

# 個人情報保護に関する法律 Q & A 集

2005年1月

社団法人日本セルフ・サービス協会  
社団法人全国スーパーマーケット協会  
日本スーパーマーケット協会

近年、経済・社会の情報化の進展に伴い、官民を通じて、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が処理されています。こうした個人情報の取扱いは、今後ますます拡大していくものと予想されますが、**個人情報は、その性質上いったん**

**誤った取扱いをされると、個人に取り返しのつかない被害を及ぼす**恐れ

があります。また、国際的には、1980年のOECD（経済協力開発機構）理事会勧告において、「プライバシー保護と個人データの国際流通についてのガイドライン」が示されており、既にOECD加盟国の大多数が個人情報保護法制を有するに至っています。

こういった状況の下、**個人情報の有用性に配慮しながら個人の権利利益を保護することを目的とした**個人情報保護法が平成15年5月に成立・公布されました。法は、官民を通じて個人情報保護の基本理念等を定めた基本法に相当する部分と、民間事業者の遵守すべき義務等を定めた一般法に相当する部分から構成されており、平成17年4月1日より全面施行されることとなっています。

<内閣府ホームページより>

平成17年1月

## 個人情報保護法に違反したら・・・

個人情報保護法の第六章において下記罰則が定められています。

善良な市民として法令遵守してください。

違反行為の中止その他違反を是正するための必要な措置を講ずべき旨の「勧告」

勧告にかかる措置をとるべき「命令」

重大な権利利益を害する事実があり緊急を要する場合は「緊急命令」

命令および緊急命令に従わなかった場合は、6ヶ月以下の懲役または30万円以下の罰金

上記以外に

個人情報取扱事業者および認定個人情報保護団体の報告欠如と虚偽報告をした者に対し30万円以下の罰金

認定個人情報保護団体の認定業務の廃止届けの欠如、認定個人情報保護団体でないものが勝手に認定個人情報保護団体の名称やまぎらわしい名称を使用した者は10万円以下の過料に処される

しかしながら、最も重要なことは、罰則よりも情報漏えいによる企業の社会的信用を失うことであり、場合によっては取り返しのつかないほどのダメージを会社に与えてしまうことです。

また、個人情報で公然と知られていないものを、詐欺などにより取得したり、使用・開示した者には不正競争防止法（平成5年法律第47号）第14条により刑事罰（3年以下の懲役または300万円以下の罰金）が科され得る

## 情報漏えい事件とその損害

ひとたび個人情報の漏えいが発覚すると、金額的な損害はもちろんのこと、最も重要なことは、社会的信用を失い、企業業績の大幅な落ち込みを招き、企業存亡の瀬戸際に追い込まれてしまうことです。

下記には個人情報の流出問題が発生した企業の漏えい規模と対応などについてまとめております

組織名	発覚時期	流失規模	備考
消費者金融	1995年5月	約20万人	
人材派遣会社	1998年1月	約9万人	容姿情報など含む
百貨店	1998年1月	約50万人	
関西の某市	1999年5月	約22万人	一人当たり1.5万円の支払い判決
エステ会社	2002年5月	約5万人	相談情報の漏えい、裁判に発展
コンビニ	2003年6月	約56万人	全会員に500円の商品券を配布
コンビニ	2003年10月	約18万人	対象者に1,000円のカード配布
プロバイダ	2004年2月	約450万人	対象者に500円の支払い
石油販売業	2004年4月	約92万人	顧客に500円相当のポイントを付与
建設業	2004年6月	約36万人	賃貸オーナーの名簿・資料の入ったパソコンが盗難。社員の机上から
保険会社	2004年7月	約2200件	医師情報（口座番号・預金残高）等の入ったフロッピーディスクが車上荒らしにあい盗難

## 目 次

【第1章】個人情報保護法について.....	P 1
【第2章】個人情報取扱事業者の義務について.....	P 5
1．個人情報の取得に関する事項.....	P 5
2．個人情報の利用に関する事項.....	P 8
3．個人データの管理について.....	P 11
4．従業員への適切な監督.....	P 14
5．委託先への適切な監督.....	P 15
6．第三者への提供について.....	P 16
7．保有個人データの開示・訂正・利用停止など.....	P 19
8．苦情の適切な処理について.....	P 21
【第3章】店舗で発生する個人情報への対応事例.....	P 22
1．取得時における対応事例.....	P 22
2．利用時における対応事例.....	P 23
3．管理に関する事例.....	P 27
4．データの開示などに関する事例.....	P 29

## 【第1章】個人情報保護法について

この章では、個人情報保護法に関する基本的な事項や定義について解説しております

Q1 . 個人情報保護法とはどのようなものですか

A . 個人情報の適切な取り扱いに関し、基本理念および政府による基本方針・基本事項を定め、個人情報を取り扱う事業者が守るべき義務を定めた法律です

Q2 . 個人情報保護法はいつから義務付けられるのですか

A . 民間部門については、平成17年4月1日から義務付けられます

Q3 . 個人情報が流出した場合、どのような措置がなされるのですか

A . 第34条、第56条に基づき、必要に応じて以下の措置がなされます  
違反行為の中止その他違反を是正するための必要な措置を講ずべき旨の「勧告」  
勧告にかかる措置をとるべき「命令」  
重大な権利利益を害する事実があり緊急を要する場合は「緊急命令」  
命令および緊急命令に従わなかった場合は、6ヶ月以下の懲役または30万円以下の罰金  
しかしながら、最も重要なことは、お客様の信用を失うことであり、場合によっては、取り返しのつかないほどのダメージを会社に与えてしまうことです

Q4 . この法律でいう「個人情報」について教えてください

A . 生存する個人に関する情報であり、特定の個人を識別できるものをいいます。具体的には、  
氏名または氏名と結びついた情報  
防犯カメラの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  
雇用管理情報  
個人情報に付加された個人に関する情報

ハウスカード（ポイントカード）情報  
レシート情報（住所・氏名やクレジットカード番号などが記入されている場合）  
贈答品受注・発送情報  
アンケート情報  
従業員の労務管理情報や健康管理情報  
名刺  
防犯特定情報など（万引き現行犯情報やクレーム処理票など）  
販売されている名簿で公にされている情報（氏名など）  
などがあげられます

Q5 . この法律における「個人情報取扱事業者」について教えてください

A . 個人情報データベースなどを事業活動に利用している者で、過去6ヶ月以内のいずれかの日に、データベースを構成する個人データによって識別される特定の個人の数が5,000人を超える個人情報を有していた者が対象となります

