

市民生活における 個人情報保護 Q & A

〔改訂版〕

個人情報保護は保護と利用のバランスが大切です。



平成 17 年 4 月に個人情報保護法が全面施行されて以来、個人情報の取扱いに対する市民や事業者等の意識は非常に高まりました。その一方で、個人情報の取扱いについての不安や疑問も多く生じています。中には、法の定め以上に個人情報の提供を控えてしまう、いわゆる過剰反応ともいえるような状況が起きており、市にも市民の皆様から様々な相談が寄せられています。このパンフレットでは、市民の皆様から寄せられた相談のうち、主な事例を紹介しています。

個人情報保護制度を正しく理解し、個人情報を適正に保護するとともに上手に利用しましょう。

Q 1 . どのような情報が「個人情報」にあたるのですか。

A . 「特定の個人の情報」であることを認識できる情報です。

個人情報保護法に定める「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であって、その情報により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）をいう、とされています。

具体的には、氏名、生年月日、住所、性別、電話番号、メールアドレス、家族構成、生活記録、写真、映像、思想、信条、宗教、病歴・障害、意見などが個人情報となります。

Q 2 . 自宅にダイレクトメールが届いたり、営業電話がかかってきたりします。自分の個人情報をどうやって入手したのか不安です。これは違法ではありませんか。

A . 個人情報保護法のルールを守っていれば、適法に行うことができます。

電話帳や市販の住宅地図など一般に公にされているものから個人情報を収集し、利用目的を通知又は公表していれば、営業電話やダイレクトメールも適法に行うことができます。

名簿業者など個人情報を第三者に提供している事業者で、法律の義務規定が適用される事業者（P 2 参照）は、本人から申出があれば情報を削除しなければならないことになっています。

ただし、架空請求など悪質と思われるダイレクトメールや電話などの場合は、連絡を取ると、逆にさらなる個人情報や金品などを要求してくる場合がありますので、無視することが一番安全です。

Q 3 . 商品購入のため A 社に資料請求したところ、A 社と合併した B 社から資料が届きました。個人情報の取扱いとして問題はないのでしょうか。

A . 合併など事業承継に伴う提供は、個人情報の第三者提供に該当しません。

個人情報の第三者提供には、原則として本人同意が必要です。

しかし、合併など事業承継に伴う個人情報の提供は、本人の同意を必要とする第三者提供には該当しません。したがって、A 社が個人情報を取得した際の利用目的の範囲内での利用であれば、B 社が利用しても違法ではありません。

個人情報取扱事業者の主な義務

個人情報取扱事業者とは、5,000件を超える「個人データ（特定の個人情報を容易に検索できるように構成したデータベースの中の個人情報）」を事業活動に利用している事業者です。営利・非営利を問わず、個人情報保護法の適用を受けます。

（過去6か月以内のいずれの日においても、個人情報の合計が5,000件以下の事業者は該当しません。）

個人情報取扱事業者に該当しない場合も、法律の趣旨を踏まえた適切な取扱いが必要です。

利用目的の特定（第15条）

- ・「個人情報」を取り扱うにあたっては、利用目的をできるかぎり特定しなければならない。

目的外利用の禁止（第16条）

- ・あらかじめ本人の同意を得ないで、特定した利用目的の達成に必要な範囲を超えて「個人情報」を取り扱ってはならない。

適正な取得（第17条）

- ・偽りその他不正な手段により「個人情報」を取得してはならない。

取得時の利用目的の通知等（第18条）

- ・「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、本人に通知し、又は公表しなければならない。
- ・「個人情報」を本人から直接書面で取得する場合は、あらかじめ本人に対し、その利用目的を明示しなければならない。ただし、人の生命、身体又は財産の保護のために緊急に必要がある場合はこの限りでない。

データ内容の正確性の確保（第19条）

- ・利用目的の達成に必要な範囲内において、「個人データ」を正確かつ最新の内容に保つよう努めなければならない。

安全管理措置（第20条）

- ・「個人データ」の漏えい、滅失又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措置を講じなければならない。

従業者・委託先の監督（第21条・第22条）

- ・「個人データ」の安全管理が図られるよう、従業者・委託先に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

