



3 認定個人情報保護団体の取組について (1)

○電気通信事業分野における認定個人情報保護団体

総務省では、個人情報保護法第37条に基づく認定個人情報保護団体（以下「保護団体」という。）として(財)日本データ通信協会を認定。

○概要

- ・認定年月日 : 平成17年4月12日
- ・対象事業者数 : 140社（平成22年9月現在）
- ・職員数 : 2名

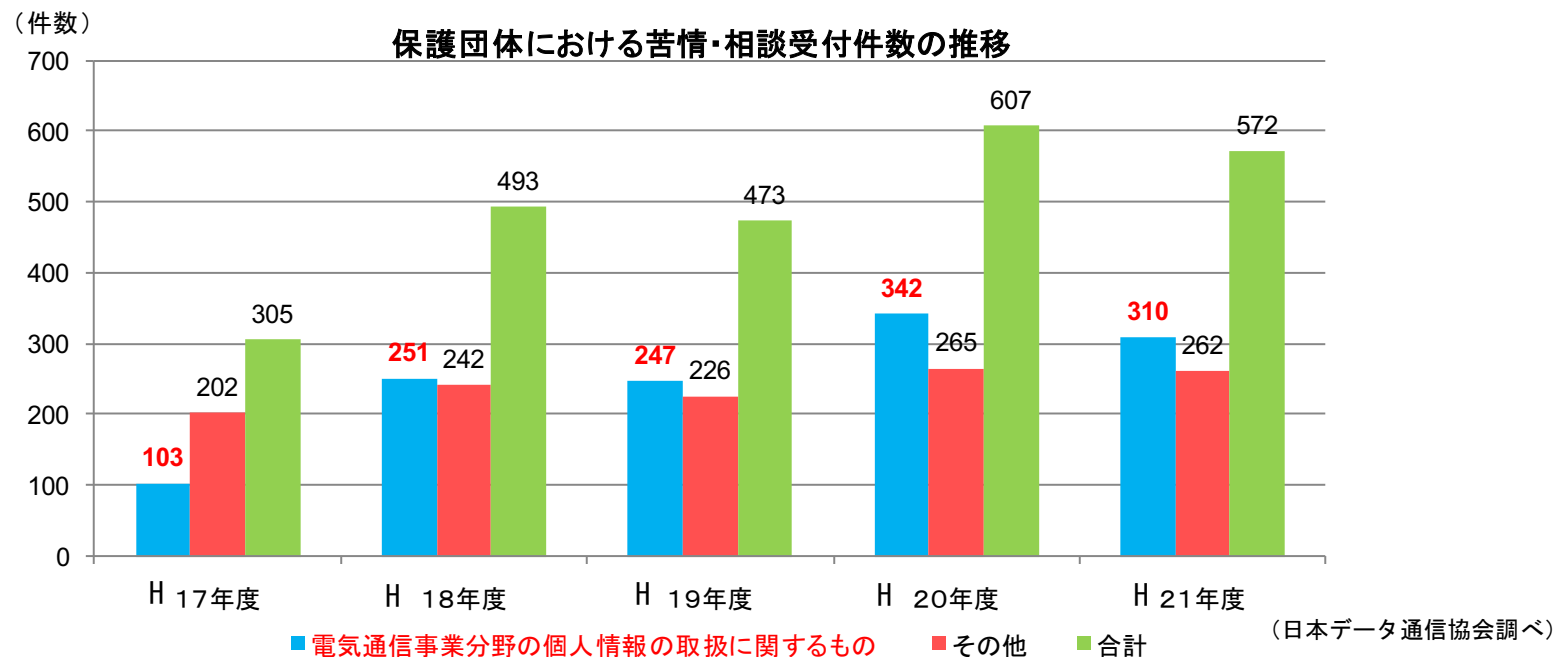