Q6 . この法律でいう「個人情報データベース等」について教えてください

A . 個人情報を含む情報の集合物をいい、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をいいます。具体的には、  
五十音順に整理されたアドレス帳や、電子メールソフトに保管されているメールアドレス帳  
名前順になっている名刺入れや、名刺の情報をパソコンに入力整理し、他の従業員なども検索できる状態にしている場合  
住所・氏名・企業別に分類整理されている市販の人名録  
ハウスカード、ポイントカードなどの個人情報のデータベース  
贈答品受注・発送情報のデータベース  
整理されたアンケート情報  
従業員の管理情報や健康管理情報のデータベース  
防犯カメラのデータベース(特定の個人の映像を容易に検索可能な状態に置いている場合)  
特定防犯上のデータベース  
などがあげられます

“データ”と“情報”“データベース”とは

- ・売場にある商品の価格表示（プライスカード）は個別データ（梨1個 100円）です
- ・お客様が買い物カゴに入れPOSレジを通過しますと、売上情報（月 日 梨10個 単価100円 金額1,000円）が発生します
- ・お客様がハウスカードでお買い物した場合、この情報は特定の個人（ハウスカード会員××さんの買い物情報）の個人情報となります
- ・情報が格納されている格納庫（ファイル）がデータベースです
- ・特定個人情報のファイルが個人情報データベースとなります

Q7. 従業員の個人データにはどのようなものが該当しますか

- A. 氏名、住所、年齢、疾病などのほか、雇用管理情報である役職、賃金、勤務評価、家族構成などが該当します

Q8. 防犯カメラの画像も対象とのことですが、事前に録画していることを伝えなければならぬのでしょうか

- A. 個人情報の取得にあたるので、事前に録画をしていることを公表しておくか、伝える必要があります。告知方法は、防犯カメラが設置されている場所を一括して公表、もしくは防犯カメラの前に録画している旨のPOPを貼るなどが考えられます

Q9. ハウスカードを発行しているチェーン店のFC店で、会員（特定の個人）が5,000に満たない場合、その会社は個人情報取扱事業者とみなされないのですか

- A. 「スーパーM」のハウスカード「ZZカード」は本部もFCも同一名で発行、お客様（会員）は「スーパーM」と契約して使用しています。  
「スーパーMのY店」(FC店・別法人)でお買い物したお客様は「スーパーM」を運営する「スーパーM社」と取引したと考えており、別法人（FC経営会社）と取引したとは思っていません。

この場合、スーパーM社は個人情報取扱事業者ですが、FC店（別法人）はスーパーM社の業務委託先であり、個人情報取扱事業者ではありません。

（・・・注意・・・FC業務以外にその会社が独自に個人情報を取得しその情報量が個人情報取扱事業者の基準に達していれば「個人情報取扱事業者」となる。）しかし、会員規約（入会申込書）で情報の共同利用を明記し、個人情報の共同利用を行うのであれば、自分の店で取得した以外の個人情報も特定の個人の数に含まれ



るため、合計で5,000人を超える日が一日でもあれば、個人情報取扱事業者となります

Q10. 小売段階ではどのような取り組みをしなければならないのですか

A. 個人情報取扱事業者として、

偽りその他不正手段による取得の禁止	(Q11～Q17)
具体的な利用目的の明示	(Q18～Q28)
取得した個人情報の安全管理	(Q29～Q38)
個人データの取り扱いに関して、従業員への適切な監督	(Q39～Q40)
個人データの取り扱いを委託する場合の委託先の監督	(Q41～Q42)
本人の同意がない第三者提供の禁止	(Q43～Q51)
求めに応じた個人データの開示・訂正・利用停止等の実施	(Q52～Q55)
個人情報の取り扱いに関する苦情の適切な処理	(Q56)

が求められます

個人情報保護とプライバシー保護の違いは？

個人情報保護法は、個人情報がパソコンなどで処理される個人情報を中心にその適正な取り扱いルールを確立し、それを遵守させることによりプライバシーを含む個人の権利利益侵害を未然に防止することをねらいとしております。

したがって、個人情報の取り扱いとは関係のないプライバシー問題や、検索性のない個人情報の取り扱いに伴うプライバシー問題などは、この法律の対象とすべき本来的な問題とはなりません。

プライバシー侵害などは実際に発生した後の個人の権利利益の救済については、従来どおり、民法上の不法行為（民法709条・710条）や刑法上の名誉毀損罪など（刑法230条）によって図られることとなります

## 【第2章】個人情報取扱事業者の義務について

この章では、Q10で解説した、個人情報取扱事業者の義務について、8項目に分けてそれぞれ解説するとともに、詳細については具体的事例をあげて説明をしております

### 1. 個人情報の取得に関する事項

個人情報を取得するにあたり、偽りなどの不正な手段により個人情報を取得してはいけません(Q11参照)。また、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または公表しなければなりません。ただし、以下の状況の場合はこの限りではありません。

- ・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
- ・人の生命、身体または財産の保護のために緊急に必要がある場合
- ・国の機関また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または公表することにより、当該事務の遂行に支障を及ぼす恐れがある場合

Q11. この法律では不正な手段により個人情報を取得してはならないとありますが、不正な手段とは具体的にどのような場合でしょうか

A. 親の同意がなく、十分な判断能力がない子供から、取得状況から考えて関係のない親の収入事情などの家族の個人情報を取得することや、第三者提供違反をするよう強要して個人情報を取得した場合、他の事業者にも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ことなどがあげられます

Q12. この法律では個人情報を取得した場合、あらかじめ利用目的を公表している場合を除き、利用目的を通知または公表しなければならないとありますが、具体的な通知・公表の方法を教えてください

A. 「本人に通知」とは、本人に直接知らせることであり、事業の性質および個人情報の取得状況に応じて、内容が本人に認識される合理的で適切な方法によらなければなりません。  
具体的には、口頭による通知や文書による通知、電子メールやファックスなどによる送信、文書の郵送などが考えられます。

ただし、口頭のみでの通知では後々問題となる可能性が高いので、必ず書面などで証拠が残る方法をとるようにしましょう。

また、「公表」とは、広く一般に自己の意思を知らせることであり、事業の性質および個人情報の取り扱い状況に応じ、合理的で適切な方法によらなければなりません。具体的には、ホームページへの掲載や店舗などにおけるポスターの掲示、パンフレットなどの備え置き・配布などが考えられます

## 具体的事例

Q 1 3 . 友人に教えてもらった顧客情報で、当社のお買い得情報を送付したいのですが、大丈夫でしょうか

A . この場合、顧客情報に載っている本人に対して、利用目的を通知していない（お買い得情報を送付する旨、同意を得ていない）と思われるので、利用しないようにしましょう

Q 1 4 . グループ会社から顧客データをもらい、そのデータを活用しダイレクトメールを送付するのは問題ありませんか

A . グループ会社からの提供は本人の同意を得ていない可能性がありますので、活用しないほうがよいでしょう

Q 1 5 . 自社の方針により、犯罪歴のある人のポイントカード入会はお断りするため、入会手続き書に犯罪歴を記入する欄を設けているが問題はありますか

A . 人種・信教・政治的見解・保健医療・犯罪歴などは、個人の機微に深く関わる事項です。社会的差別の原因となる情報については、入手するはやめましょう。このような入会申し込み書は避けるべきです

