

### 3 適用除外

○法第50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。

- (1) 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
- (2) 著述を業として行う者 著述の用に供する目的
- (3) 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
- (4) 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
- (5) 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1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1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。

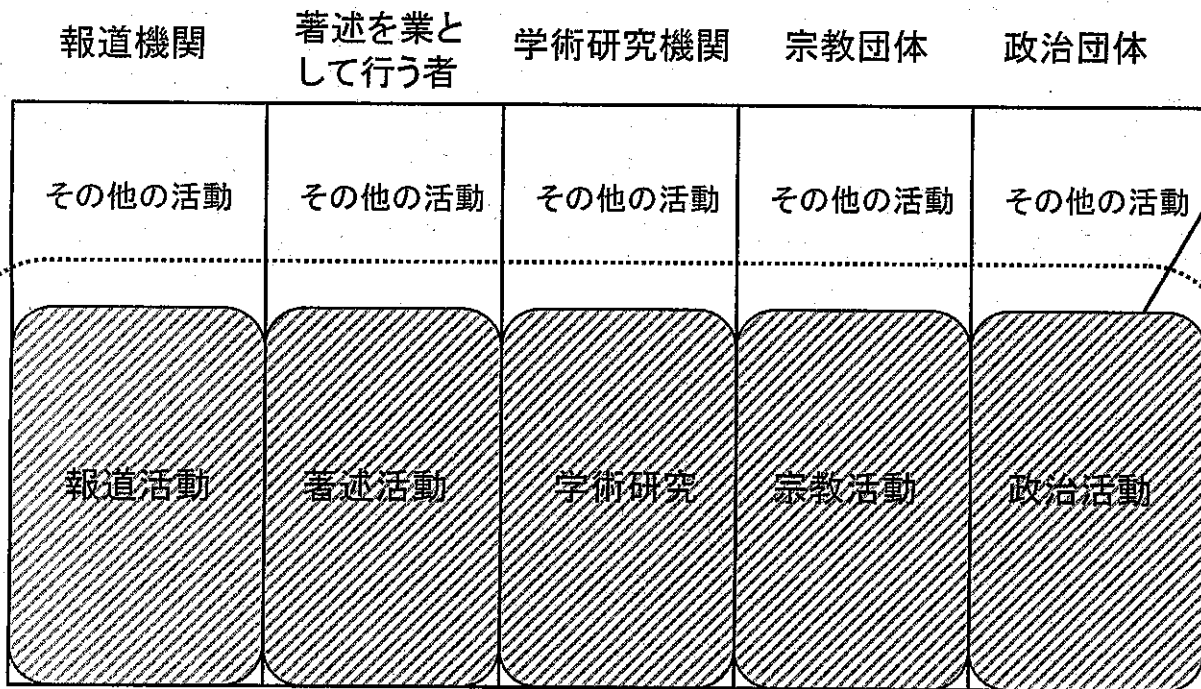
#### ○適用除外が規定されて理由

法第4章は、大量の個人情報データベース等を用いて事業の用に供している個人情報取扱事業者に対する義務を規定しているが、これらの義務は、50条1項各号の規定する団体等については、適用が除外されている。これは、報道、著述、宗教、学術研究、政治の分野における個人情報の取扱いは、報道の自由、信仰の自由、学問の自由、政治活動の自由に密接に関連するものであり、その保障を徹底することが必要であると考えられたためである。

# 適用除外の考え方について

## 個人情報取扱事業者の活動

(個人情報取扱事業者の義務等が適用される。)



(表現の自由、学問の自由、信教の自由、政治活動の自由に関わる活動 ※)

### 適用除外規定(第50条)

- ① 5つの主体の5分野の活動については、個人情報取扱事業者の義務等の規定の適用を除外(主務大臣の勧告・命令等も適用されない。)
- ② 個人情報保護のために必要な措置を自ら講じ、内容を公表する努力義務。

### 主務大臣の権限の制限(第35条)

- ① 主務大臣による勧告・命令等を行うにあたっては、憲法上保障された自由に関わる活動を妨げてはならない。
- ② 5つの主体の5分野の活動に対する情報提供行為については、主務大臣は権限を行使しない。(ただし、義務規定自体は適用される。)

