

電気通信事業分野における個人情報保護の 施行状況について

平成22年9月29日
総務省
総合通信基盤局
消費者行政課



目次

- 1 電気通信事業における個人情報保護に関するガイドラインの概要 P3
- 2 法律及びガイドラインの施行状況 P5
- 3 認定個人情報保護団体の取組について P11

1 電気通信事業における個人情報保護に関するガイドラインの概要 (1)



【電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン（平成16年総務省告示第695号）】

■目的：通信の秘密に属する事項その他の個人情報の適正な取扱いに関し、電気通信事業者の遵守すべき基本的事項を定めることにより、電気通信サービスの利便性の向上を図るとともに、利用者の権利利益を保護すること

■構成：

第1章 総則

（目的、定義のほか、通信の秘密に関する電気通信事業法の規定及び個人情報保護法の規定とガイドラインの関係等を明確化）

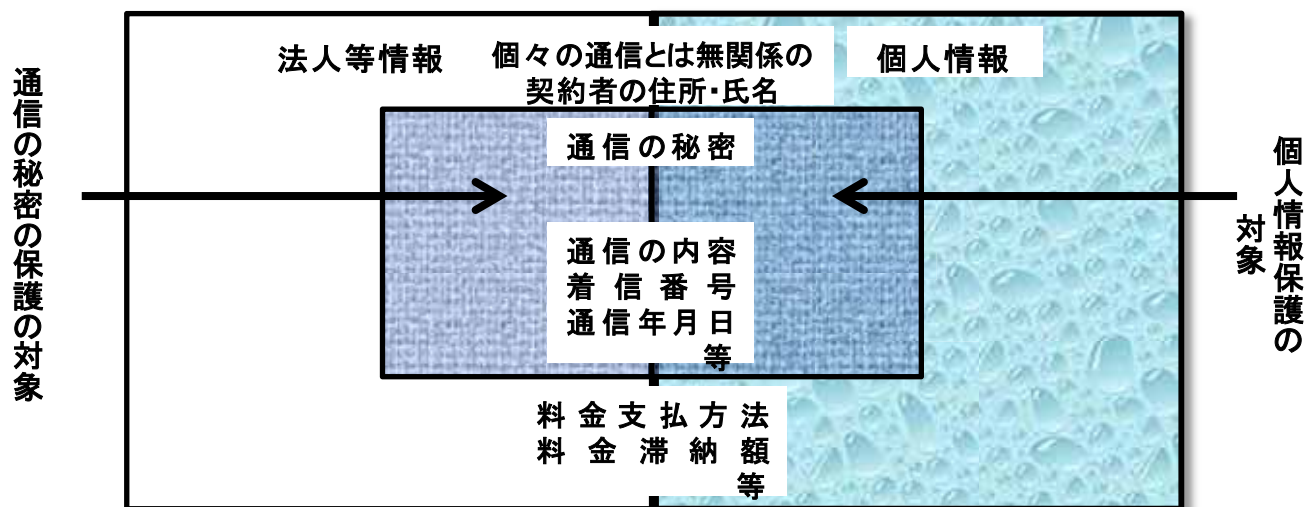
第2章 個人情報の取扱いに関する共通原則

第3章 各種情報の取扱い

（電気通信事業者が取り扱う各種情報の取扱いに関する規定を整備。例：通信履歴、不払い者情報、迷惑メール等送信に係る加入者情報等）

■特色：個人情報だけではなく通信の秘密の観点からも規定、保有する個人情報等の数にかかわらずすべての電気通信事業を行う者を対象、個人データ・保有個人データの用語は用いずにすべての個人情報を対象 等。

●個人情報と通信の秘密との関係



（参考）個人情報保護法に基づき策定された「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）において、情報通信分野は医療、金融・信用分野と並んで個人情報の特に適正な取扱いの厳格な実施を確保する必要がある分野の一つとして、個人情報を保護するための格別の措置を検討すべき分野としてあげられている。

1 電気通信事業における個人情報保護に関するガイドラインの概要 (2)



【個人情報保護法と電気通信事業における個人情報保護に関するガイドラインの相違】

○電気通信事業は、通信の秘密と直接かかわる事業であって極めて高い公共性を有し、取り扱われる個人情報を保護する必要性は特に大きい。

➡ 「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン」の保護対象や対象事業者は個人情報保護法より広く、独自規定により規律し、一段と高い水準で個人情報を保護。