○主な業務

※業務の概要についてはp15を参照

- (1) 苦情・相談等の処理
- (2) 対象事業者に対する情報の提供
- (3) 個人情報保護指針の作成・公表

○苦情・相談受付業務の状況

保護団体における苦情・相談受付件数はほぼ横ばい

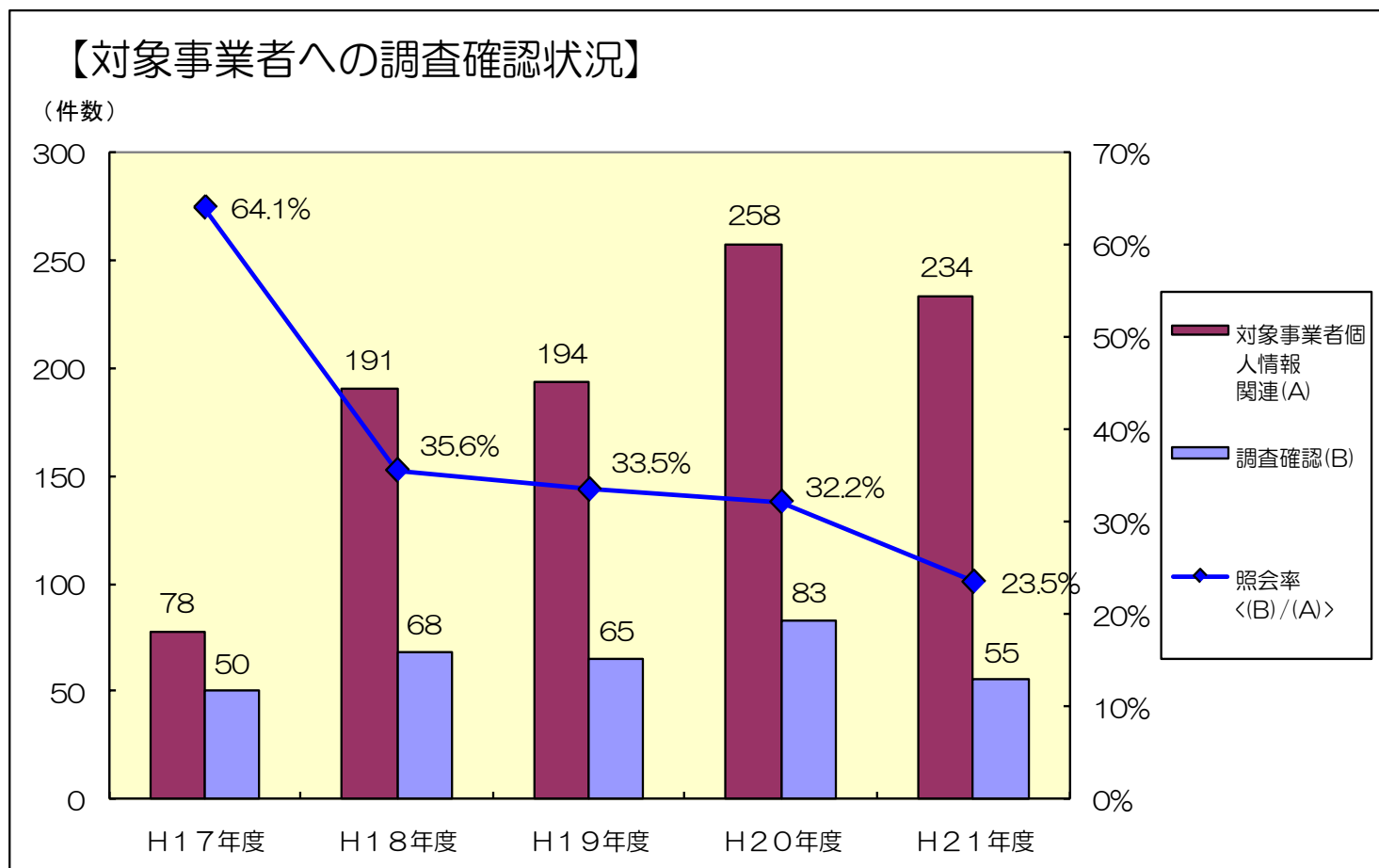


3 認定個人情報保護団体の取組について (2)