第三者提供の制限（第23条）

- ・次の場合を除き、あらかじめ本人の同意を得ないで、「個人データ」を本人以外の者（第三者）に提供してはならない。

法令に基づく場合

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、本人の同意を得ることが困難であるとき
公衆衛生の向上又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、本人の同意を得ることが困難であるとき

国等に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おそれがあるとき

委託の場合、合併等の場合及び一定事項の通知等を行って共同利用する場合は、第三者提供に該当しない。

利用目的の通知、開示、訂正、利用停止等（第24条～第27条）

- ・「保有個人データ」の利用目的、開示・訂正・利用停止等の手続、苦情の申出先等について、本人の知り得る状態に置かななければならない。
- ・「保有個人データ」に係る、開示・訂正・利用停止等について、本人の求めに応じて必要な対応を行わなければならない。

苦情の処理（第31条）

- ・本人から苦情の申出があった場合は、適切かつ迅速な処理に努めなければならない。
- ・本人からの苦情を適切かつ迅速に処理するため、苦情受付窓口の設置、苦情処理手順の策定など必要な体制の整備に努めなければならない。

Q 4 . 自治会町内会やサークル団体には個人情報保護法が適用されますか。

A . 個人情報保護法の事業者に対する規定は通常適用されません。

個人情報保護法に定める義務規定が適用される事業者は、**5,000 件を超える個人情報を事業活動に利用している者のみ**であるため、5,000 件を超える個人情報を保有していない自治会町内会やサークル団体は対象外となります。もちろん個人にも適用されません。

ただし、法律の趣旨を踏まえた適切な取扱いが必要です。

プライバシーの侵害に注意！

個人情報保護法が適用されない場合でも、次の ~ すべてに当てはまる情報をみだりに漏らした場合には、いわゆるプライバシー権の侵害として、民法上の不法行為責任や刑法上の名誉毀損罪に問われる場合があります。

個人の私生活に関する情報

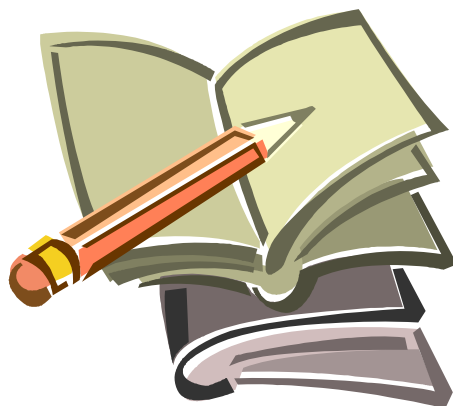
一般の人に知られていない情報

一般の人の感受性を基準にして通常公開を欲しないと考えられる情報

Q 5 . 自治会町内会で名簿などを作るときに注意することはありますか。

A . 自治会町内会の役割（防犯・防災、環境美化、福祉、文化・レクリエーション活動など）を実現するために、名簿作成が必要であることについて、事実上会員の理解を求めるスタンスをとることがよいでしょう。

横浜市では自治会町内会活動を支援するために、補助金の交付等の助成をしています。



自治会町内会で名簿を作成・配付するときのポイント

1 利用目的について

自治会町内会名簿は専ら自治会町内会活動の目的を達成するために利用することを、名簿に記載することもひとつの方法と考えられます。

2 名簿に載せる項目の限定

名簿に載せる項目は、氏名・住所・電話番号など、必要最小限にしましょう。

3 個人情報取得するときの留意事項

よき地域社会を作り上げることが自治会町内会の大きな役割であることを理解していただき、病に倒れている人がいた場合や困っている人がいたときに、名簿などを活用する必要があることを理解してもらおうことが肝要でしょう。

4 利用方法のルール

利用方法のルールについては、自治会町内会活動のために利用することを名簿に記載するのもよい方法と考えられます。

5 名簿取扱いのルール

自治会町内会員の皆様におかれても、セールスなど営業目的のために利用されることのないよう配慮していただきたい旨、名簿に記載することもひとつの方法でしょう。

Q6 . イベント時の写真を掲示するときに全員の同意は必要ですか。

A . 事前の案内をするときに告知しておきましょう。

お祭りなどの各種イベント時に写真を撮り、後日集会所、会報、ホームページなどに掲載する場合があります。写真に写っている個人の顔も個人情報に該当しますので、取扱いには一定の注意が必要です。