Q 1 6 . ギフトなどの注文書をもとにダイレクトメールを発送する場合、ギフトの注文書にダイレクトメールに使用する旨のただし書きが必要ですか。また、この場合、送り先の住所・氏名も管理することになりますが、問題はありますか

A . ただし書きは必要です。お客様はギフトを注文するために名前・住所などを記入しており、ダイレクトメールが来るのを想定してはいません。また、送り先の情報管理はホームページなどで管理している旨を公表する（本人が知ろうと思えば知ることができるようにしておく）必要があります

Q 1 7 . 従業員から個人情報を取得する際、従業員の同意を求めなければならないのですか。また、従業員が同意しない場合は、取得できないのですか

A . 従業員の個人情報も、「個人情報」に含まれますので、「不正な手段」により個人情報を取得してはいけません。目的を事前に公表するか、あるいは速やかに本人に通知または公表する必要があります。

また、雇用管理情報の利用目的についても、本人の個人情報が利用された結果が合理的に想定できる程度に、具体的に特定しなければなりません。

さらに、雇用管理情報の開示については、労働組合などと必要に応じて協議し、本人から開示を求められた保有個人データについて、業務の適正な実施に支障をきたす恐れがある場合には非公開とすることが想定されるデータの開示に関する事項を定め、周知させる必要があります

## 2 . 個人情報に関する事項

個人情報を取り扱うにあたっては、その利用目的をできる限り特定しなければなりません。具体的には、単に「お客様へのサービス向上のため」「当社の事業活動に用いるため」というのではなく、「新商品のダイレクトメール送付のため」「アフターサービスのため」などと、できるだけ詳細に明示することです。

また、利用目的は、一般的に本人が想定することが困難でない範囲内であるならば、その範囲内で利用目的を変更することができます。変更された利用目的については、本人に通知または公表する必要があります（Q20参照）

なお、人の生命または財産といった具体的な権利利益が侵害される恐れがあり、これを保護するために個人情報の利用が必要であり、かつ、本人の同意を得ることが困難である場合などは、本人の同意を得ずに利用目的を変更することが可能です

Q18 . 利用目的の本人の同意を得る方法はどのようなものがありますか

- A . 本人の同意とは、本人の個人情報が、個人情報取り扱い事業者によって示された取り扱い方法で取り扱われることを承諾する旨の本人の意思表示です。方法としては
- 同意する旨を本人から口頭または書面で確認すること
  - 本人が署名または記名押印した同意書を受領すること
  - 同意する旨のメールを受信すること
  - 同意する旨の確認欄へのチェック
- などがあげられます。ただし、口頭のみでの了承では後々問題となる可能性が高いので、必ず書面などで証拠が残る方法をとるようにしましょう

Q19 . 利用目的を変更したい場合はどのような手続きをとればよいのですか

- A . 利用目的は、本人が想定することが困難でない範囲内で変更することは可能です。ただし、変更した内容を本人に通知するか公表しなければいけません。また、範囲を超えて利用目的を変更する場合は、事前に本人の同意を得る必要があります

Q20 . ガイドラインでは利用目的を変更する場合、“本人が想定することが困難でない範囲内で変更することは可能”とありますが、具体的にどのくらいの変更ならば通知が不要なのでしょうか

- A . お客様が同意したものであると認識していただける範囲のものであれば問題はありませぬ。

しかしながら安全のため、利用目的を詳細に告知しておくことがよいでしょう

<同意したものであると認識できる範囲内の事例>

「新商品・サービスに関するお知らせを電子メールにより送信することがあります」とした利用目的を、「郵便によりお知らせすることがある」という内容を追加すること

<同意したものであると認識できない事例（同意が必要な利用目的の変更）>

就職のための履歴書情報をもとに、自社商品のカタログと商品購入申し込み書を送付する場合

人により判断基準は異なります。できるだけ詳細に明記することをお勧めします。ホームページの活用で具体的に掲示しましょう

## 具体的事例

Q 2 1 . 今まで利用目的を“お客様へのサービスの向上のため”としてダイレクトメールなど様々なものを送付していましたが、法施行後も同じように送付して問題はないでしょうか

A . 法施行時に改めて個人の同意を得る必要はありません。ただし、ホームページなどで利用目的や問い合わせ先を公表する必要があります。その際の利用目的は“新商品のダイレクトメール送付のため”など、具体的に特定する必要があります

Q 2 2 . すでに保有している個人情報で、事前に利用目的を説明しないで現在利用しているものについては、そのまま継続して利用可能でしょうか

A . 法施行時に改めて個人の同意を得る必要はありません。ただし、ホームページなどで利用目的や問い合わせ先を公表する必要があります。その際の利用目的は“新商品のダイレクトメール送付のため”など、具体的に特定する必要があります

Q 2 3 . アンケートを行った際に記入していただいたお客様に対してダイレクトメールを送りたいのですが、問題はありませんか

A . 個人情報を取り扱う場合、その利用目的をあらかじめ公表しておくか、取得後、速やかに本人に通知または公表しなければなりません。この場合、アンケート記入用紙にダイレクトメールを送る旨、記載していれば利用目的を通知したことになるので、ダイレクトメールを送付しても問題はありませんが、利用目的を通知していない場合は、ダイレクトメールを送付することはできません

Q 2 4 . 宅急便などの配送依頼伝票に記載したお客様にダイレクトメールを送付したいのですが、問題はありませんか

A . 宅急便などの配送依頼伝票には、通常ダイレクトメールを送付する旨の記載はありません。従って、利用目的を通知していないと思われるので、ダイレクトメールを送付することはできません

Q 2 5 . ポイントカードに加入したお客様に対して、ポイントカード会員のみ対象の限定企画案内のダイレクトメールを送付したいのですが

A . この場合、ポイントカードの入会用紙にダイレクトメールを送る旨、記載していれば利用目的を通知したことになるので、ダイレクトメールを送付しても問題はありませんが、利用目的を通知していない場合は、ダイレクトメールを送付することはできません

Q 2 6 . 他のお店（同じ会社）で得た個人情報を利用して、販促のためのダイレクトメールを送付しても問題ありませんか

A . 同じ会社内で別の部署や店舗から個人データを取得することは第三者提供違反とはなりませんので問題はありませんが、ダイレクトメールを送付する旨の同意を得ていない場合は、ダイレクトメールを送付することはできません  
第三者提供については、P 1 6 ~ 参照

Q 2 7 . 入社試験において採用しなかった方を対象に、採用試験時に取得した履歴書をもとにして当社のグループ企業の会社案内を送付したいのですが、問題はありませんか