○対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情・相談のうち、当該対象事業者に対して調査確認を依頼した件数の割合は、業務を開始した平成17年度には64%であったが、平成18年度には36%となり、平成19年度以降も低下。

○対象事業者との情報・意見交換による知識の習得や認定業務の推進等により保護団体としてのノウハウが蓄積され、申出内容への対応において申出人の理解を得られたことから、当該対象事業者へ調査確認を実施した割合(照会率)が減少。



(日本データ通信協会調べ)

3 認定個人情報保護団体の取組について (3)



○「電気通信事業における個人情報保護指針」

保護団体では、電気通信事業者が個人情報の取扱いに関して参考にするための「電気通信事業における個人情報保護指針」を作成・公表しており、必要に応じ改正。

個人情報保護指針の改正状況

改正年月日	主な改正事項
平成17年4月12日	新規作成
平成18年12月12日	個人情報の漏えい等が発生した場合に備えて、事前に内部の危機管理体制を定め、行うべき措置等に関するフロー等を用意しておくことが望ましい旨の記述を追加。
平成19年9月12日	社員情報については、雇用管理に関する個人情報と考えられ、厚生労働省の指針の対象にもなっていることに留意する必要があることを補強。
平成22年3月29日	電気通信事業における個人情報に関するガイドライン及び解説の改正（内閣府による個人情報保護ガイドラインの共通化への対応）に伴う改正及び特定電子メール法が同意なき第三者提供の例外である「法令に基づく場合」に該当する旨の明記等。
平成22年9月現在	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及び解説の改正（モバイルPC等による個人情報の持出時に求められる安全管理措置の在り方の明記等）に伴う改正について審議中

3 認定個人情報保護団体の取組について (4)



○保護団体では、平成17年度から、電気通信事業者の個人情報保護への取組向上のため、啓発活動の一環として「個人情報保護セミナー」を開催。

平成22年度の「個人情報保護セミナー」開催状況 ※大阪、名古屋は「電気通信事業者セミナー」

	開催地	開催日	講演テーマ	参加数
1	札幌	5月20日(木)	①電気通信事業者における個人情報保護への取組と課題	45人
2	東京	6月24日(木)	①電気通信事業者における個人情報保護への取組と課題 ②認定個人情報保護団体の活動概要	87人
3	名古屋	6月18日(金)	①動き出した自治体クラウド ー総務省の取組と電子自治体市場(仮称)の今後ー ②電気通信事業者における個人情報保護への取組と課題	79人
4	大阪	6月23日(水)	①電気通信事業者における個人情報保護への取組と課題 ②クラウド時代の情報セキュリティ ーその本質と対応ー	64人
5	広島	5月27日(木)	①電気通信事業者における個人情報保護への取組と課題	67人
6	福岡	5月28日(金)	①電気通信事業分野における個人情報保護の現状について ー持ち出し時の安全管理措置の在り方ー ②電気通信事業者における個人情報保護への取組と課題	77人
(合計)				419人



(1) 苦情・相談等の処理

当事者の立場を離れて、第三者機関として中立的な立場から、適切かつ迅速な苦情の処理を行う。

顧客の苦情・相談等を受け、必要により、対象事業者に対してその内容の調査・確認を実施し、顧客の苦情・相談等进行处理。

(2) 対象事業者に対する情報の提供

「個人情報の漏えい等の事故の事例とその防止のための指針」を提供。「お客さまの苦情の処理事例等」を提供。

対象事業者の適切な個人情報の取扱いや管理の取組についての研修会の開催。

「個人情報保護指針」は、センターで取扱う具体的な事例の積重ねを踏まえ、委員会活動を通じて適宜見直しを図る。

(3) 個人情報保護指針の作成・公表

「電気通信事業における個人情報保護指針」は、法律・ガイドラインをより具体的にしたものであり、実務上の手引きとして役立つように「センター」が作成。

指針には、利用目的の特定・安全管理措置・本人の求めに応じる手続き等について具体的な手順・方法を明記。

参照条文: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 個人情報保護法に対する独自規定 I (共通事項)



