. 苦情対応の参考規格としては、次のものがある。  
日本工業規格 J I S Z 9 9 2 0 : 2 0 0 0 「苦情対応マネジメントシステムの指針」がある

参考条文 個人情報保護法第 3 1 条

# 用語の定義

## (1) 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。

### (説明)

上記の中で個人に関する情報とは、特定の個人を識別することができるものは、氏名、性別、生年月日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、評価を表すすべての情報であり、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、暗号化されているかどうかを問いません。

L P ガス供給契約、定期消費設備点検等により取得したお客様の氏名、住所、電話番号、口座番号、ガスの使用量、器具の使用状況等、お客様ニーズを把握するために行うマーケティング調査等の統計目的で入手した個人の氏名等はすべて個人情報となります。

なお、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となります。

また、「生存する個人」には、日本国民に限られず、外国人も含まれるが、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含まれません。ただし、役員、従業員等に関する情報は個人情報となります。

### (参考事例)

#### 【個人情報に該当する事例】

本人の氏名 ( L P ガスお客様の氏名も含みます )

生年月日、連絡先 ( 住所・居所・電話番号 )、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

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

特定の個人を識別できるメールアドレス情報

nichiren\_ichiro@japanlpg.or.jp 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、日連に所属するニチレンイチローのメールアドレスであることがわかるような場合等)

特定個人を識別できる情報が記述されていない場合、周知の情報を補って認識することにより特定の個人を識別できる情報

雇用管理情報（会社が社員を評価した情報を含む。）

個人情報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た場合は、その時点で個人情報となる。）

#### 【個人情報に該当しない事例】

企業の財務情報等、法人等の団体に関する情報（団体情報）

記号や数字等の文字列だけから特定個人の情報であるか否かの区別がつかないメールアドレス情報(例えば、abc012345@010101.com  
ただし、他の情報と容易に照合することによって特定の個人を識別できる場合は、個人情報となる。)

特定の個人を識別することができない統計情報

### **(2) 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います。**

#### 【個人データに該当する事例】

個人情報データベース等から他の媒体に格納したバックアップ用の個人情報

コンピュータ処理による個人情報データベース等から出力された帳票等

#### 【個人データに該当しない事例】

個人情報データベース等を構成する前の入力帳票に記載されている個人情報

### **(3) 保有個人データ**

**個人データのうち、特に開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止等の対象となるものです。なお、存否が明らかになることによ**

り公益等が害されるものや、6か月以内に消去することとなるもの等は除きます。

(説明)

L P ガス販売事業者が、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のすべてを行うことができる権限を有する「個人データ」をいいます。ただし、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又は 6ヶ月以内に消去する(更新することは除く。)こととなるものは除きます。

**(4) 本人**

個人情報によって識別される、又は識別され得る特定の個人をいいます。

**(5) 本人に通知**

本人に直接知らせることをいい、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りません。

(参考事例)

**【本人への通知に該当する事例】**

面談においては、口頭又はちらし等の文書を渡すこと。

電話においては、口頭又は自動応答装置等で知らせること。

電子メール、F A X、文書の郵送すること。

電話勧誘においては勧誘の電話の際に口頭で知らせること。

電子商取引において、取引の確認を行なうための自動応答の電子メールに記載して送信する。

**(6) 本人の同意**

本人の個人情報が、L P ガス販売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。 )。

(参考事例)

**【本人の同意を得ている事例】**

同意する旨を本人から口頭又は書面（電子的方式その他、人の知覚によっては認識することができない方式による記録を含む。）で確認すること。

本人が署名又は記名押印した同意する旨の申込書等の文書を受領し確認すること。

インターネット等により情報を取得する場合、本人から同意する旨のメールを受信すること。

インターネット等により情報を取得する場合、本人から同意する旨の確認欄のチェックをしてもらうことなど

#### **（ 7 ）本人が容易に知り得る状態**

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に置いていることをいい、事業の性質及び個人情報取扱状況に応じ、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。

（参考事例）

##### **【本人が容易に知り得る状態に該当する事例】**

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等が継続的に行なわれていること。

事務所の窓口等への掲示、備付け等が継続的に行なわれていること。広く頒布されている定期刊行物への定期的掲載を行なっていること。

電子商取引において、商品を紹介するホームページの画面にリンク先を継続的に掲示すること。

#### **（ 8 ）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も含む。）**

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なうこと等、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なければならない。