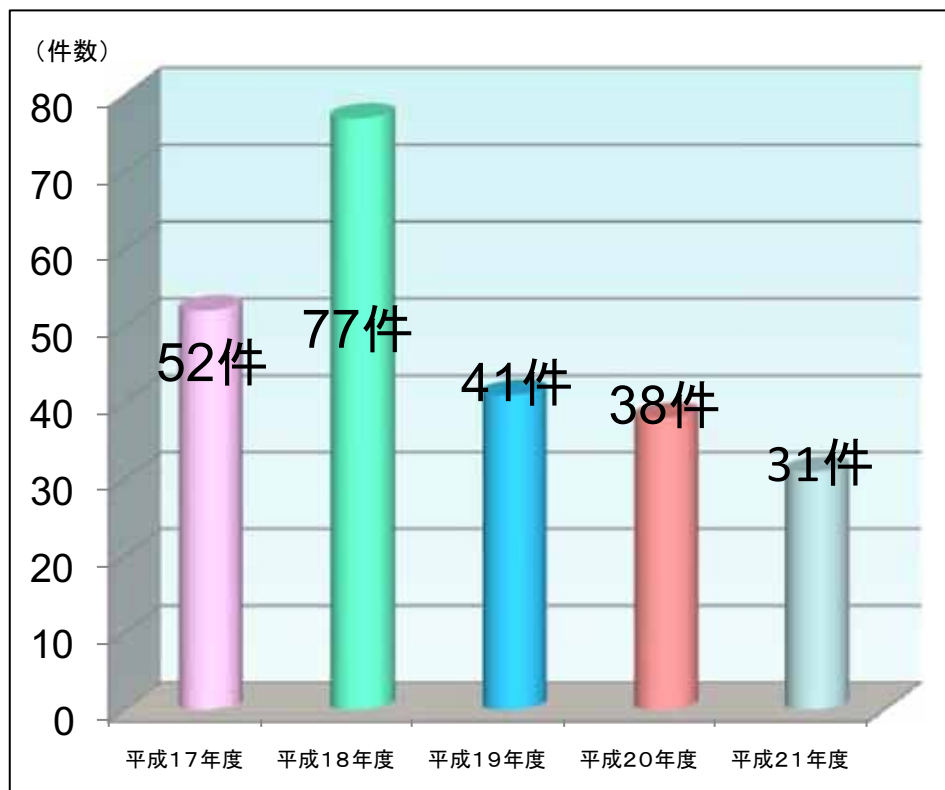
項目	個人情報保護法	電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン
保護対象 I	原則生存する個人	生存する個人(死者についても同様の措置)、法人
保護対象 II	「個人情報」、「個人データ」、「保有個人データ」に細分化しそれぞれの分類に応じ保護	「個人情報」を保護
対象事業者	取り扱う個人情報によって識別される特定個人の数5,000を超える者を対象	電気通信事業を行う者 (取り扱う個人情報等の数を問わない)
開示等の求めに応ずる手続き	原則法定代理人は委任状が不要	通信の秘密に関する場合法定代理人であっても具体的な委任状が必要(第19条3項1号) ※各条文はP17参照
独自規定 I (共通事項)	—	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報の取得を電気通信サービスの提供に必要な場合に限定。センシティブ情報の取得の原則禁止(第4条) 保存期間の設定及び期間経過後の消去義務。(第10条) 電気通信事業者の個人情報の取扱いに関する責任者の配置義務(第13条) 電気通信事業者の個人情報の取扱いに関する方針の公表・遵守(第14条) ※各条文はP16参照
独自規定 II (各種情報)	—	通信履歴、発信者情報、位置情報、電話番号情報などを規定(第3章) ※各条文はP18～20参照

2 法律及びガイドラインの施行状況（個人情報漏えい事故の状況）（1）



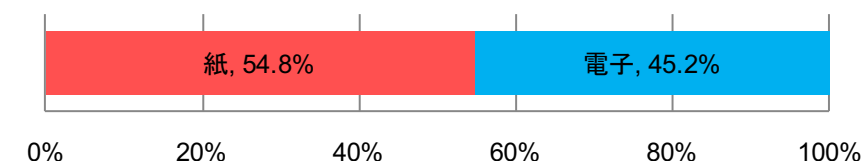
- 電気通信事業者が公表した個人情報漏えい事案の件数は、減少傾向。
- 漏えいを起こした行為者別の内訳を見ると、委託先が半数以上を占めているため、事業者は自社のみでなく、委託先の指導・監督の徹底が必要。