A . グループ企業の会社案内を送付する旨、本人の同意を得ている場合は、送付することは可能ですが、同意を得ていない場合、送付することはできません

Q 2 8 . 中途入社の社員が前の会社でお付き合いのあったお客様に対し、勤務する会社に変更になった案内とともに当社のギフトパンフレットを送付するのは問題がありますか

A . この場合、ギフトパンフレットを送付する旨の同意を得ていないと思われるので、送付することはできません

### 3 . 個人データの管理について

個人情報取り扱い事業者は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人情報データを正確かつ最新の内容に保たなければなりません。

また、取り扱う個人データの漏えい、滅失また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対応をしなければなりません（詳細はQ 2 9、Q 3 0 参照）

Q 2 9 . 個人データの漏えい防止策として具体的にはどのような対策をとる必要があるのでしょうか

A . 取り扱う個人データの漏えい防止のために、 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を講じなければなりません。

組織的安全管理措置とは、安全管理について従業者（Q 3 9 参照）の責任と権限を明確に定め、安全管理に対する規程や手順書を整備運用し、その実施状況を確認することなど

人的安全管理措置とは、従業者に対する業務上秘密と指定された個人データの非開示契約の締結や、教育・訓練の実施

物理的安全管理措置とは、入退館（室）の管理、個人データの盗難の防止などの措置のこと

技術的安全管理措置とは、情報システムへのアクセス制限、不正ソフトウェア対策、情報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講じることです

Q 3 0 . 個人情報の適正な利用および保護を講じるために、どのような社内組織を設置すればよいのでしょうか

A . まず、個人情報の取り扱い実態を把握するとともに、誰が管理するのかを明確にし、管理責任者を設けるのが望ましいと思われます。そして、管理責任者を設置し、個人情報に関するマニュアルなどの社内規程の策定および従業員に周知徹底させる教育を実施することが望まれます。なお、個人情報管理責任者については、情報システム部門や法務、コンプライアンス部門の中に設置するなどが考えられます

#### 具体的事例

Q 3 1 . テナントが管理している個人情報が漏えいした場合でも、社会的にはそのテナントが入っている店舗から漏れたように受け取られることがあります。店舗を管理している企業も責任を問われるのでしょうか



A . テナントに対して場所を貸しているだけの関係の場合、法律上は問題が発生してもテナントのみが勧告・命令などの対象になります。しかし、契約内容にもよりますが、監督・指導をする体制の場合には、監督責任を問われる場合があります（ケース・バイ・ケースで対応することになります）

Q 3 2 . テナントが保有する個人データも店舗で一元管理する必要があるのでしょうか

A . テナントに対して場所を貸しているだけの関係では、一元管理をする必要は、必ずしもありません。しかし、社会的に見れば、たとえテナントから漏えいしても、そのテナントが入っている店舗（企業）から漏えいしたという見られかたをされることが多いと思われるので、テナントがしっかりと個人情報の管理を行うよう監督することが望ましいと思われま

Q 3 3 . 現状では利用目的によって個人情報を管理する部署が違っているのですが、一箇所でまとめて管理する必要があるのでしょうか

A . 必ずしも一箇所でまとめて管理する必要はありません。責任者はどこにどんな個人情報保管されていて、それをどのように管理しているのかを把握できる状態にしておくことが重要です

Q 3 4 . 個人データの管理方法は具体的にどのくらいのレベルまで対応しなければならないのでしょうか。例えば、 入力完全は完全に別室で行なわなければならない、 パスワードによる制限だけでよいのか など

A . 漏えいしない体制をとることが必要であり、それには個人情報を管理する人をなるべく少なくする、誰が責任者なのかを明確にすることが重要です。また、パスワード管理や閲覧履歴などを把握し、問題発生時に原因究明が容易にできる体制にすることが望まれます

Q 3 5 . 「当社にしか教えていない個人情報のもとで、身に覚えのない請求書が届いた」という問い合わせが1件きたが、10万件のうち1件のみの問い合わせのため、とりあえず何もせず様子見としようと思いましたが、大丈夫でしょうか

A . たとえ1件の問い合わせでも、個人データが漏えいしている可能性がありますので、至急調査し、原因究明を行うことが必要です

Q 3 6 . 市販されている名簿を買い、その名簿を紛失してしまった場合は問題となるのでしょうか

A . 法律上は、市販されている名簿も「個人情報データベース等」に該当することがあります。しかしながら、その名簿の紛失により個人の権利利益侵害がないと判断できる場合には、これによる勧告・命令などを受けることはないと思われま

Q 3 7 . 不要になった個人情報が入力されたリストを、そのまま他の可燃物と一緒に廃棄処理しても問題ありませんか

A . リストが一時的にでも誰もが持ち出せる状態となり、個人情報が流出する可能性があります。また、回収する業者がゴミと同様に扱うとは限りませんので、不要になった個人情報リストは、あらかじめ自社で決められた処理をするようにしましょう

Q 3 8 . 携帯番号が変更になったことから、お取引先様や友人に一斉にメール配信したが、問題はありますか

A . メールアドレスも個人情報に該当する場合があります。また、この場合、送信先のメールアドレスが全て見えてしまう状態であると思われ、個人情報が漏えいする可能性が非常に高くなりますので、やめましょう。

B C C ( ブラインド カーボン コピー ) の欄を利用すれば、自分以外の誰に送信しているのかわかりません

## 4 . 従業者への適切な監督

個人情報取り扱い事業者は、安全管理措置を遵守させるよう、従業者（Q39参照）に対し、必要かつ適切な監督をしなければなりません。

適切な監督を行っていない場合とは、

従業者が、個人データの安全管理措置を定める規程などに従って業務を行なっているかどうかを定期的に確認せず、その結果、個人データが漏えいした場合  
内部規程などに違反して個人データが入ったノートパソコンを繰り返し持ち出されていたにもかかわらず、その行為を放置した結果、紛失し、個人データが漏えいした場合

Q39 . この法律でいう「従業者」とは誰をさしますか

A . この法律でいう「従業者」とは、直接間接に事業者の指揮監督を受けて事業主の業務に従事している者をいいます。

具体的には、雇用契約にある従業員（正社員、契約社員、嘱託、パート、アルバイト）だけでなく、取締役や派遣社員も含まれます

### 具体的事例

Q40 . 仕事に追われて個人データの入ったアンケートを就業時間内にまとめられなかったため、自宅に持ち帰り家族に手伝ってもらいまとめようと考えているが、問題がありますか

A . 個人データを社外へ持ち出すことは、漏えいする危険性が非常に高くなりますので、やめましょう。また、家族の方々に手伝ってもらうことも、第三者の目に触れてしまうこととなりますのでやめましょう