（参考事例）

##### **【本人が知り得る状態に該当する事例】**

問い合わせ窓口を設け、問い合わせがあれば、口頭又は文書で回答

できるよう体制を整備しておく。

店舗販売において、店舗にパンフレットを置いておく。

電子商取引において、問い合わせ先のメールアドレスを明記する。

### **(9) 公表**

広く一般に自己の意思を知らせること(不特定多数の人々が知ることができるよう発表すること)をいう。ただし、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。

(参考事例)

#### **【公表に該当する事例】**

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、自社の店舗・事務所内におけるポスター等の掲示、パンフレット等の常設・配布等。

店舗販売においては、店舗の見やすい場所への掲示。

### **(10) LPガス販売事業者**

個人情報を取り扱う法人又はその他の団体又は個人であるLPガスを販売する事業者をいいます。

(参考事例)

#### **【LPガス販売事業者に該当する事例】**

株式会社、有限会社、事業協同組合等の組織によりLPガスの販売を行なう事業者

LPガスの販売を行なう個人事業主

#### **【LPガス販売事業者に該当しない事例】**

LPガス販売事業者から点検・調査等の委託を受けた保安機関

LPガス販売事業者から配送の委託を受けた配送業者

LPガス販売事業者から工事の委託を受けた工事事業者

## 第2章 参考資料

### **経済産業省からの要請**

平成16年3月29日、次頁のとおり経済産業省から日連に要請がありました。

要請の主な内容は、日連及び傘下会員の個人情報漏えい等の発生時の連絡体制の徹底及び、個人情報の情報管理の徹底であり、日連及び傘下会員が個人情報の安全管理体制等の整備を行なう際に経済産業省のガイドラインを参照するとともに、必要に応じて日連の自主的なガイドラインを策定するようあわせて要請がありました。

今回のガイドラインはこの要請を受けて作成したものです。

平成16年3月29日

社団法人日本エルピーガス連合会  
会長 高須 國廣 殿

経済産業省原子力安全・保安院  
液化石油ガス保安課長 林 光明

個人情報の安全管理の徹底について(要請)

民間事業者による個人情報の漏えい防止対策については、これまでににおいても、経済産業省として、指針の制定等を行ってきたところですが、個人情報漏えい事件が相次いで発生していること等を踏まえ、来年4月の個人情報保護法の施行も視野に入れて、別添1の通り、更なる安全管理体制の徹底を図ることを決定いたしました。

また、IT 関係省庁連絡会議幹事会においても、民間の保有する個人情報の情報管理の徹底について、別添2の通り、申し合わせが行われました。

つきましては、貴団体におかれましても、漏えい等の発生時の連絡体制等について、下記の通り、貴団体及び傘下の会員に対して徹底されるとともに、貴団体及び傘下の会員における個人情報の情報管理の徹底を図るよう改めて周知及び指導いただきますようお願いいたします。

記

1. 省内の業及び団体所管課に個人情報安全管理責任者を置きます。貴団体の個人情報安全管理責任者は、経済産業省原子力安全・保安院液化石油ガス保安課長となります。
2. 貴団体及び傘下の会員において、個人情報漏えい事件等が発生した場合は、当該企業等から、上記個人情報安全管理責任者に即時に連絡を行うよう徹底をお願いいたします。
3. 近時の事案を踏まえ、貴団体及び傘下の会員において、保有する個人情報のアクセス管理の徹底、個人情報の情報管理体制の整備、内部関係者による個人情報の持ち出しの防止に係る対策、外部からの不正アクセスの防御等情報管理システムの堅牢化及び個人情報に関する従業者・委託先の監督体制の整備などを行うことにより、個人情報の情報管理の徹底を図るよう改めて周知及び指導いただきますようお願いいたします。

4. また、平成17年4月1日に個人情報保護法が施行されますが、経済産業省では、内閣府が定める基本方針に沿って、当省所管企業、業界団体が対応を行う場合の具体的対処方針を「個人情報の保護に関する法律に基づく経済産業省ガイドライン」として作成、公表することとしております。貴団体及び傘下の会員が個人情報の安全管理体制等の整備を行う際には、当該ガイドラインを参照するよう周知及び指導いただくとともに、必要に応じて、貴団体における自主的なガイドラインの策定・見直しも検討いただくなど、常に十分な個人情報の情報管理の徹底が図られるようお願いいたします。

以上

(別添1)

### 個人情報の安全管理体制の徹底について

平成16年3月3日  
経済産業省

民間事業者による個人情報の漏えい防止対策等については、これまでににおいても、当省として平成元年4月に「民間部門における電子計算機処理に係る個人情報の保護について(指針)」を制定(平成9年3月改正)し、かつ、商務情報政策局情報経済課を取りまとめ窓口として対策を講じてきているところである。また、個別に事案が生じた場合には当該企業、関係団体等に対して指導・通達を行ってきたところであるが、さらなる安全管理体制の徹底を図るため、以下の体制を敷くこととする。