電気通信事業者が公表した個人情報漏えい事案の件数

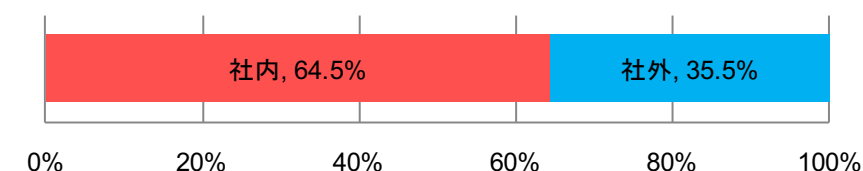


（総務省調べ）

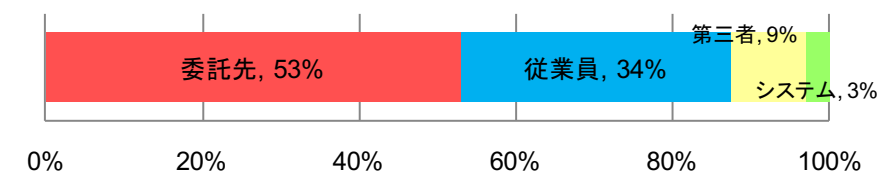
媒体別内訳（平成21年度）



漏えい発生場所別内訳（平成21年度）



行為者別内訳（平成21年度）

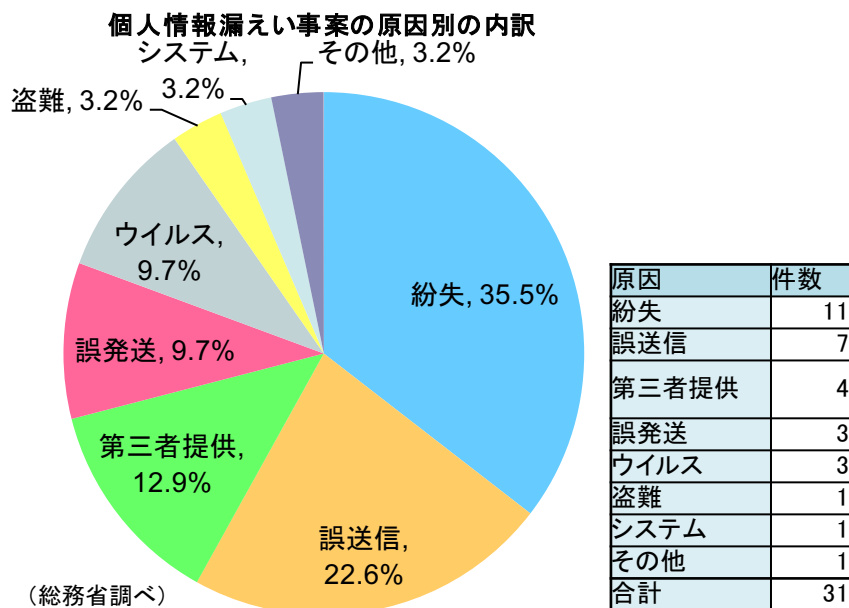


（総務省調べ）

2 法律及びガイドラインの施行状況（個人情報漏えい事故の状況）（2）



○個人情報漏えい事案の原因別の内訳を見ると、紛失、誤送信や誤発送等の不注意によるものが7割程度を占める現状。

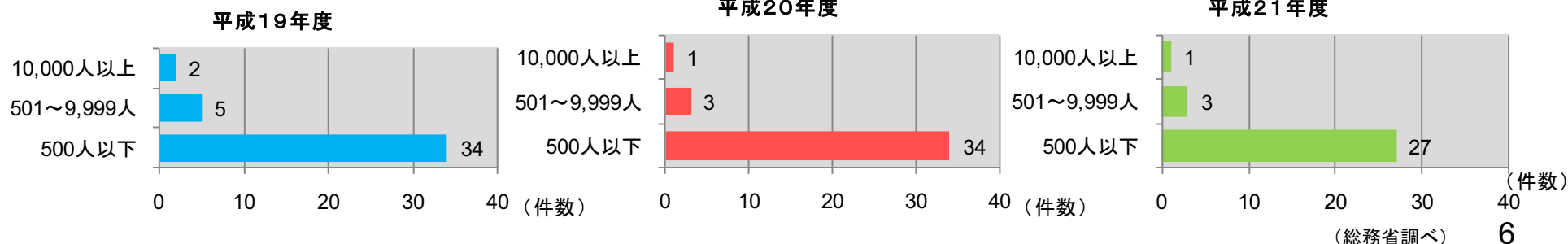


漏えいの原因の例

「紛失」の例	<ul style="list-style-type: none"> ・電車等の車両内に置き忘れ ・人事異動時や、事務所の移転時に誤って破棄 ・営業活動中の移動時に車両等から落下
「誤送信」の例	<ul style="list-style-type: none"> ・BCCに入れるべきところTOやCCIに入れて送信 ・FAXの送信先誤り
「第三者提供」の例	<ul style="list-style-type: none"> ・利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を提供
「誤発送」の例	<ul style="list-style-type: none"> ・料金明細等の封入ミス、封書の宛先ミス
「ウイルス」	<ul style="list-style-type: none"> ・ウイルス感染による漏えいは全てファイル共有ソフトが原因

○漏えい規模（人数ベース）の内訳をみると、501人以上の比較的大規模な漏えい事案は少ない。
○平成21年度の規模500人以下案件27件のうち、9件は漏えい対象者が1名。