## 5 . 委託先への適切な監督

個人データの取り扱いの全てあるいは一部を委託する場合、委託先に対し必要かつ適切な監督をしなければなりません。

必要かつ適切な監督とは、委託契約において、個人データの取り扱いに関して、必要かつ適切な安全管理措置を盛り込むとともに、その内容が適切に遂行されていることを定期的を確認することです

Q 4 1 . 懸賞への応募などのデータ管理を外部に委託しているが、個人データの管理について契約を交わす場合、どのような内容を契約書に盛り込むべきでしょうか。また、適切な監督をするためにはどのようなことをするべきでしょうか

- A . 契約書に盛り込むのが望ましい内容は、
- 委託者および受託者の責任の明確化
  - 個人データの漏えい防止、盗用禁止に関する事項
  - 委託契約範囲以外の加工・利用および複写・複製の禁止
  - 委託処理期間
  - 委託終了後の個人データの返還・消去・廃棄に関する事項
  - 再委託を行うにあたっての委託者への報告
  - 個人データの取り扱い状況に関する委託者への報告の内容および頻度
  - 契約内容が遵守されていることの確認
  - 契約内容が遵守されなかった場合の措置
  - セキュリティ事件・事故が発生した場合の報告・連絡に関する事項
- などがあげられます

### 具体的事例

Q 4 2 . 郵便などで個人データを送り、その途中で紛失した場合の責任はどこにあるのでしょうか

- A . 一義的には配送業者の責任となります。しかし、配送業者との間で個人情報の取り扱いに関する契約がなされていない場合や、個人データベースを誰でも簡単に見られる状態（パスワードなどの設定もされていない）で配送業者に配送依頼した場合は、依頼側の責任も問われる場合があります。個人データについては、たとえどこかで紛失しても技術的に中身が漏えいしない状態で配送するか、オンラインなどで送信するようにしましょう

## 6 . 第三者への提供について

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、個人データを第三者に提供することはできません。

ただし、次の場合を除く

- ・法令に基づく場合
- ・人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であり、本人の同意を得ることが困難な場合
- ・公衆衛生の向上また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り、本人の同意を得ることが困難な場合
- ・国の機関や地方公共団体また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、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恐れがあるとき
- ・下記 ~ の事項をあらかじめ本人に通知するか本人が容易に知る事ができる状態にしてあり、かつ、本人の求めに応じて第三者への提供を停止することとしている場合
  - 第三者への提供を利用目的とする
  - 第三者に提供する個人データの項目
  - 第三者への提供の手段または方法
  - 本人の求めに応じて第三者への提供を停止すること
- ・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
- ・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
- ・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、その旨なら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および個人データの管理について責任を有する者の氏名または名称について、あらかじめ本人に通知または本人が容易に知り得る状態に置いている場合

Q 4 3 . 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とありますが、第三者提供にあたる事例を教えてください

A . 第三者提供とされる事例は

親子兄弟会社やグループ会社間で個人データを交換する場合

フランチャイズ組織の本部と加盟店の間で個人データを交換する場合

同業者間で、特定の個人データを交換する場合

外国の会社に国内に居住している個人の個人データを提供する場合

などがあげられます。

逆に、チェーンストアなどの同一事業者内で店舗から本部へ個人データを提供することや、他部門へ個人データを提供することなどは、第三者提供にはあたりません

Q 4 4 . 個人データを外部委託で管理しているが、第三者提供となりますか

A . 第三者提供とはなりません、個人データが漏えいしないよう、委託先の管理をする義務があります

## 具体的事例

Q 4 5 . 当社はフランチャイズ組織であり、ポイントカードを発行しているが、本部と加盟店で個人データを交換するのは問題ありますか

A . フランチャイズ組織の本部と加盟店の間で個人データを交換することは、第三者提供にあたります。業務上の理由から個人データを交換する必要がある場合は、あらかじめ入会申し込み書などに利用目的を明示するとともに、本部と加盟店の両方で個人情報を利用することがある旨をお客様にお知らせし事前に同意を得るあらかじめ入会申し込み書などで利用目的として、本部と加盟店の両方で利用することや、提供される個人データの項目および提供方法を明示するかホームページなどで公表しておき、お客様の求めに応じて本部（あるいは加盟店）への提供を停止することができる旨を明示または公表するなどが必要となります

Q 4 6 . メーカー様より従業員全員に無料で新商品のサンプルを送りたいので、従業員名簿が欲しいと言われ、こちらの手間がはぶけるので渡したが問題はありますか

A . 従業員名簿も個人データとなりますので、本人の同意なしに第三者に提供することはできません

Q 4 7 . 売上不振のグループ会社に当社の持っている個人データを渡して活用してもらおうと思うが問題はありますか

A . たとえグループ会社への提供でも、第三者提供となりますので、本人の同意なしに個人データを提供することはできません

Q 4 8 . 転職者の前の会社における勤務状況などの情報を本人の同意がなく聞くことや、もしくは伝える行為は問題があるでしょうか

A . この情報は個人情報にあたり、個人情報を第三者に提供することになりますので問題があります。あらかじめ契約書などに盛り込んでおくことがよいでしょう

Q 4 9 . 昔大変お世話になった人から従業員名簿のコピーが欲しいと言われたが

A . たとえ昔の恩人からの依頼でも、本人の同意のない第三者提供はできません

Q 5 0 . メーカー様との共同企画にて懸賞を実施し、応募先をメーカー様にした場合、応募者の個人データを我々スーパー側に提供してもらうのは問題がありますか

A . 応募用紙などに個人情報を共同利用する旨、明らかにしていれば問題はありません。ただし、共同利用される個人データの項目、共同利用者の範囲、利用目的（共同して利用する個人データのすべての利用目的）責任者の氏名または名称をあらかじめ本人に通知または本人が容易に知ることができるようにする必要があります

Q 5 1 . メーカー様との共同企画にて懸賞を実施し、メーカー様は当選者への発送のため個人データを利用し、当社ではギフトのパフレットを送付したいと考えているが問題がありますか

A . 共通の利用目的があれば個人情報保護法上の「共同利用」です。その場合、メーカー様および小売業ともに、「具体的な共通の利用目的」「懸賞品の発送」「ギフト用パフレットの送付」を本人に通知するか容易に知り得る状態におく必要があります

## 7 . 保有個人データの開示・訂正・利用停止など

個人情報取扱事業者は、本人から、自己が識別される保有個人データの開示を求められた時は、本人に対し、すみやかに開示しなければなりません。ただし、開示することにより以下の ~ のいずれかに該当する場合は、開示を求められた個人データの全部または一部を開示しないことができますが、遅滞なくその旨を本人に通知しなければなりません。

本人または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害する恐れがある場合  
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恐れがある場合  
他の法令に違反することとなる場合

また、本人から、保有個人データに誤りがあることから、訂正を求められた場合は、速やかに訂正するとともに、その内容を本人に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などが必要でない場合や誤りである旨の指摘が正しくない場合には、訂正などを行なう必要はありませんが、遅滞なく訂正しない旨を本人に通知する必要があります。