※(例)①報道機関等が行う報道活動等に密接に関わる行為

②報道機関等以外の者が行う表現の自由等に関わる行為

③報道機関等が行う取材活動等と裏腹の、情報提供者側の情報提供行為

## II 苦情相談の処理

### 1 基本法上の制度

#### (1) 国（9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。

#### (2) 地方公共団体（13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。

※苦情処理のあっせんとは、住民等から地方公共団体に寄せられた苦情を関連事業者、認定個人情報保護団体、国民生活センター、主務大臣等に提供し、その処理を促すことをいう。地方公共団体自身がその消費者センターにおいて、当該苦情を直接に処理することは含まない。

※その他必要な措置とは、助言、指導を念頭に置いており、制度化されていないアドホックな情報提供や条例に基づく説明、資料提供要求も含む。

#### (3) 事業者（31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。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。

#### (4) 認定個人情報保護団体（42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。
- ・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。
- ・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。

### 2 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）

#### （抜粋）

#### 7 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

個人情報の利用・提供あるいは開示・不開示に関する本人の不平や不満は、訴訟等によるのではなく、事案の性質により、迅速性・経済性等の観点から、むしろ苦情処理の制度によって解決することが適当なものが多いと考えられる。法は、苦情処理による国民の権利利益の保護の実効を期すため、個人情報取扱事業者自身の取組により苦情を解決することを基本としつつ、認定個人情報保護団体、地方公共団体等が苦情の処理に関わる複層的な仕組みを採っている。この仕組みが円滑に機能するためには、これらの関係機関がそれぞれの役割分担に応じて適切に取り組むとともに、緊密な連携を確保することが必要である。

### (3) 地方公共団体における取組のあり方

地方公共団体の担う苦情の処理のあっせん等は、当事者間で問題が解決されない場合等において、事業分野を問わない苦情処理の仕組みとして、苦情の処理のあっせん、助言、指導、情報提供等の役割が求められている。

地方公共団体が苦情の処理のあっせん等に取り組むに当たっては、広く住民一般に分かりやすく、なじみやすい対応が求められる。その際、個人情報に関する苦情の相当部分は、事業者が消費者の個人情報を利用した結果として起こる消費生活上の苦情であると考えられること、相談者の立場からは、消費生活に関する苦情から個人情報の問題だけを取り出して相談することは容易でなくまた不便であることから、既存の消費生活センターや消費者相談窓口等を個人情報に関する苦情の窓口とし、これを軸に各事業・事業者の振興・支援を担う部局等の関係部局が実効のある連携を確保する仕組みが、相談者の利便性等の観点から望まれる。

なお、地方公共団体において、条例等に基づき別の苦情窓口を定めている場合等、直ちに上記の仕組みにより難しい場合においては、特に、窓口と関係部局の役割分担を明確化し、周知を図るとともに、消費生活センター等に寄せられる苦情の移送等の仕組みを十分に確保する必要がある。

### (4) 国民生活センター及び各省庁における取組

#### ① 国民生活センターの取組

各地方公共団体や認定個人情報保護団体に寄せられる苦情が住民・事業者の混乱を招かず円滑に処理されるためには、消費生活センター等の相談員の個人情報保護に関する専門知識の習得を早急に進めるとともに、各相談機関における知見の蓄積とその活用が重要である。

このため、国民生活センターは、自ら個人情報に関する苦情相談に取り組むほか、消費生活センター等の各種相談機関と連携を図りつつ、研修等の実施による専門知識を有する相談員の育成、苦情処理に関するマニュアルの作成・配布等により、窓口対応の強化を支援する。また、こうした取組に当たっては、必要に応じて、認定個人情報保護団体等の協力を得ながら実施するとともに、認定個人情報保護団体へのマニュアルの配布やその職員の研修等への参加を図るものとする。

また、国民生活センターは、個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、対応事例集等の資料を作成すること等により、各種相談機関における個別の相談事例から得られる知見を蓄積し、その共有を図るものとする。

#### ② 各省庁における取組

内閣府及び各省庁においては、地方公共団体、国民生活センター、認定個人情報保護団体等と連携して所管分野における個人情報の適正な取扱いを確保する観点から、2の(2)の④による窓口において、苦情相談機関等から悪質な事業者に関する情報を受け、その収集を行うとともに、必要に応じて、各省庁の対応等について情報を提供するものとする。

また、内閣府においては、各省庁及び地方公共団体の苦情相談機関等の窓口等に関する情報を収集・整理し、インターネットの活用等により提供する。

## 3 条例上の制度

第62条 知事は、事業者が行う個人情報の取扱いに関する苦情の相談があったときは、迅速かつ適切な処理に努めるものとする。

### Ⅲ 事業者に対する支援制度

- ・ 神奈川県個人情報取扱業務登録制度
- ・ 山梨県個人情報取扱業務登録制度
- ・ プライバシーマーク制度
- ・ 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