#### 記

1. 省内業所管課に、個人情報安全管理責任者を置く。当該責任者は、原則として当該課の課長とする。
2. 関係業界に対し、傘下の企業について個人情報の漏えい等の事件が発生した場合には、即時に当該企業の所管課の安全管理責任者に対し連絡を行うべきことを徹底する。
3. 当該安全管理責任者が連絡を受けた場合、即時に商務情報政策局情報経済課長に報告を行い、事後措置について協議を行う。
4. 省内の情報共有を徹底するため、各局等政策調整官からなる「個人情報安全管理連絡会議」を設置する。議長は、大臣官房企画課長とする。
5. 平成17年4月1日に個人情報保護法が施行されるが、内閣府が定める基本方針に基づいて、当省所管企業について個別事案が生じた場合の対応を行う場合の対処方針「個人情報の保護に関する法律に基づく経済産業省ガイドライン」を作成する。かつ、消費者及び企業にとっての透明性を確保するため、当該ガイドラインを公表することとする。

(別添2)

民間の保有する個人情報の情報管理の徹底について  
(案)

平成16年3月12日

IT関係省庁連絡会議幹事会申し合わせ

近時、民間の保有する個人情報の大量漏洩事案が多数発生しているところである。このような事案の増大はIT社会の健全な発展にとって、憂慮すべき問題になってきている。

このような状況に鑑み、政府としては、IT社会の実現に向けて、これまで以上に国民の信頼を得ることが必要であるという認識の下、民間の保有する個人情報の情報管理を徹底するため、下記の対策を講ずることとする。

記

1. 関係省庁は、所管の業界等に対して、個人情報の情報管理の徹底を、改めて指導すること。  
特に、近時の事案を踏まえ、保有する個人情報へのアクセス管理の徹底、個人情報の情報管理体制の整備、企業の内部関係者による個人情報の持ち出しの防止に係る対策、外部からの不正アクセスの防御等情報管理システムの堅牢化などを行うよう指導すること。
2. 関係省庁は、民間の保有する個人情報の漏洩事案の再発防止のため、所管の業界等に関する個人情報保護ガイドラインについて、必要に応じて、その策定・見直しを検討し、または関係者に対して策定・見直しを検討させるなど、常に十分な個人情報の情報管理の徹底を図ること。
3. 関係省庁は、所管の業界等に対して、個人情報の漏洩の事実を把握した場合には、直ちに所管省庁に報告するよう、周知徹底すること。

## 関係資料を掲載しているホームページ等

### 1 . 内閣府

<http://www5.cao.go.jp/seikatsu/kojin/index.html>

法律・政令条文、解説等

### 2 . 首相官邸

<http://www.kantei.go.jp/jp/it/privacy/houseika/hourituan/index.html>

個人情報保護法の経緯、法律条文、解説等

### 3 . 経済産業省

[http://www.meti.go.jp/policy/it\\_policy/privacy/privacy.htm](http://www.meti.go.jp/policy/it_policy/privacy/privacy.htm)

経済産業省個人情報保護ガイドライン本体・概要等

# 個人情報保護法

個人情報の保護に関する法律（平成十五年法律第五十七号）

## 目次

- 第一章 総則（第一条 - 第三条）
- 第二章 国及び地方公共団体の責務等（第四条 - 第六条）
- 第三章 個人情報の保護に関する施策等
  - 第一節 個人情報の保護に関する基本方針（第七条）
  - 第二節 国の施策（第八条 - 第十条）
  - 第三節 地方公共団体の施策（第十一条 - 第十三条）
  - 第四節 国及び地方公共団体の協力（第十四条）
- 第四章 個人情報取扱事業者の義務等
  - 第一節 個人情報取扱事業者の義務（第十五条 - 第三十六条）
  - 第二節 民間団体による個人情報の保護の推進（第三十七条 - 第四十九条）
- 第五章 雑則（第五十条 - 第五十五条）
- 第六章 罰則（第五十六条 - 第五十九条）
- 附則

## 第一章 総則

### （目的）

第一条 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。

### （定義）

第二条 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。

（基本理念）

第三条 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。

## 第二章 国及び地方公共団体の責務等

（国の責務）

第四条 国は、この法律の趣旨にのっとり、個人情報の適正な取扱いを確保するために必要な施策を総合的に策定し、及びこれを実施する責務を有する。

（地方公共団体の責務）

第五条 地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、その地方公共団体の区域の特性に応じて、個人情報の適正な取扱いを確保するために必要な施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。