(取得の制限)

第4条 電気通信事業者は、電気通信サービスを提供するため必要な場合に限り、個人情報を取得するものとする。

2 電気通信事業者は、次の各号に掲げる個人情報取得しないものとする。ただし、自己又は第三者の権利を保護するために必要な場合その他社会的に相当と認められる場合はこの限りでない。

- 一 思想、信条及び宗教に関する事項
- 二 人種、門地、身体・精神障害、犯罪歴、病歴その他の社会的差別の原因となるおそれのある事項

(保存期間等)

第10条 電気通信事業者は、個人情報を取り扱うに当たっては、原則として利用目的に必要な範囲内で保存期間を定めるものとし、当該保存期間経過後又は当該利用目的を達成した後は、当該個人情報を遅滞なく消去するものとする。

2 前項の規定にかかわらず、電気通信事業者は、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、保存期間経過後又は利用目的達成後においても当該個人情報を消去しないことができる。

- 一 法令の規定に基づき、保存しなければならないとき。
- 二 本人の同意があるとき。
- 三 電気通信事業者が自己の業務の遂行に必要な限度で個人情報を保存する場合であつて、当該個人情報を消去しないことについて相当な理由があるとき。
- 四 前3号に掲げる場合のほか、当該個人情報を消去しないことについて特別の理由があるとき。

(個人情報保護管理者)

第13条 電気通信事業者は、個人情報保護管理者(当該電気通信事業者の個人情報の取扱いに関する責任者をいう。)を置き、このガイドラインを遵守するための内部規程の策定、監査体制の整備及び当該電気通信事業者の個人情報の取扱いの監督を行わせるものとする。

(プライバシーポリシー)

第14条 電気通信事業者は、プライバシーポリシー(当該電気通信事業者が個人情報保護を推進する上での考え方や方針をいう。)を公表し、これを遵守するものとする。



（開示等の求めに応じる手続）

第19条 電気通信事業者は、第16条第2項又は第17条第1項若しくは第3項の規定による求め（以下この条において「開示の求め」という。）に関し、その求めを受け付ける方法として次の各号に掲げるものを定めることができる。この場合において、本人は、当該方法に従って、開示等の求めを行うものとする。

（略）

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17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、本人の通信の秘密を侵害する場合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

（略）

（個人情報に関する事項の公表等）

第16条

（略）

2 電気通信事業者は、本人から、当該本人が識別される個人情報の利用目的の通知を求められてときは、本人に対し、遅滞なく、これを通知するものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りではない。

（略）

（個人情報の開示及び訂正等）

第17条 電気通信事業者は、本人から、当該本人が識別される個人情報の開示（当該本人が識別される個人情報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には、当該方法）により、遅滞なく、当該個人情報を開示するものとする。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、その全部又は一部について開示しないことができる。

（略）

3 電気通信事業者は、本人から自己に関する個人情報の訂正等（訂正、追加若しくは削除又は利用の停止若しくは第三者への提供の停止をいう。以下同じ。）を求められたときは、遅滞なく調査を行うものとする。この場合においてその求めに係る個人情報の内容が事実でないとき、保存期間を経過しているときその他当該個人情報の取扱が適正でないと認められるときは、遅滞なく訂正等を行うものとする。

（略）



第3章

(通信履歴)

第23条 電気通信事業者は、通信履歴（利用者が電気通信を利用した日時、当該通信の相手方その他の利用者の通信に係る情報であって通信内容以外のものをいう。以下同じ。）については、課金、料金請求、苦情対応、不正利用の防止その他の業務の遂行上必要な場合に限り、記録することができる。

2 電気通信事業者は、利用者の同意がある場合、裁判官の発付した令状に従う場合、正当防衛又は緊急避難に該当する場合その他の違法性阻却事由がある場合を除いては、通信履歴を他人に提供しないものとする。

