



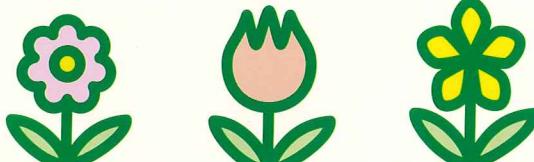
神奈川県

KANAGAWA

# 事業者の皆様へ



このパンフレットは、  
事業者の皆様が個人情報を  
しっかりと保護しながら、  
適切に活用するための  
重要なポイントをまとめたものです！  
個人情報保護の仕組みについて、  
一緒に見ていきましょう♪



個人情報の取扱いはどうすればいいのだろう？  
個人情報保護の仕組みを知りたい！  
そんなときは…

- 個人情報保護のため、まずやるべきこと→1ページ
- 個人情報事故への対応について→4ページ
- Q&A→5ページ

守りましょう！  
個人情報と  
皆の信頼



お客様の  
氏名・住所・メールアドレス  
・家族構成・口座番号……  
個人情報って、  
大切な情報が多いよね～。



神奈川県 PR キャラクター  
かながわキンタロウ

# 個人情報保護のため、まずやるべきこと

まずは、事業者の皆様が個人情報を適切に取り扱うための基本的なルールを見てみましょう（以下「法」とは、「個人情報の保護に関する法律」のことを言います。）。

個人情報取扱事業者<sup>\*1</sup>に該当する場合は、これらを守る義務があります。

あわせて、3ページのプライバシーポリシー（作成例）を参照してください。

1

利用目的について  
(法15条、16条)

→ プライバシーポリシー②④

●個人情報を取り扱うときには、あらかじめ利用目的をできる限り具体的に特定する必要があります。

「事業活動のため」や「サービスのため」等では具体的とは言えません。

例えば、「○○事業における商品の発送・アフターサービス・新商品のお知らせのため」等明確に特定しましょう。

●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いけません。

2

取得について  
(法17条、18条)

→ プライバシーポリシー③

●個人情報は適正な方法で取得する必要があり、偽りその他不正な手段によって取得してはいけません。

●個人情報を取得した際には、あらかじめ利用目的を公表している場合を除き、その利用目的を速やかに本人に通知又は公表しなければなりません。



\*1 5,000人を超える個人の情報を、データベース化して事業活動に利用している事業者のことをいい、法の義務規定（法の第4章～第6章）が適用されます。

\*2 個人情報のうち、特定の個人情報を検索できるように体系的に構成したもの（個人情報データベース等）に含まれる個人情報をいいます。

### 3

#### 安全管理措置の実施 (法 20 条～22 条)

##### ▶ プライバシーポリシー⑥⑦

- 個人データ<sup>\*2</sup>を取り扱う場合は、個人情報の漏えいや紛失等の事故を防止するため、安全管理措置を施しましょう。
- 様々な措置がありますが、大別すると組織的な措置と技術的な措置に分けられます。



##### 組織的な措置

- 個人情報保護責任者の設置
- 規程等の整備と、それに従つた運用
- 従業員、委託先への監督、研修
- 盗難防止のための施錠の徹底
- 安全確保のための組織整備等

##### 技術的な措置

- 情報の暗号化
- 情報システムの監視
- ファイアーウォールの設定
- 個人データにアクセスできる権限者の限定等

### 4

#### 第三者提供について (法 23 条)

##### ▶ プライバシーポリシー⑤

- 原則、個人データを本人の同意なく第三者に提供してはいけません。
- 例外的に第三者に提供できる場合は、次のような場合です。



##### ●法令に基づく場合

刑事訴訟法に基づく警察・検察からの捜査関係事項照会があつた場合等が挙げられます。

##### ●人の生命、身体又は財産の保護に必要な場合

事故や災害が発生した際に、本人の血液型や家族の連絡先を医師等に提供する場合等が挙げられます。

##### ●公衆衛生の向上、児童の健全な育成に特に必要な場合

病気の治療のための調査、研究や、児童虐待防止等における情報提供等が挙げられます。

##### ●国や地方公共団体等に協力する場合

税務職員による任意調査や、統計調査に協力する場合等が挙げられます。

### 5

#### 開示、訂正、利用停止について(法 25 条～27 条)

##### ▶ プライバシーポリシー⑧

- 本人から保有個人データの開示を求められた際は、遅滞なく開示を行い、内容等に誤りがある場合は、本人からの求めに応じて訂正、追加、削除等を行う必要があります。

- また、法の義務違反により本人から保有個人データの利用停止や消去を求められた際は、違反の是正に必要な限度で利用停止や消去を行う必要があります。

### 6

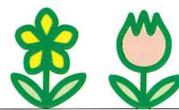
#### 苦情の処理、問い合わせ先の記載について(法 31 条)