(法制上の措置等)

第六条 政府は、国の行政機関について、その保有する個人情報の性質、当該個人情報を保有する目的等を勘案し、その保有する個人情報の適正な取扱いが確保されるよう法制上の措置その他必要な措置を講ずるものとする。

2 政府は、独立行政法人等について、その性格及び業務内容に応じ、その保有する個人情報の適正な取扱いが確保されるよう法制上の措置その他必要な措置を講ずるものとする。

3 政府は、前二項に定めるもののほか、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。

### 第三章 個人情報の保護に関する施策等

#### 第一節 個人情報の保護に関する基本方針

第七条 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。

2 基本方針は、次に掲げる事項について定めるものとする。

一 個人情報の保護に関する施策の推進に関する基本的な方向

二 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

三 地方公共団体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

四 独立行政法人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

五 地方独立行政法人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

六 個人情報取扱事業者及び第四十条第一項に規定する認定個人情報保護団体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

七 個人情報の取扱いに関する苦情の円滑な処理に関する事項

八 その他個人情報の保護に関する施策の推進に関する重要事項

3 内閣総理大臣は、国民生活審議会の意見を聴いて、基本方針の案を作成し、閣議の決定を求めなければならない。

4 内閣総理大臣は、前項の規定による閣議の決定があったときは、遅滞なく、基本方針を公表しなければならない。

5 前二項の規定は、基本方針の変更について準用する。

#### 第二節 国の施策

(地方公共団体等への支援)

第八条 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。

(苦情処理のための措置)

第九条 国は、個人情報の取扱いに関し事業者と本人との間に生じた苦情の適切かつ迅速な処理を図るために必要な措置を講ずるものとする。

(個人情報の適正な取扱いを確保するための措置)

第十条 国は、地方公共団体との適切な役割分担を通じ、次章に規定する個人情報取扱事業者による個人情報の適正な取扱いを確保するために必要な措置を講ずるものとする。

### 第三節 地方公共団体の施策

(地方公共団体等が保有する個人情報の保護)

第十一条 地方公共団体は、その保有する個人情報の性質、当該個人情報を保有する目的等を勘案し、その保有する個人情報の適正な取扱いが確保されるよう必要な措置を講ずることに努めなければならない。

2 地方公共団体は、その設立に係る地方独立行政法人について、その性格及び業務内容に応じ、その保有する個人情報の適正な取扱いが確保されるよう必要な措置を講ずることに努めなければならない。

(区域内の事業者等への支援)

第十二条 地方公共団体は、個人情報の適正な取扱いを確保するため、その区域内の事業者及び住民に対する支援に必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(苦情の処理のあっせん等)

第十三条 地方公共団体は、個人情報の取扱いに関し事業者と本人との間に生じた苦情が適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあっせんその他必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

### 第四節 国及び地方公共団体の協力

第十四条 国及び地方公共団体は、個人情報の保護に関する施策を講ずるにつき、相協力するものとする。

## 第四章 個人情報取扱事業者の義務等

### 第一節 個人情報取扱事業者の義務

(利用目的の特定)

第十五条 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。

(利用目的による制限)

第十六条 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。

(適正な取得)

第十七条 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。

(取得に際しての利用目的の通知等)

第十八条 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  
(データ内容の正確性の確保)
- 第十九条 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。  
(安全管理措置)
- 第二十条 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。  
(従業者の監督)
- 第二十一条 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。  
(委託先の監督)
- 第二十二条 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。  
(第三者提供の制限)
- 第二十三条 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。
- ( 保有個人データに関する事項の公表等 )

第二十四条 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（第十八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、次条第一項、第二十六条第一項又は第二十七条第一項若しくは第二項の規定による求めに応じる手続（第三十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關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 第十八条第四項第一号から第三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。

(開示)

第二十五条 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。

(訂正等)

第二十六条 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。

（利用停止等）

第二十七条 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十六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十七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第二十三条第一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。

（理由の説明）

第二十八条 個人情報取扱事業者は、第二十四条第三項、第二十五条第二項、第二十六条第二項又は前条第三項の規定により、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)

第二十九条 個人情報取扱事業者は、第二十四条第二項、第二十五条第一項、第二十六条第一項又は第二十七条第一項若しくは第二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、前三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)

第三十条 個人情報取扱事業者は、第二十四条第二項の規定による利用目的の通知又は第二十五条第一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。

(個人情報取扱事業者による苦情の処理)

第三十一条 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。

(報告の徴収)

第三十二条 主務大臣は、この節の規定の施行に必要な限度において、個人情報取扱事業者に対し、個人情報の取扱いに関し報告をさせることができる。

(助言)