(利用明細)

第24条 電気通信事業者が利用明細（利用者が電気通信を利用した日時、当該通信の着信先、これらに対応した課金情報その他利用者の電気通信の利用に関する情報を記載した書面。以下同じ。）に記載する情報の範囲は、利用明細の目的を達成するため必要な限度を超えないものとする。

2 電気通信事業者が利用明細を加入者その他の閲覧し得る者に閲覧させ又は交付するに当たっては、利用者の通信の秘密及び個人情報を不当に侵害しないよう必要な措置を講ずるものとする。

(発信者情報)

第25条 電気通信事業者は、発信者情報通知サービス（発信電話番号、発信者の位置を示す情報等発信者に関する情報（以下「発信者情報」という。）を受信者に通知する電話サービスをいう。以下同じ。）を提供する場合には、通信ごとに、発信者情報の通知を阻止する機能を設けるものとする。

2 電気通信事業者は、発信者情報通知サービスを提供する場合には、利用者の権利の確保のため必要な措置を講ずるものとする。

3 電気通信事業者は、発信者情報通知サービスその他のサービスの提供に必要な場合を除いては、発信者情報を他人に提供しないものとする。ただし、利用者の同意がある場合、裁判官の発付した令状に従う場合、電話を利用して脅迫の罪を現に犯している者がある場合において被害者及び捜査機関からの要請により逆探知を行う場合、人の生命、身体等に差し迫った危険がある旨の緊急通報がある場合において当該通報先からの要請により逆探知を行う場合その他の違法性阻却事由がある場合はこの限りでない。

(位置情報)

第26条 電気通信事業者は、利用者の同意がある場合、裁判官の発付した令状に従う場合その他の違法性阻却事由がある場合を除いては、位置情報（移動体端末を所持する者の位置を示す情報であって、発信者情報でないものをいう。以下同じ。）を他人に提供しないものとする。

2 電気通信事業者が、位置情報を加入者又はその指示する者に通知するサービスを提供し、又は第三者に提供させる場合には、利用者の権利が不当に侵害されることを防止するため必要な措置を講ずるものとする。



(不払い者等情報)

- 第27条 電気通信事業者は、電気通信サービスに係る料金不払い又は携帯音声通信役務の不正な利用を防ぐため特に必要であり、かつ、適切であると認められるときは、他の電気通信事業者との間において、不払い者等情報（支払期日が経過したにもかかわらず電気通信サービスに係る料金を支払わない者又は携帯音声通信事業者による契約者等の本人確認等及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止に関する法律（平成17年法律第31号）第9条に基づく契約者確認に応じない者の氏名、住所、不払い額又は電話番号その他の当該者に関する情報をいう。以下同じ。）を交換することができる。ただし、当該不払い者等情報を交換の対象とすることが本人の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、この限りでない。
- 2 電気通信事業者は、不払い者等情報を他の電気通信事業者との間で交換する場合は、その旨並びに交換される不払い者等情報の項目、交換する電気通信事業者の範囲及び交換される不払い者等情報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くものとする。
 - 3 電気通信事業者は、前項の交換される不払い者等情報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くものとする。
 - 4 不払い者等情報の交換をした電気通信事業者は、当該不払い者等情報を加入時の審査以外の目的のために使用しないものとする。
 - 5 不払い者等情報を提供し、又は提供を受けた電気通信事業者は、当該不払い者等情報の適正な管理に特に万全を期すものとする。

(迷惑メール等送信に係る加入者情報)