# 個人情報取扱業務登録制度

## 1 登録制度の目的

- この制度は、事業者が県内で行う事業活動の中で、顧客の個人情報をどのように取扱っているのか、その取扱いの概要について、県に登録をしていただき、県はこれを登録簿の形にして、県政情報センター及び各地区行政センターの県政情報コーナーで県民の皆さまに自由に見ていただくものです。（皆様のお客さまリストを県に提出していただくわけではありません。）
- 個人情報の取扱いの概要を県民の皆さまに明らかにすることにより、事業者が取扱う個人情報の所在と収集のときの取扱い目的等を知ることができるとともに、**県民の皆さまが事業者を選択する一つの目安となります。**
- 条例では、「その事業活動に伴って保有する個人情報について、本人にその存在及び内容を知るための機会を提供するよう努める。」との責務規定（第4条）がありますが、登録することでその責務を果たしたことになります。

## 2 登録のメリット

- 「任意」に登録していただく制度ですが、登録することは、条例上の責務を果たすことになり、また個人情報の保護について積極的な企業姿勢を県民の皆さまにアピールすることにもなりますので、お客さまからの信頼をさらに高め、事業者としてのイメージが向上することになります。
- また、登録手続きのプロセスを通じて、事業者内部の情報の管理意識や管理システムを見直す機会にもなります。

## 3 登録内容

- 個人情報を取扱う業務の名称、業務の目的、個人情報の取扱いの概要、収集先、提供先、個人情報保護のための措置の概要を申請書の別紙に記入します。
- 個人情報の取扱いの概要は、該当する項目にチェックをしていただくなど、取扱いの実態を記入していただきます。

## 4 登録の手続き

- 申請書及び添付書類を提出していただき、申請の内容について添付書類などにより確認させていただきます。
- 各登録の申請について「神奈川県個人情報保護審議会」の意見を聴き、登録を行いますが、個人情報の取扱いが著しく不適正と認めるときは、登録をお断りすることがあります。

○ 登録をすると「個人情報取扱業務登録済証」をお渡しいたしますので、お客さまの目につきやすいところ（店頭等）に掲示してください。

「登録済マーク」（愛称「PDマーク」）を登録済業務の書類に使用して、PRできます。

## 個人情報取扱業務登録済証

登録番号 96-A-12345

登録年月日 平成〇年〇月〇日

住所又は主たる事務所の所在地 〇〇市〇〇町〇番地

氏名又は名称 株式会社 〇〇〇商事

個人情報の取扱いに係る業務の名称 顧客情報管理業務



神奈川県個人情報保護条例第30条第3項の規定により登録したことを証します。

平成〇年〇月〇日

神奈川県知事 岡崎 

（Pの色はかながわブルー、Dの色は緑です。）

### 《登録簿のモデル》

登録年月日	年 月 日	登録番号	
事業者 業種 〇〇業	名称(氏名)	株式会社 〇〇〇〇	
	代表者氏名	代表取締役 〇〇 〇〇	
	所在地(住所)	〇〇市〇〇町〇丁目〇番〇号	
県内の取扱事業所 本店、〇〇店、②③店			
業務の名称及び目的	名称	お客様サービス業務	
	主 注	<input checked="" type="checkbox"/> 顧客・会員サービス <input type="checkbox"/> 商品開発 <input type="checkbox"/> 教育・研修 <input type="checkbox"/> 債権管理 <input checked="" type="checkbox"/> 販売活動 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> その他	
	目的	説明 商品販売及びアフターサービス、情報提供などのお客様へのサービスを行うため。	
個人情報の取扱いの概要	主 注	<input checked="" type="checkbox"/> 氏名 <input checked="" type="checkbox"/> 住所 <input checked="" type="checkbox"/> 電話番号 <input type="checkbox"/> 性別 <input checked="" type="checkbox"/> 生年月日・年齢 <input type="checkbox"/> 出身地 <input type="checkbox"/> 身体・健康状況 <input checked="" type="checkbox"/> 家族状況 <input type="checkbox"/> 居住状況 <input type="checkbox"/> 趣味・嗜好 <input checked="" type="checkbox"/> 学業・学歴 <input checked="" type="checkbox"/> 職業・職歴・地位 <input checked="" type="checkbox"/> 勤務先 <input checked="" type="checkbox"/> 取引状況 <input type="checkbox"/> 収入状況 <input type="checkbox"/> 金融機関等の口座 <input type="checkbox"/> その他	
	記録項目		
	説明	取引状況とは、購入商品名、購入金額、購入年月日、購入店名、アフターサービスの記録等である。	