電気通信事業者の個人情報漏えいの規模別内訳



(参考) 紛失・盗難時における電気通信事業者の対応の例



【事例概要】

個人情報を含んだハードディスクの紛失（一部データにパスワード設定）

【事業者の対応】

- ① 該当の顧客に対しお詫び文書を送付
- ② 該当でない顧客に対して、お詫びと紛失対象では無い旨をメール送信
- ③ 利用者からの問い合わせ・苦情受付専用回線を設置
- ④ 当該個人情報インターネットの掲示板等に流失していないか監視
- ⑤ インターネット上において、当該ハードディスクが売買されていないか監視

2 法律及びガイドラインの施行状況（勧告措置等の状況）



- 個人情報の漏えい等が発生した場合、電気通信事業者は総務省に直ちに報告。
- 総務省は、漏えい等の状況、漏えいした個人情報の規模と内容を踏まえ、必要に応じ個人情報保護法等に基づき行政指導等を実施。
個人情報保護法等に基づく措置を行った個人情報の漏えい事案のうち、8件が業務委託先で発生したもの。

行政指導等を実施した年度	指導の内容
平成17年度	行政指導(文書指導) 6件
平成18年度	行政指導(文書指導) 4件 個人情報保護法による報告徴収・勧告 1件
平成19年度	行政指導(文書指導) 2件
平成21年度	個人情報保護法による報告徴収 1件 行政指導(文書指導) 1件

2 法律及びガイドラインの施行状況（ガイドライン等の策定・見直しについて）



○総務省では「電気通信事業における個人情報保護のガイドライン」について、状況に応じて改正を実施。

- 平成3年9月
電気通信事業における個人情報保護のガイドラインを策定・公表。
- 平成16年8月
個人情報保護法全面施行を踏まえ、ガイドラインを全面改訂。
- 平成17年10月
「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（平成14年法律第26号）」に違反するメール送信等大量送信行為を理由として利用停止措置を受けた加入者に関する情報の交換を可能とするための条文を追加。
- 平成19年9月
位置情報サービスの多様化やGPS機能付き端末の普及を受け、位置情報サービスを提供する際に電気通信事業者が講ずるべき必要な措置の内容を明確化するため、逐条解説を改訂。
- 平成21年12月
 - ・「個人情報の保護に関する基本方針の一部変更」（平成20年4月閣議決定）及び「ガイドラインの共通化の考え方について」（平成20年7月内閣府）を踏まえ、プライバシーポリシーの記載事項、見直し規定の追加及び文言を整理。
 - ・第27条に規定のある電気通信事業者間で交換できる情報として、「不払い者情報」に加え、「契約者確認に応じない者の情報」を追加。
 - ・第15条の解説において、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（平成14年法律第26号）第29条が、ガイドライン第15条（法令に基づく場合等を除き、本人の同意がなければ第三者提供は不可）における「法令」であることを明記。
- 平成22年7月
 - ・個人情報の匿名化処理は個人情報の利用に当たらず、利用目的を特定する必要がないことを明確化するため、解説を改訂。
 - ・モバイルPC等による個人情報の持ち出し時の安全管理措置の在り方及び留意点について解説を改訂。適切な技術的保護措置が講じられていた場合に、個人情報の漏えい等発生時の手続を緩和。

○電気通信事業分野における個人情報漏えいの現状について、総務省から公表

平成22年度から、電気通信事業分野における個人情報漏えい等の事故状況を分析・評価し、二次被害の防止、類似事故防止の観点から、国民、事業者への情報提供を行う予定。

2 法律及びガイドラインの施行状況（諸問題研究会）



「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会」

新たなサービスの登場や新技術を活用した情報の流通などにより、通信の秘密、個人情報保護、知的財産保護などの観点から、新たな課題が生じたり、深刻化したりといった状況がある。また、諸権利との関係が不十分なために、新規サービスの展開が円滑に進まないといった課題も生じている。こうした課題について、利用者視点を踏まえながら、関係者間で、速やかに具体的な対応策を検討して実施するとともに、通信の秘密等との関係についても必要に応じて整理することを目的として、平成21年4月に設置。

（五十音順、敬称略）

座長代理	相田 仁	東京大学大学院工学系研究科教授
	岡村 久道	弁護士 国立情報学研究所客員教授
	木村 たま代	主婦連合会
	清原 慶子	三鷹市長
	桑子 博行	社団法人テレコムサービス協会サービス倫理委員長
	國領 二郎	慶應義塾大学総合政策学部教授
	長田 三紀	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟事務局次長
	野原 佐和子	株式会社イプシ・マーケティング研究所代表取締役社長
	藤原 まり子	博報堂生活総合研究所 客員研究員
	別所 直哉	安心ネットづくり促進協議会調査企画委員会副委員長
座長	堀部 政男	一橋大学名誉教授
	松本 恒雄	一橋大学大学院法学研究科教授