##### ▶ プライバシーポリシー⑨⑩

- 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る必要があります。

- 具体的には、苦情処理担当窓口の設置、苦情処理担当職員の研修の実施、処理マニュアルの作成等が挙げられます。





## プライバシーポリシーの作成

消費者や顧客の方々に安心していただき、社内での個人情報の取扱いを明確化するため、個人情報を目的外に利用しないことや、個人情報の取扱いに関する手続き等について明記したプライバシーポリシーを作成することが重要です。

まだプライバシーポリシーを作成していない事業者の方は、参考にして作成してみてはいかがですか？

既に作成している方も、もう一度見直してみましょう♪

法以外にも、事業分野ごとに主務大臣が定めるガイドラインや、認定個人情報保護団体に加盟している場合はその団体が定める個人情報保護指針も遵守することが適切です。

「事業活動のため」「サービス向上のため」などの抽象的な表現ではなく、出来る限り具体的に利用目的を特定しましょう。

従業者の教育、パスワード管理、入退室管理、組織体制・内部規程の整備など、具体的な取組みを記載しましょう。

開示等の窓口・手数料・本人確認手続、開示等の請求への回答方法なども明記しておくとより分かり易くなるでしょう。

担当部署・住所・電話番号・FAX番号・メールアドレス等を記載しましょう。

### 株式会社○○ プライバシーポリシー（作成例—小売業者の場合）

#### ① 法令等の遵守について

当社は、個人情報の保護に関する法律及び関係規定を遵守します。

#### ② 取り扱う個人情報について

当社は、以下の個人情報を、利用目的の達成に必要な範囲で取り扱います。

■ 氏名

■ 住所

■ 電話番号

■ メールアドレス

■ 当社との過去の取引に関する記録（取引日、商品名、金額）

#### ③ 個人情報の取得について

当社は、利用目的の達成に必要な範囲内で、適正な手段によって個人情報を取得します。

■ 商品のご購入時に、申し込み書面によって、個人情報を取得します。

■ ホームページのメールマガジン申込みフォームから、個人情報を取得します。

#### ④ 個人情報の利用目的について

当社は、以下の利用目的を達成するために必要な範囲内で個人情報を取り扱います。

■ 商品の郵送をご希望の場合、商品をお届けするため

■ ご購入いただいた商品のアフターサービスのため

■ 新商品・サービスに関する情報をお知らせするため

#### ⑤ 個人データの第三者への提供について

当社は、本人の同意がある場合や、法で定める例外的な場合を除き第三者に個人データを提供しません。

#### ⑥ 委託について

当社は、以下の場合に個人情報の取扱いを委託し、委託先に対しては、個人情報の適切な取扱いが行われるよう監督を徹底します。

■ 宅配業者に商品の発送を委託します。

■ ホームページの運営管理をWebサービス業者に委託します。

#### ⑦ 適正管理について

当社は、個人データを正確かつ最新の内容に保つとともに、安全管理のための措置を講じております。漏えい、紛失、毀損等の防止に取り組んでいます。

・ ××××××

#### ⑧ 開示・訂正・利用停止への対応について

当社は、ご本人から保有個人データの開示、訂正、利用停止の請求があったときは、法令等の規定に則り、適切に対応します。

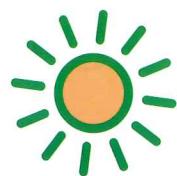
#### ⑨ 苦情・相談への対応について

個人情報の取扱いに関する苦情、相談に対して適切に対応します。

#### ⑩ 個人情報に関するお問い合わせ先

■ ××××××

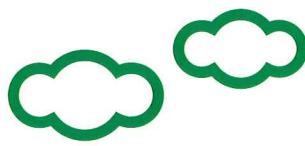
# 個人情報事故への対応について



個人情報の漏えいなどの事故は二次被害のおそれもあり、一度起きてしまうと県民や顧客からの信頼が失われてしまいます。

事故が起きないよう、安全管理を徹底することが第一ですが、それでも起こってしまったときはどうすればよいのでしょうか？

事業分野ごとのガイドライン  
＊に規定されているものもありますが、一般的には次のような対応が望ましいと考えられますので、万が一のときに備え、是非確認してみてください。