第三十三条 主務大臣は、この節の規定の施行に必要な限度において、個人情

報取扱事業者に対し、個人情報の取扱いに関し必要な助言をすることができる。

(勧告及び命令)

第三十四条 主務大臣は、個人情報取扱事業者が第十六条から第十八条まで、第二十条から第二十七条まで又は第三十条第二項の規定に違反した場合において個人の権利利益を保護するため必要があると認めるときは、当該個人情報取扱事業者に対し、当該違反行為の中止その他違反を是正するために必要な措置をとるべき旨を勧告することができる。

2 主務大臣は、前項の規定による勧告を受けた個人情報取扱事業者が正当な理由がなくてその勧告に係る措置をとらなかった場合において個人の重大な権利利益の侵害が切迫していると認めるときは、当該個人情報取扱事業者に対し、その勧告に係る措置をとるべきことを命ずることができる。

3 主務大臣は、前二項の規定にかかわらず、個人情報取扱事業者が第十六条、第十七条、第二十条から第二十二條まで又は第二十三条第一項の規定に違反した場合において個人の重大な権利利益を害する事実があるため緊急に措置をとる必要があると認めるときは、当該個人情報取扱事業者に対し、当該違反行為の中止その他違反を是正するために必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

(主務大臣の権限の行使の制限)

第三十五条 主務大臣は、前三条の規定により個人情報取扱事業者に対し報告の徴収、助言、勧告又は命令を行うに当たっては、表現の自由、学問の自由、信教の自由及び政治活動の自由を妨げてはならない。

2 前項の規定の趣旨に照らし、主務大臣は、個人情報取扱事業者が第五十条第一項各号に掲げる者(それぞれ当該各号に定める目的で個人情報を取り扱う場合に限る。)に対して個人情報を提供する行為については、その権限を行使しないものとする。

(主務大臣)

第三十六条 この節の規定における主務大臣は、次のとおりとする。ただし、内閣総理大臣は、この節の規定の円滑な実施のため必要があると認める場合は、個人情報取扱事業者が行う個人情報の取扱いのうち特定のものについて、特定の大員又は国家公安委員会(以下「大臣等」という。)を主務大臣に指定することができる。

- 一 個人情報取扱事業者が行う個人情報の取扱いのうち雇用管理に関するものについては、厚生労働大臣(船員の雇用管理に関するものについては、国土交通大臣)及び当該個人情報取扱事業者が行う事業を所管する大臣等
- 二 個人情報取扱事業者が行う個人情報の取扱いのうち前号に掲げるもの

外のものについては、当該個人情報取扱事業者が行う事業を所管する大臣等

- 2 内閣総理大臣は、前項ただし書の規定により主務大臣を指定したときは、その旨を公示しなければならない。
- 3 各主務大臣は、この節の規定の施行に当たっては、相互に緊密に連絡し、及び協力しなければならない。

## 第二節 民間団体による個人情報の保護の推進

(認定)

第三十七条 個人情報取扱事業者の個人情報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。次条第三号ロにおいて同じ。）は、主務大臣の認定を受けることができる。

一 業務の対象となる個人情報取扱事業者（以下「対象事業者」という。）の個人情報の取扱いに関する 第四十二条の規定による苦情の処理

二 個人情報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

三 前二号に掲げるもののほか、対象事業者の個人情報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、主務大臣に申請しなければならない。
- 3 主務大臣は、第一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。

(欠格条項)

第三十八条 次の各号のいずれかに該当する者は、前条第一項の認定を受けることができない。

一 この法律の規定により刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなった日から二年を経過しない者

二 第四十八条第一項の規定により認定を取り消され、その取消しの日から二年を経過しない者

三 その業務を行う役員（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものの代表者又は管理人を含む。以下この条において同じ。）のうちに、次のいずれかに該当する者があるもの

イ 禁錮以上の刑に処せられ、又はこの法律の規定により刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなった日から二年を経過しない者

ロ 第四十八条第一項の規定により認定を取り消された法人において、そ

の取消しの日前三十日以内にその役員であった者でその取消しの日から二年を経過しない者

(認定の基準)

第三十九条 主務大臣は、第三十七条第一項の認定の申請が次の各号のいずれにも適合していると認めるときでなければ、その認定をしてはならない。

- 一 第三十七条第一項各号に掲げる業務を適正かつ確実にを行うに必要な業務の実施の方法が定められているものであること。
- 二 第三十七条第一項各号に掲げる業務を適正かつ確実にを行うに足りる知識及び能力並びに経理的基礎を有するものであること。
- 三 第三十七条第一項各号に掲げる業務以外の業務を行っている場合には、その業務を行うことによって同項各号に掲げる業務が不公正になるおそれがないものであること。