さらに、本人から手続き違反（同意のない目的外利用や不正な取得など）の指摘を受け、保有個人データの利用停止などを求められた場合は、速やかに利用停止などをするとともに、その旨を本人に通知しなければなりません。ただし、違反を是正するための必要な限度を超えている場合や、手続き違反である旨の指摘が正しくない場合には利用停止等を行なう必要はありませんが、遅滞なく利用停止等を行なわない旨を本人に通知する必要があります。また、開示等に応じない場合は、その理由を本人に伝えるよう、努めなければならない

### 具体的事例

Q 5 2 . 個人情報データベースを廃棄する場合、通知などをする必要はありますか

A . 通知の必要はありません。データが外部に漏れないよう自社のルールに従って処理をしてください

Q 5 3 . ポイントカードなどで得た個人データをもとにダイレクトメールなどを送付しており、お客様からダイレクトメールなどの発送を止めて欲しいという要請を受けた場合でも、社内でそのデータを分析などで活用しても良いのでしょうか（ダイレクトメールの発送は停止する）

A . 利用の停止などについては、お客様の要請に応じ対応する必要があります。ダイレクトメールの発送停止のみの要請ならば、社内で取得時の利用目的の範囲内で活用することは可能ですが、保有個人データの完全削除を求められた場合、社内活用もしてはいけません



Q 5 4 . 雇用管理情報（氏名・現住所・評価など）の削除を従業員本人から求められた場合は、要求に応じなければならないのでしょうか

A . 本人から雇用管理情報の削除を求められた場合、速やかに必要な調査を行い、該当する情報に誤りがあれば、削除する必要があります。また、法第 2 6 条では、該当する保有個人データの内容が事実と反する場合にのみ訂正など（削除を含む）をする義務があるとしているため、評価に関する情報は、事実に関する情報ではないことから削除する必要はありません。

ただし、削除した場合はその内容を、削除しない場合はその事実を、速やかに本人に通知しなければなりません。なお、削除しない場合はその理由を説明するように努めなければなりません。また、「消去」を求められた場合についても、該当する情報を不正な手段により取得し、または該当する情報の利用目的の達成に必要な範囲を超えて利用している場合には、「消去」しなければなりません

（個人情報保護法上、「削除」は“訂正等”、「消去」は“利用停止等”に該当）

Q 5 5 . 新店のオープンなどで、お客様が大勢いる売場の様子をビデオなどで録画し、後日ホームページで公開したところ、それを見たお客様より、「了解もなしに私の顔が映っているので、即、公開を止めて欲しい」との要請を受けた場合は、要求に応じなければならないのでしょうか

A . まず、ビデオ録画するにあたり、自社ホームページで録画ビデオを公開する旨を公表する必要があります。お客様からビデオ公開の停止を要請された場合、手続き違反（目的外利用、不正な取得、第三者提供）があれば、原則として利用停止をしなければなりません。

ただし、利用停止するしないに関わらず、速やかにその旨を本人に通知しなければなりません。

録画された映像が「保有個人データ」にあたる場合の対応です。通常、映像画像は誰が映っているかを容易に検索できるように体系的に整理されていないケースが多いかもしれませんので、そもそも「個人データ」および「保有個人データ」に該当しない場合があり、その場合は保有個人データに係る本人からの求めに応じる必要はありません

## 8 . 苦情の適切な処理について

個人情報取り扱い事業者は、個人情報の取り扱いに関する苦情に対し、適切かつ速やかな処理に努めなければなりません。また、苦情処理窓口の設置や苦情処理のマニュアルを定めるなど、迅速に対応するための体制の整備に努めなくてはなりません

Q 5 6 . 通常のクレーム処理の窓口と個人情報に対するクレーム窓口を別々にする必要がありますか

A . クレームに対して迅速に適切な処理ができる体制であればその必要はありません

## 【第3章】店舗で発生する個人情報への対応事例

ここでは、店舗で発生する個人情報への対応事例を紹介しております

### 1. 取得時における対応事例

Q 5 7 . 「ダイレクトメールを送付する際に活用させていただきます」と口頭で伝えましたが、利用目的の通知方法としてこれでよいでしょうか

A . 法律上、通知の方法は本人にわかるようにしてあればどのような方法でも問題ありません。しかしながら、口頭のみでは何の証拠も残りませんので、必ず書面で通知するなどして証拠を残すようにしましょう

Q 5 8 . 子供（未成年者）が氏名・住所などの個人情報を記入用紙に記入した場合、個人情報の取得として問題あるのでしょうか

A . 親の同意がなく、十分な判断能力がない子供から、取得状況から考えて関係のない親の収入事情などの家族の個人情報を取得する場合には、「不正の手段」で個人情報を取得したことになり問題とされる場合があります。このため、あらかじめ親の同意を得る方法、例えば親のサインや親が記入するなどとするのがよいでしょう。また、未成年者から本人の個人情報を取得しても、それだけで直ちに「不正の手段」で取得したことにはなりません。しかしながら、親の同意がなく未成年者から個人情報を取得した場合には、後々問題になることが多いため、あらかじめ親の同意を得ておくことがよいでしょう

Q 5 9 . 父の日のイベントとして、お父さんの似顔絵などを売場に掲示する場合に、子供たちのクラスや名前（保護者の名前が書いてある場合もある）などが書かれたまま掲示するのは問題ないでしょうか

A . 事前に名前なども絵と一緒に掲示されることを学校側に了解を得ていれば問題はありませぬ。ただし、学校より子供たちの親に名前が書かれた絵を掲示する旨の説明がされており、同意を得ていることが必要です。できるだけ子供の名前のみの表示にし、親の名前は掲示を避けるようにしましょう

## 2. 利用時における対応事例

Q60. いつも同じ商品を予約されるお客様に、その商品の新バージョンが発売されるにあたり、事前にダイレクトメールなどでご案内したいのですが問題はありますか

A. そのお客様にダイレクトメールを送付することの同意を得ている場合は送付しても問題はありますが、たとえそれがお客様へのサービスのつもりでも、本人の同意を得ていない場合は送付することはできません

Q61. 昨年、クリスマスケーキなどの予約をしていただいたお客様に対し、今年もパンフレットを送付したいのですが問題はありますか

A. パンフレットを送付する旨、お客様の同意を得ている場合は、送付することは可能ですが、同意を得ていない場合、送付することはできません

Q62. 昨年、年賀状・暑中見舞いなどの名入れ印刷を申し込んでくれたお客様に、今年もパンフレットを送付したいのですが問題はありますか

A. パンフレットを送付する旨、お客様の同意を得ている場合は、送付することは可能ですが、同意を得ていない場合、送付することはできません

Q63. ギフトのパンフレットを送付したお客様から、近所の知り合いもパンフレットを欲しいといっているので、その人に直接送付してくれとの要請を受けたが、パンフレットを送付しても問題はありますか