＊事業分野ごとの個人情報の取扱いや手続き等について、主務大臣が指針を定めたもので、事故発生時の対応方法や報告先を記載しているものもあります。現在は医療、金融等、27分野について40のガイドラインがあります。

＊個人情報の保護に関するガイドライン  
<http://www.caa.go.jp/planning/kojin/gaidorainkentou.html>

1 事故発見者は事故発生を事業者内の責任者に直ちに報告する。

個人情報に関する事故はいつ発生するか予測がつきません。事故の発生に備え、事業者内における報告連絡体制を整備します。

2 事故に関する事実関係を調査・把握し、応急措置をとる。

事実関係を可能な方法により調査し、できるだけ正確に把握した上で、被害拡大防止のための応急措置を行います。盗難の場合は警察への届出、誤送信・誤送付の場合は受信者への連絡と情報の廃棄・回収、携帯電話の紛失の場合は遠隔ロックをかけるなどの措置をとることが必要です。

3 事実関係を速やかに本人に通知するか、又は本人が容易に知り得る状態にする。

把握した事実関係は、事故による影響を受ける可能性のある本人に速やかに通知します。本人の居場所が不明であるなどの理由により本人に通知できない場合には、事業所の窓口に書面を備えたり、ホームページに掲載したりすることで、本人が容易に知り得る状態になります。

4 事故原因を究明し、再発防止策を検討する。

事故原因として多いのは、  
●従業員等の置き忘れや施錠し忘れたなどの過失  
●委託先からの漏えい  
●従業員等のインターネット、電子メール利用上の過失

などです。このように事故原因は様々ですので、それに応じた再発防止策を検討します。

## ※出典：

平成23年度「個人情報の保護に関する事業者の取組実態調査報告書（消費者庁）」

5 事実関係、事故原因及び再発防止策を可能な限り公表する。

二次被害を防ぎ、また、類似事案の発生を避けるため、事実関係等をできるだけ公表します。

また、主務大臣（法36条）や認定個人情報保護団体（法37条）へ報告することも考えられます。

# Q&A

ここでは、  
事業者の皆様からよく寄せられる質問をまとめています。  
「こんなときはどうしたらいいのだろう」と思ったときは、まずはここを見てみましょう。

解決するかもしれません♪

## Q1

お客様から、ダイレクトメールの送付をやめてほしいと連絡がありました。販売促進のため、可能な限り送付をしたいのですが、応じなければならないのでしょうか？  
(法27条)

## A1

あらかじめ定めた個人情報の利用目的の範囲を超えており、あるいは不正な手段で取得した個人情報を用いているなど、法に違反した利用があれば応じる必要があります。  
なお、法違反がない場合でも、商品案内の停止を望むお客様へ案内を継続することは逆効果となるので、応じることが適切です。

## Q2

契約締結時の個人情報の利用目的に「商品の案内」は記載していませんでしたが、販売促進のために「ダイレクトメールを利用した商品の案内」を利用目的に追加したいと考えています。何か問題はあるのでしょうか？  
(法15条2項)

## A2

利用目的の変更は、合理的な範囲を超えてはいけないとされています。  
ダイレクトメールで商品の案内をすることは当初の利用目的から見て合理的な範囲とは言えず、改めて本人の同意を得る必要があると考えられます。

## Q3

警察や弁護士から顧客情報の提出を求められた場合は、個人情報を提供してよいのでしょうか？  
(法23条1項1号)

## A3

警察・検察や弁護士による個人情報の照会は、第三者提供の「法令に基づく場合」(刑事訴訟法に基づく捜査関係事項照会や、弁護士法に基づく弁護士会照会)に該当し、同意を得ずに提供できます。  
もっとも、提供する場合であっても、必要以上の情報提供は控えるべきですし、正当な理由があるときは、提供を拒否することもできます。

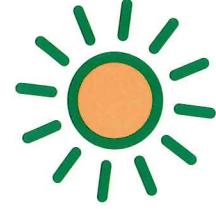
## Q4

小売店ですが、商品に重大な欠陥があるような緊急時に、メーカーから顧客情報の提供依頼があった場合、提供してよいのでしょうか？  
(法23条1項2号)

## A4

商品の不具合により重大な事故を引き起こす可能性があり、購入者全員から同意を得る時間的余裕もない場合は、「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」に該当するため、同意を得ずに提供できます。