(廃止の届出)

第四十条 第三十七条第一項の認定を受けた者(以下「認定個人情報保護団体」という。)は、その認定に係る業務(以下「認定業務」という。)を廃止しようとするときは、政令で定めるところにより、あらかじめ、その旨を主務大臣に届け出なければならない。

- 2 主務大臣は、前項の規定による届出があったときは、その旨を公示しなければならない。

(対象事業者)

第四十一条 認定個人情報保護団体は、当該認定個人情報保護団体の構成員である個人情報取扱事業者又は認定業務の対象となることについて同意を得た個人情報取扱事業者を対象事業者としなければならない。

- 2 認定個人情報保護団体は、対象事業者の氏名又は名称を公表しなければならない。

(苦情の処理)

第四十二条 認定個人情報保護団体は、本人等から対象事業者の個人情報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。

(個人情報保護指針)

第四十三条 認定個人情報保護団体は、対象事業者の個人情報の適正な取扱いの確保のために、利用目的の特定、安全管理のための措置、本人の求めに応じる手続その他の事項に関し、この法律の規定の趣旨に沿った指針(以下「個人情報保護指針」という。)を作成し、公表するよう努めなければならない。

2 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を公表したときは、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るよう努めなければならない。

(目的外利用の禁止)

第四十四条 認定個人情報保護団体は、認定業務の実施に際して知り得た情報を認定業務の用に供する目的以外に利用してはならない。

(名称の使用制限)

第四十五条 認定個人情報保護団体でない者は、認定個人情報保護団体という名称又はこれに紛らわしい名称を用いてはならない。

(報告の徴収)

第四十六条 主務大臣は、この節の規定の施行に必要な限度において、認定個人情報保護団体に対し、認定業務に関し報告をさせることができる。

(命令)

第四十七条 主務大臣は、この節の規定の施行に必要な限度において、認定個人情報保護団体に対し、認定業務の実施の方法の改善、個人情報保護指針の変更その他の必要な措置をとるべき旨を命ずることができる。

(認定の取消し)

第四十八条 主務大臣は、認定個人情報保護団体が次の各号のいずれかに該当するときは、その認定を取り消すことができる。

- 一 第三十八条第一号又は第三号に該当するに至ったとき。
- 二 第三十九条各号のいずれかに適合しなくなったとき。
- 三 第四十四条の規定に違反したとき。
- 四 前条の命令に従わないとき。
- 五 不正の手段により第三十七条第一項の認定を受けたとき。

2 主務大臣は、前項の規定により認定を取り消したときは、その旨を公示しなければならない。

(主務大臣)

第四十九条 この節の規定における主務大臣は、次のとおりとする。ただし、内閣総理大臣は、この節の規定の円滑な実施のため必要があると認める場合は、第三十七条第一項の認定を受けようとする者のうち特定のものについて、特定の大臣等を主務大臣に指定することができる。

- 一 設立について許可又は認可を受けている認定個人情報保護団体（第三十七条第一項の認定を受けようとする者を含む。次号において同じ。）については、その設立の許可又は認可をした大臣等
  - 二 前号に掲げるもの以外の認定個人情報保護団体については、当該認定個人情報保護団体の対象事業者が行う事業を所管する大臣等
- 2 内閣総理大臣は、前項ただし書の規定により主務大臣を指定したときは、その旨を公示しなければならない。

#### 第五章 雑則

（適用除外）

第五十条 個人情報取扱事業者のうち次の各号に掲げる者については、その個人情報を取り扱う目的の全部又は一部がそれぞれ当該各号に規定する目的であるときは、前章の規定は、適用しない。

- 一 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。）報道の用に供する目的
  - 二 著述を業として行う者 著述の用に供する目的
  - 三 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 学術研究の用に供する目的
  - 四 宗教団体 宗教活動（これに付随する活動を含む。）の用に供する目的
  - 五 政治団体 政治活動（これに付随する活動を含む。）の用に供する目的
- 2 前項第一号に規定する「報道」とは、不特定かつ多数の者に対して客観的事実を事実として知らせること（これに基づいて意見又は見解を述べることを含む。）をいう。

3 第一項各号に掲げる個人情報取扱事業者は、個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置、個人情報の取扱いに関する苦情の処理その他の個人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。