A. まず、ご近所のお知り合いの方が当社よりギフトのパンフレットを送付する旨の同意を得ているかの確認が必要です。同意を得ている場合は、送付することは可能ですが、同意を得ていない場合は送付することはできません

Q64. 自転車の防犯登録をした方で、お買い上げから一定期間経過した方に対して、買い替えの案内状とともに新商品のパンフレットを送付するのは問題ありませんか

A. 通常、防犯登録カードにはパンフレットを送付する旨の文章は書かれていないと思われるので、お客様よりパンフレットなどの送付について同意を得ていないと思われるので、送付することはできません

Q 6 5 . 給水器への入会申し込み書をもとに、お客様サービスのため、その水を利用したメニューレシピなどを送付するのは問題ありませんか

A . 入会申し込み書にメニューレシピなどを送付する旨、記入されていれば問題はありませんが、記入されていなければ、たとえお客様へのサービス心からの行動とはいえ、送付することはできません

Q 6 6 . 衣料品売場のお直し承り票をもとに、お客様のサイズに合った商品のお買い得情報を送付したいが問題はありますか

A . 承り票にお買い得情報の送付をする旨、記載してあれば問題ありませんが、記載していない場合は、送付することができません

Q 6 7 . 5分前にハウスカードを使用してお買い物をしたお客様に限定プレゼントを渡し忘れたことから、お買い上げ商品とお名前を店内放送で読み上げ、お呼びすることは問題ありませんか

A . 店内放送でお呼びする場合は、できるだけお客様のお名前だけの案内（最小限の情報のみにする）にとどめ、お買い上げの商品については放送するのはやめましょう。もしくは、ハウスカードの情報から、お客様の住所・連絡先がわかると思われますので、限定プレゼントについては、お詫びするとともに、速やかにお送りするなど、別の手段をとりましょう

Q 6 8 . いつもご利用いただいているお客様に対し、レジにてお名前をお呼びしてお買い物のお礼を言っているのですが、問題はありますか

（「様いつもご利用いただきまして誠にありがとうございます」など）

A . いつもご利用いただいているお客様への感謝の気持ちを込めたお礼ですので、問題はないと思われます

Q 6 9 . 店内で迷子が発生し、胸にバッジが付いていたことから、店内放送でお名前・年齢・性別・服装をお伝えしたが、問題があるでしょうか

A . 問題ありません

Q70 . 重大なクレームが発生し、従業員に周知徹底させるため、申し出者の名前と連絡先が記載されたクレーム処理票をコピーして全員に渡したが問題はありますか

A . 名前や連絡先も周知させることが必要であれば、クレーム処理票をそのままコピーして全員に渡すことは問題ありません。しかし、多数の人に個人情報が渡ると、外部に漏えいする危険性が高くなりますので、個人情報の部分については、伏せてコピーしたほうがよいでしょう

Q71 . クレーム処理カードに申し出者の住所や名前が書かれたまま関係部署に回覧するのは問題があるのでしょうか

A . 名前などがクレーム処理に必要であれば、関係部署に回覧する際に記載されたまま回覧しても問題はありませんが、基本的には内容がわかればよいはずですので、氏名などの個人情報は必要最小限の人だけにわかるようにするのがよいでしょう

Q72 . 返金詐欺であることが判明したので、近隣の店舗（自社・他社含む）に名乗った名前と容姿を情報として流したいが、問題ありませんか

A . 第三者提供の適用除外である「人（法人を含む）の生命または財産といった具体的な権利利益が侵害される恐れがあり、これを保護するために個人データの提供が必要であり、かつ、本人の同意を得ることが困難である場合」に該当すると思われるので、本人の同意を得ずに第三者に個人情報を提供することが認められます

Q73 . 予約を受けた商品を間違えて品出しをしないよう、店控えの承り票を貼り付けて納品口で保管しているが問題ありませんか

A . 承り票は氏名や連絡先など、個人情報が含まれていると思われます。納品口は外部から納入業者などが多く出入りする場所であることから、外部へ漏えいする可能性が非常に高くなりますので、自社ルールに従った保管方法をとりましょう

Q74 . 店内で落とし物を発見し届けていただいたお客様のお名前と連絡先を拾得物名とともに連絡帳に記載した。その後、落とし主が判明し、その方から拾った方へお礼の電話がしたいので、名前と連絡先を教えてくださいと言われたので、速やかにお教えしたのですが、問題はありませんか

- A . 落とし物を拾ったお客様に、落とし主にお名前と連絡先を伝えることがあることを事前に同意を得ている場合は、連絡先などを教えても問題ありませんが、同意を得ていない場合は、たとえ落とし主がお礼を伝えたいからといっても、教えることはできません。このような場合、拾ったお客様にあらかじめ連絡先などを伝えていいかどうかの確認をとるのがよいでしょう（これはお店で一時預かりしている場合の対応です）

この問題は微妙な問題を含んでおります。遺失物は民法240条で所有権の規定が述べられており、また、遺失物法4条で拾得者に5～20%の礼金給付が規定されています。

現場では、情報管理責任者に対応を移し、情報管理責任者は拾得者に落とし主が謝礼を差し上げたいとの意向である旨を伝え、拾得者が謝礼を断った場合（礼金請求権放棄）は落とし主にその旨を伝え、拾得者の個人情報をお知らせする必要はありません

- Q75 . プレゼント企画で店内に応募箱を設置するにあたり、短期間しか利用しないため、小さなダンボール箱を代替として活用しようと考えているが問題ありませんか

- A . ただのダンボール箱では投入口などもなく、誰でも中を確認できる状態になっていると思われます。また、中の応募用紙が紛失し、個人情報が漏えいする可能性が高い状態であると思われますので、専用の応募箱などを使用するなど、個人情報が漏えいしないような対策を施しましょう。また、常に従業員がいる場所への設置や、定期的な回収、応募箱を固定するなどの対策を施すとより一層安全です

- Q76 . 今度新しく入るアルバイトの履歴書を従業員にコピーして配布したが問題はありませんか

- A . 履歴書には住所や学歴など、重要な個人情報が含まれており、漏えいした場合には重大な問題となってしまいます。配布は必要最小限の人に限定するとともに、内容についても必要最小限度の項目のみ配布するのがよいでしょう

- Q77 . メーカー商品のクレームが発生し、メーカーでの調査が必要なことからお客様の名前と連絡先をメーカー様に教えることは問題ありませんか

- A . お客様に商品の調査を行なうためにメーカー様に連絡先を教えることを断ったうえで、メーカー様にお客様の連絡先などを教えるようにしましょう

Q78 . お客様からの要望や指摘事項を記入する用紙を店頭に設置し、記入されたものに対して、お客様への返事とともに掲載しているが、問題はありませんか。なお、記入用紙には、お名前のみが記入されている