- 第28条 電気通信事業者は、一時に多数の者に対してされる電子メールの送信による電子メールの送受信上の支障を防止するため特に必要であり、かつ、適切であると認められるときは、他の電気通信事業者との間において、加入者情報（一時に多数の者に対し、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（平成十四年法律第二十六号）の規定に違反する電子メールの送信その他の電子メールの送受信上の支障を生じさせるおそれのある電子メールの送信をしたことを理由として、電気通信事業者が利用停止措置を講じ、又は契約を解除した加入者の氏名、住所その他の当該加入者に関する情報に限る。以下同じ。）を交換することができる。ただし、当該加入者情報を交換の対象とすることが本人の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、この限りでない。
- 2 電気通信事業者は、加入者情報を他の電気通信事業者との間で交換する場合は、その旨並びに交換される加入者情報の項目、交換する電気通信事業者の範囲及び交換される加入者情報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くものとする。
 - 3 電気通信事業者は、前項の交換される加入者情報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くものとする。
 - 4 加入者情報の交換をした電気通信事業者は、当該加入者情報を加入時の審査以外の目的のために使用してはならない。
 - 5 加入者情報を提供し、又は提供を受けた電気通信事業者は、当該加入者情報の適正な管理に特に万全を期すものとする。

参照条文: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 個人情報保護法に対する独自規定Ⅱ(各種情報)



(電話番号情報)

- 第29条 電気通信事業者が電話番号情報(電気通信事業者が電話加入契約締結に伴い知り得た加入者名又は加入者が電話帳への掲載、電話番号の案内を希望する名称及びこれに対応した電話番号その他の加入者に関する情報をいう。以下同じ。)を用いて電話帳を発行し又は電話番号案内の業務を行う場合は、加入者に対し、電話帳への掲載又は電話番号の案内を省略するかどうかの選択の機会を与えるものとする。この場合において加入者が省略を選択したときは、遅滞なく当該加入者の情報を電話帳への掲載又は案内業務の対象から除外するものとする。
- 2 電気通信事業者が電話帳発行又は電話番号案内業務を行う場合に提供する電話番号情報の範囲は、各業務の目的達成のため必要な限度を超えないものとする。ただし、加入者の同意がある場合はこの限りでない。
 - 3 電気通信事業者が電話帳発行又は電話番号案内を行う場合の電話番号情報の提供形態は、本人の権利利益を不当に侵害しないものとする。
 - 4 電気通信事業者は、電話帳発行又は電話番号案内業務による場合を除き、電話番号情報を提供しないものとする。ただし、次に掲げる場合はこの限りでない。
 - 一 電話帳発行又は電話番号案内業務を外部に委託する場合
 - 二 電話帳を発行し、又は電話番号案内の業務を行う者に提供する場合
 - 三 その他第6条第3項各号に該当する場合
 - 5 電気通信事業者が電話番号情報を、電話帳発行又は電話番号案内業務を行う者に提供する場合は、当該提供契約等において、前各項に準じた取扱いをすることを定めるものとする。

参照条文: 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 (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 電気通信事業者は、個人情報の漏えいが発生した場合は、速やかに、当該漏えいに係る事実関係を本人に通知するものとする。ただし、当該個人情報の漏えいがノートブック型パーソナルコンピュータ等の紛失又は盗難により発生したものであって、かつ、本人に対して二次被害が生じないよう適切な技術的保護措置が講じられているときは、この限りではない。
- 2 電気通信事業者は、個人情報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、当該漏えい等に係る事実関係その他の二次被害の防止、類似事案の発生回避等に有用な情報を公表するものとする。ただし、当該個人情報の漏えい等がノートブック型パーソナルコンピュータ等の紛失、盗難、破損等により発生したものであって、かつ、本人に対して二次被害が生じないよう適切な技術的保護措置が講じられているときは、この限りではない。
- 3 電気通信事業者は、個人情報の漏えい等が発生した場合は、当該漏えい等に係る事実関係を総務省に直ちに報告するものとする。ただし、当該個人情報の漏えい等がノートブック型パーソナルコンピュータ等の紛失、盗難、破損等により発生したものであって、かつ、本人に対して二次被害が生じないよう適切な技術的保護措置が講じられているときは、四半期内に発生した個人情報の漏えい等の事実関係を当該四半期経過後遅滞なく報告することをもって代えることができる。



（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させることができる。

（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。

（略）



（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。

（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。