（地方公共団体が処理する事務）

第五十一条 この法律に規定する主務大臣の権限に属する事務は、政令で定めるところにより、地方公共団体の長その他の執行機関が行うこととすることができる。

（権限又は事務の委任）

第五十二条 この法律により主務大臣の権限又は事務に属する事項は、政令で定めるところにより、その所属の職員に委任することができる。

（施行の状況の公表）

第五十三条 内閣総理大臣は、関係する行政機関（法律の規定に基づき内閣に置かれる機関（内閣府を除く。）及び内閣の所轄の下に置かれる機関、内閣府、

宮内庁、内閣府設置法（平成十一年法律第八十九号）第四十九条第一項及び第二項に規定する機関並びに国家行政組織法（昭和二十三年法律第二百十号）第三条第二項に規定する機関をいう。次条において同じ。）の長に対し、この法律の施行の状況について報告を求めることができる。

2 内閣総理大臣は、毎年度、前項の報告を取りまとめ、その概要を公表するものとする。

（連絡及び協力）

第五十四条 内閣総理大臣及びこの法律の施行に関係する行政機関の長は、相互に緊密に連絡し、及び協力しなければならない。

（政令への委任）

第五十五条 この法律に定めるもののほか、この法律の実施のため必要な事項は、政令で定める。

#### 第六章 罰則

第五十六条 第三十四条第二項又は第三項の規定による命令に違反した者は、六月以下の懲役又は三十万円以下の罰金に処する。

第五十七条 第三十二条又は第四十六条の規定による報告をせず、又は虚偽の報告をした者は、三十万円以下の罰金に処する。

第五十八条 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。以下この項において同じ。）の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者が、その法人又は人の業務に関して、前二条の違反行為をしたときは、行為者を罰するほか、その法人又は人に対しても、各本条の罰金刑を科する。

2 法人でない団体について前項の規定の適用がある場合には、その代表者又は管理人が、その訴訟行為につき法人でない団体を代表するほか、法人を被告人又は被疑者とする場合の刑事訴訟に関する法律の規定を準用する。

第五十九条 次の各号のいずれかに該当する者は、十万円以下の過料に処する。

一 第四十条第一項の規定による届出をせず、又は虚偽の届出をした者

二 第四十五条の規定に違反した者

#### 附 則

（施行期日）

第一条 この法律は、公布の日から施行する。ただし、第四章から第六章まで及び附則第二条から第六条までの規定は、公布の日から起算して二年を超えない範囲内において政令で定める日から施行する。

（本人の同意に関する経過措置）

第二条 この法律の施行前になされた本人の個人情報の取扱いに関する同意がある場合において、その同意が第十五条第一項の規定により特定される利用

目的以外の目的で個人情報を取り扱うことを認める旨の同意に相当するものであるときは、第十六条第一項又は第二項の同意があったものとみなす。

第三条 この法律の施行前になされた本人の個人情報の取扱いに関する同意がある場合において、その同意が第二十三条第一項の規定による個人データの第三者への提供を認める旨の同意に相当するものであるときは、同項の同意があったものとみなす。

（通知に関する経過措置）

第四条 第二十三条第二項の規定により本人に通知し、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事項に相当する事項について、この法律の施行前に、本人に通知されているときは、当該通知は、同項の規定により行われたものとみなす。

第五条 第二十三条第四項第三号の規定により本人に通知し、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事項に相当する事項について、この法律の施行前に、本人に通知されているときは、当該通知は、同号の規定により行われたものとみなす。

（名称の使用制限に関する経過措置）

第六条 この法律の施行の際現に認定個人情報保護団体という名称又はこれに紛らわしい名称を用いている者については、第四十五条の規定は、同条の規定の施行後六月間は、適用しない。

附則（平成十五年法律第百十九号）抄

（施行期日）

第一条 この法律は、地方独立行政法人法（平成十五年法律第百十八号）の施行の日から施行する。ただし、次の各号に掲げる規定は、当該各号に定める日から施行する。

一 第六条の規定 個人情報の保護に関する法律の施行の日又はこの法律の施行の日のいずれか遅い日

（その他の経過措置の政令への委任）

第六条 この附則に規定するもののほか、この法律の施行に伴い必要な経過措置は、政令で定める。

## 万が一個人情報の漏えい事故が発生した場合の対応及び事例

### 1. 万が一個人情報の漏えい事故が発生した場合の対応

個人情報の漏えい事故発生時は、次のとおり対応することが必要です。

まず、はじめに、LPガス販売事業者において個人情報漏えいが発生した場合は、LPガス販売事業を登録している行政庁の所管課及び都道府県LPガス協会へ連絡を行うこと。

また、次の対応が必要です。

- (1) 速やかに対応する。
- (2) 適切に対応する。
- (3) 誠意のある対応を行う。
- (4) 透明性のある対応を行う。

最近では、個人情報の漏えい事故が時々マスコミをにぎわしていますが、個人情報の漏えい事故発生時の対応如何により、その後の損害賠償請求の抑制効果や企業の信用低下・イメージダウンの抑止効果などに影響が出ます。