A . 名前が書かれた用紙を記載する場合、まず本人の同意を得る必要があります。この場合、お客様からの要望に対する回答を店頭に掲載するものであり、お客様の名前を公開する必要性がないと思われますので、名前の部分を削除して掲載することがよいでしょう

### 3 . 管理に関する事例

Q79 . 予約商品の引渡しをスムーズに行うため、予約票の控えを商品に貼り、サービスカウンターに置いているが問題はありませんか

A . 予約票の控えには個人情報が含まれていると思われます。また、サービスカウンターは多くのお客様が来る場所であり、個人情報が誰にでも見られる状態になっていることから、漏えいする可能性が非常に高くなります。予約商品の引渡し方法の見直しをしましょう

Q80 . 商品予約承り票の店控えは引き換え終了後、1ヶ月単位で他のゴミと一緒に廃棄しているが問題ありませんか

A . 個人データが含まれた控えが一時的にでも誰もが持ち出せる状態となり、個人情報が外部に流出する可能性があります。また、回収する業者がゴミと同様に扱うとは限りませんので、不要になった個人データが含まれた控えの一覧は、自社ルールに従った処理をするようにしましょう

Q81 . サービスカウンターにて各種予約を承っていることから、1冊のノートに予約一覧をまとめて記載して管理しているが、作業が間に合わないため、家に持ち帰って整理するのは問題ありませんか

A . 個人情報が記載されたノートを社外に持ち出すことは、紛失や盗難などの危険性が非常に高まりますので、たとえ作業が終わらないからという理由でも絶対にやめましょう



Q 8 2 . レジ誤差の原因を究明するため、レシートの控えであるジャーナルを家に持ち帰って調べているが問題ありませんか

A . ジャーナルにはクレジットカードを使用した人のデータが記載されますので、個人情報が含まれている可能性があります。社外へ持ち出した場合、漏えいや紛失の可能性が高くなりますので、絶対にやめましょう

Q 8 3 . 防犯カメラで録画した画像を日付順にダンボールに入れ、事務所の棚で保管しているが問題ありますか

A . 防犯カメラで録画された映像も個人情報に該当します。また、事務所は従業員だけでなく、訪問者も訪れる場所であることから、他の個人情報と同様に決められた保管場所で管理するなど、自社のルールに従った管理をしてください

Q 8 4 . 不要になった名簿を経費削減のため、メモ用紙などに利用するのは問題ありませんか

A . 名簿などは個人情報の宝庫です。たとえ不要になったものでも安易な取り扱いにより漏えいした場合は問題となります。自社のルールに従って廃棄をしましょう

Q 8 5 . 従業員が住所録を机の上に置いたまま帰宅しているが、問題ありますか

A . たとえ社内といえども、誰にでも容易に見られてしまう状態では問題があります。自社の安全管理規程ルールを遵守した対応をしましょう

## 4 . データの開示などに関する事例

Q 8 6 . 「 だが、ポイントカードの登録内容について変更があるので、今登録されている内容を教えて欲しい」と要請されたので、登録控えをお見せしたが問題はないでしょうか

A . まず、本人であるかどうかの確認が必要です。名前だけで確認をすることはやめましょう。そして、本人であることが確認された段階で現在の登録状況を自社のルールに従って公開することがよいでしょう

Q 8 7 . 警察や役所から電話でお客様の個人情報の提供要請があった場合は、速やかに提供しなければならぬのでしょうか

A . まず、電話をかけてきた人物が警察や役所の人であるかどうかの確認をする必要があります。電話や口頭だけでなく、令状や根拠法令などを書面で確認するとともに、相手が間違いなく警察や役所の人であるか証明書などで確認しましょう。またこのような場合には、電話を受けた人が対応するのではなく、個人情報保護責任者に任命された人が対応するようにしましょう

Q 8 8 . 弁護士から従業員の個人情報についての問い合わせがあったが、どのように対応したらよいのでしょうか

A . 弁護士法第 2 3 条の 2 により「弁護士会」から照会があれば、正当な事由がある場合を除き、問い合わせに応じなければなりません。弁護士個人からの問い合わせに応じる場合には、弁護士であることの確認や書面などにより照会してもらうなどの対応をしましょう

弁護士会からの照会は、書面によりなされます。また、弁護士個人からの問い合わせに対し、本人の同意なしに個人情報を提供した場合、個人情報保護法違反となるケースがありますので、慎重に対応しましょう

Q 8 9 . 個人情報をいただいた方のご家族から、登録内容について問い合わせがあったが、どのように対応したらよいのでしょうか

A . 個人情報は、原則としてご本人以外に開示することはできません。従って、たとえご家族といえども本人以外に個人情報を教えることはできません

Q90 . 防犯カメラ録画中の張り紙をして防犯カメラを可動させていたら、お客様より「自分の買い物中の姿がカメラで撮られているのは不快だ」と言われ、防犯カメラを止めるよう要請された場合は、要求に応じなければならないのでしょうか

A . この場合、防犯カメラ録画中の張り紙をしているため、利用目的を公表していることから、防犯目的のためだけに利用するのであれば、防犯カメラを止める必要はありません。ただし、録画された映像について、消去などを求められた場合、手続き違反（目的外利用、不正な取得、第三者提供）があれば、利用停止などをしなければいけません。なお、利用停止などをするしないに関わらず、速やかにその旨を本人に通知しなければなりません。

録画された映像が「保有個人データ」にあたる場合の対応です。通常、映像画像は誰が映っているかを容易に検索できるように体系的に整理されていないケースが多いかもしれませんので、そもそも「個人データ」および「保有個人データ」に該当しない場合があり、その場合は保有個人データに係る本人からの求めに応じる必要はありません

#### お客様への対応について

われわれスーパーマーケットは、地域社会に根ざしており、毎日ご利用いただいている顔なじみのお客様も多くいらっしゃいます。その方々に対し、ガイドラインに従った対応をすると、場合によってはお客様との信頼関係を壊しかねません。また、対応を誤ると二次クレームとなる可能性もございますので、ケースバイケースで慎重な対応が必要です。自社のルールに従った対応をするようにしましょう。

一例をあげますと、店舗近隣に住み、毎日お買い物に来てくださる顔なじみのお客様にポイントカードの個人データの変更を依頼された場合、ガイドラインに従って対応すると、書面などによる本人確認が必要となります。しかしながら、このように明らかに本人であると認識できる場合、改めて本人確認をすることで、お客様は不快な思いをする可能性が非常に高いと思われる、自社のファンを減らしかねない状況となります。もちろん、ケースバイケースでの対応になるかとは思いますが、慎重に対応するようにしましょう。お客様対応については、あらかじめ自社ルールを決めておくことをおすすめします