Q5

会社の複数の部署間で個人データを提供する場合、第三者提供に該当するのでしょうか？  
(法 23 条1項)

A5

同一の事業者の内部で個人データを提供する場合は第三者提供には該当しないので、本人の同意は必要ありません。  
もっとも、他の部署への提供により、利用目的を超えた個人情報の利用がなされている場合には、あらかじめ本人の同意を得る必要があります。

Q6

利用目的が終了した後の個人情報はどう取り扱えばよいのでしょうか？  
(法 16 条1項)

A6

個人情報は利用目的の達成に必要な範囲で取り扱うことになっていますので、速やかに廃棄・消去する必要があります。  
具体例としては、シュレッダー処理、溶解処理などが挙げられます。  
また、消去とは個人情報自体を削除することのほか、氏名や住所等を塗りつぶすことにより、個人を特定できないデータに加工することも含みます。

Q7

店内に防犯カメラを設置していますが、個人情報保護法上問題はあるのでしょうか？  
(法 15 条～17 条)

A7

カメラで撮影された映像も、個人を識別できるのであれば個人情報に該当するので、利用目的の特定や不正取得の禁止が適用されます。  
一般的に、防犯カメラを設置して撮影する場合は利用目的が明らかであり、利用目的の公表を要しない場合に当たると考えられていますが、防犯以外の目的（芸能人が映っている映像を、週刊誌等に提供するなど）で利用、提供することは許されません。



Q8

行事で撮影した写真を展示、提供する場合でも、本人の同意を得なければならないのでしょうか？  
(法 23 条1項)

A8

Q7にあるように、カメラで撮影された映像でも、個人情報に該当する場合があります。  
しかし、通常、写真自体では特定の個人情報を容易に検索できるようにした個人データとは言えないでの、ホームページや広報誌に掲載したり、関係者に提供したりする場合であっても、同意は必要とされません。  
もっとも、本人とのトラブルを避けるため、事前に撮影する旨のアナウンスをする、自主的に本人から同意を得る、利用目的を公表する、展示期間を限定するといった措置をとることは推奨されます。

# 個人番号って何だろう？

行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（通称「マイナンバー法」）が平成25年5月31日に公布され、平成27年10月からは、皆様へ「個人番号（マイナンバー）」の通知が始まります。個人番号を利用することで、複数の行政機関に存在する様々な個人情報の同一性が確認しやすくなり、国民にとって利便性の高い、公平・公正な社会の実現に繋がりますが、一方で個人番号は極めて個人識別性の高い情報なので、個人情報保護の視点から慎重な取扱いが必要となります。

従業員への給与支払の報告など、事業者の皆様も番号法の規定を踏まえて個人番号を取り扱うことになりますが、法で定める場合を除いて個人番号を含む情報の収集・保管はできませんので、ご留意ください（番号法20条）。

※詳しくは内閣官房　社会保障・税番号制度ホームページをご覧ください。

<http://www.cas.go.jp/jp/seisaku/bangoseido/>



## 個人情報取扱業務登録 (PDマーク) 制度廃止のお知らせ



平成26年3月に県個人情報保護条例が改正され、平成26年9月末で個人情報取扱業務登録制度が廃止となりました。

県は、今までに交付したPDマークを回収しています。

※詳しくは県ホームページをご覧ください。

<http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f162/p755143.html>

## 個人情報相談ネットワーク

個人情報保護法では、事業者への指導・監督等の事務を主務大臣が行うことを定めています。

該当する分野に応じて各省庁に相談窓口が設置されているので、主な窓口をご紹介します。

※詳しくは消費者庁ホームページをご覧ください。

<http://www.caa.go.jp/planning/kojin/>

消費者庁	基本法制、民間分野	tel. 03-3507-9160
経済産業省	経済産業分野	tel. 03-3501-0397
	信用分野	tel. 03-3501-2302
国土交通省	国土交通分野	tel. 03-5253-8341
文部科学省	教育・医療研究分野	tel. 03-6734-2571
厚生労働省	医療・雇用管理分野等	tel. 03-5253-1111
総務省	情報通信分野	tel. 03-5253-5111
金融庁	金融分野	tel. 03-3506-6000

本県の個人情報保護相談窓口は、下記のとおりです。

神奈川県

政策局情報企画部情報公開課 個人情報保護グループ ☎ 231-8588 横浜市中区日本大通1  
電話 (045)210-3720 (直通) FAX(045)210-8838