このため、日頃からその対応についても対策を検討しておくことが必要です。本人が不安になっているため、本人への適切な対応を行うことはもちろん、社会的不安、企業イメージの低下などのためにも、メディアの対策も適切に十分に対応することが必要です。

個人情報の漏えい事故発生時の具体的対応は次の方法が考えられます

定まった手順による迅速な社内での報告を行う。

漏えい的事实、起こりうる最悪のケース、悪用される可能性などについて、本人への的確な状況報告を行う。

漏えいした個人情報、その量、漏えいの原因、二次被害の可能性等についての確認を行う。

本人などからの苦情の対応を適切に行う。

漏えい原因などの結果を分析して、これまでの「安全な管理の措置」に対する適切な見直しを行う。

メディアへの適切な対応を行う。なお、メディアから想定される質問事項は次のとおりです。

実際に起きている真実は何か

その原因は何か、背景に何かがあるか

誰に責任があるか、どのように責任を取るか

被害者にどのような損害が発生しているか

企業として業績やブランドにどのような影響があるか

今後の対応とスケジュールはどうなっているか

なお、個人情報保護法の適用の有無にかかわらず全ての事業者は、趣旨を理解して個人情報の適正な取扱いに努めるようお願いいたします。

## 2. 個人情報えい事故の発生事例

| 時期     | 事業者名                      | 件数         | 内容                         | 原因                                 | 被害                |
|--------|---------------------------|------------|----------------------------|------------------------------------|-------------------|
| H15.7  | OA 機器<br>会社               | 6 万        | 戸籍情報                       | 磁気テープを<br>紛失                       | 不明                |
| H15.8  | カード会<br>社                 | 7 千        | カード会員登<br>録情報              | FD 紛失                              | 不明                |
| H15.8  | 信販会社                      | 8 万        | カード顧客情<br>報                | 委託先社員の<br>データ持ち出<br>しか             | ダイレクトメー<br>ル会社に流出 |
| H15.10 | コンビニ<br>エンスス<br>トア        | 18 万       | ネット会員情<br>報                | 外部業者への<br>データ受け渡<br>しの際に流出<br>か    | 架空請求（うち<br>4 名支払） |
| H15.10 | 消費者金<br>融                 | 120<br>万   | 貸付残高など<br>の信用情報            | 何者かの持ち<br>出しか                      | 架空請求              |
| H16.2  | インター<br>ネットサ<br>ービス<br>会社 | 460<br>万   | 顧客情報                       | ID・パスワード<br>管理不十分に<br>よる不正アク<br>セス | パスワード買い<br>取り要求   |
| H16.3  | 通販会社                      | 50 万       | 顧客氏名、住<br>所、生年月日、<br>電話番号等 | 元従業員の持<br>ち出し                      | ほかの通販会社<br>に流出    |
| H16.3  | 鉄道会社                      | 15 万       | ネット会員情<br>報                | サーバー管理<br>会社内部から<br>の流出か           | 架空請求              |
| H16.3  | 酒造等の<br>会社                | 7 万 5<br>千 | サンプルモニ<br>ターの応募情<br>報      | 委託会社から<br>の流出か                     | 名簿業者              |
| H16.4  | 石油会社                      | 220<br>万   | カード会員情<br>報                | 社内からの流<br>出か                       | 架空請求              |
| H16.4  | 信販会社                      | 10 万       | カード会員情<br>報                | 外注先からの<br>流出か                      | 架空請求              |
| H16.5  | 非鉄金属<br>加工会社              | 1 千        | ネット販売の<br>顧客情報             | HP の管理不十<br>分                      | ネット上の掲示<br>板に掲載   |

## 参考文献等

本ガイドラインの作成に当たっては、次の文献等を参考にさせていただきました。

### 個人情報保護法の保護に関する法律・施行令

『個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対照とするガイドライン』  
経済産業省

『民間部門における電子商取引に係る個人情報の保護に関するガイドライン(Ver.2.0)』  
電子商取引推進協議会

『個人情報保護と企業リスクマネジメント』(2004.7.22)  
東京海上リスクコンサルティング(株)

『個人情報保護対策セミナー』テキスト(2004.12.6)  
損保ジャパン・リスクマネジメント

『Q & A 個人情報保護法〔第2版〕』  
個人情報保護基本法制研究会 編 (株)有斐閣

『個人情報保護法の解説』  
園部逸夫 編 (株)ぎょうせい