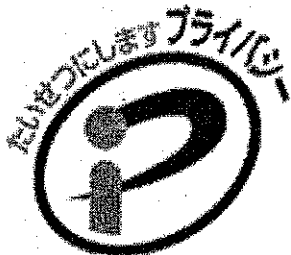
委託の有無	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無
本人以外のからの 個人 情報 の 取 扱 先	<input type="checkbox"/> 親会社・子会社・関連会社 <input type="checkbox"/> 加盟団体・同業者 <input type="checkbox"/> 国・地方公共団体 <input type="checkbox"/> 市販出版物 <input checked="" type="checkbox"/> その他 商品購入者
	説明 商品購入者から家族の情報を収集する。
個人 情報 の 取 扱 先	<input type="checkbox"/> 親会社・子会社・関連会社 <input type="checkbox"/> 加盟団体・同業者 <input type="checkbox"/> その他
	説明 他には提供していない。
電子計算機処理の有無	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
個人情報の保護のための措置の概要	就業規則により社員の守秘義務を定めている。 社内データ管理規程を定め、情報の保護を図っている。
問い合わせ先(相談先)	〇〇お客様相談室 電話番号〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇
備考	

備考 1 既印の欄は、記載しないでください。  
2 □のある欄には、該当する□内にレ印を記入してください。

## ○ プライバシーマーク制度

プライバシーマーク制度とは、(財)日本情報処理開発協会(JIPDEC)が1998年より行っている「個人情報保護に関する事業者認定制度」であり、その旨を示すロゴマーク「プライバシーマーク」を付与します。認定にあたってはJIS Q 15001に基づいた審査を行い、該当する事業者の事業活動に対して「プライバシーマーク」の使用を認めています。対象となる個人情報は、オンライン/オフラインなどの入手経路を問わず、顧客情報のみに限らず、社員情報や採用情報など、自社で保有するすべての個人情報について適用されます。

### ※ プライバシーマーク



A123456(78)

.....登録番号

### ※ JIS Q 15001

平成11年3月20日付けで制定発行され、個人情報の全部若しくは一部を電子計算機などの自動処理システムによって処理している、又は自動処理システムによる処理を行うことを目的として書面などによって処理している、あらゆる種類、規模の事業者に応用でき、コンプライアンス・プログラムの要求事項です。

### ※ コンプライアンス・プログラム

「事業者が、自ら保有する個人情報を保護するための方針、組織、計画、実施、監査及び見直しを含むマネジメントシステム」と定義され、ここでのマネジメントシステムは個人情報保護を作成し、それに基づき計画し、実施し、監査し、見直す手続きをスパイラル的に継続し、事業者の管理能力を高めていくためのプログラムです。



## ○ ISMS (情報セキュリティマネジメントシステム)

情報セキュリティの問題として、インターネット上のホームページの改ざん、ハードウェア/ソフトウェアのトラブルや関係者による情報の漏洩などが存在しており、それら個別の技術対策は様々であり、それぞれのレベルで実施されていると思われる。

ISMSとは、個別の問題毎の技術対策の他に、組織のマネジメントとして、自らのリスクアセスメントにより必要なセキュリティレベルを決め、プランを持ち、資源配分して、システムを運用することである。

組織が保護すべき情報資産について、機密性、完全性、可用性をバランス良く維持し改善することが情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の要求する主要なコンセプトである。

- ・機密性： アクセスを認可された者だけが、情報にアクセスできることを確実にすること。
- ・完全性： 情報および処理方法が正確であること及び完全であることを保護すること。
- ・可用性： 認可された利用者が、必要なときに、情報及び関連する資産にアクセスできることを確実にすること

## ○ 今後の展望

今後は、プライバシーマークとISMSとの同時取得が潮流になる。

保護の対象が大は小を兼ねる関係にある。大「ISMS＝全情報資産の保護」は小「個人情報の保護」を兼ねる部分が大きく、同時取得に向いている。

ISMSをプライバシーマークと同時に全組織で構築すれば、人的資源の効果的活用、取得経費、セキュリティレベルの統一という大きな効果がある。