撮影や掲載がイベント計画時に分かっているのであれば、イベントを告知する際やイベント会場で次のような注意書きを付けて周知しておくとい良いでしょう。

当日(本日)は写真撮影を行います。撮影したものは のかたちで公開される予定です。

ビデオ録画についても、撮影を受けた場合には公表されることを事前に告知しておきましょう。

また、ホームページへの掲載など**不特定の人に対して公にする場合には、撮影にあたって、個々人の同意を取るか、遠景とするなどの特段の配慮が必要です。**

なお、個人的に撮影し、個人で利用する場合には、周りの人が写ってしまったとしても、公序良俗に反しない限り問題ありません。

Q 7 . 災害に備えて高齢者などの情報を地域で共有しておきたいのですが。

A . 悪用される危険性が高い情報なので、特に厳重に管理することが必要です。

緊急の場合に備えてひとり暮らしの高齢者の連絡先などを地域で共有することは、災害時に迅速な支援を行うために効果的ですが、一方でこのような情報は、他の情報に比べて、詐欺や空き巣などの犯罪に悪用される危険性が高いので、**情報を利用できる人を必要最小限にし、それ以外の人が利用できないよう特に厳重に管理する必要があります。また、収集の際には本人又は近親者の同意を取るようにしましょう。**

なお、事故や災害が起こったとき、被害者の家族等への連絡、その他被害者の生命、身体、財産等を保護するため緊急の必要がある場合には、本人の同意を得ずとも個人情報の利用、提供は可能です。

Q 8 . 商店会などで防犯カメラを設置するにあたり、気をつけることはありますか。

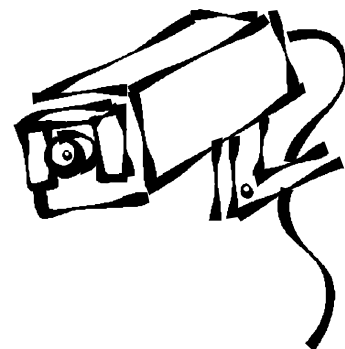
A . カメラ設置の必要性、利用の目的・範囲、管理方法等について、設置する地域の皆様の意見をお聞きすることが望ましいと思われます。

防犯カメラについては有用性が認識されている一方で、個人情報やプライバシー侵害等の面で不安を感じる人もいます。法律や条例の趣旨を踏まえ、カメラ設置の必要性、利用の目的・範囲、管理方法等について、商店会・自治会町内会・管理組合など設置する地域の皆様の意見をお聞きし、可能な範囲で周知することが望ましいと思われます。

なお、横浜市では「横浜市防犯カメラの設置及び運用に関するガイドライン」を策定していますので、参考にしてください。

「横浜市防犯カメラの設置及び運用に関するガイドライン」のホームページ

<http://www.city.yokohama.jp/me/shobo/bouhan/bouhanpege.html>



横浜市防犯カメラの設置及び運用に関するガイドライン（抜粋）

「1 目的」「2 定義」「9 苦情等の処理」「10 運用基準の策定」「11 その他」は省略

3 管理責任者の指定

防犯カメラの設置者は、防犯カメラを設置及び運用するにあたって、その適切な管理を図るため管理責任者を指定するものとする。

4 防犯カメラの撮影区域

防犯カメラの設置及び運用にあたっては、犯罪の予防効果の向上と個人のプライバシー保護との調和を図るため、撮影区域を必要な範囲に限定するよう努めるものとする。

5 防犯カメラの設置の表示

防犯カメラを設置するにあたっては、設置区域内の見やすい場所に、防犯カメラが設置されている旨を分かりやすく表示する。

6 画像データの保存・取扱い

画像データが外部に漏れることのないよう、一定のルールに基づき慎重な管理を行うものとする。

(1) 防犯カメラ等の操作担当者の指定

防犯カメラ設置者は、必要であると判断する場合は、防犯カメラ及びそのモニター又は録画装置の操作を行う担当者を指定するものとする。その場合、管理責任者及び指定された担当者以外の操作を禁止する。

(2) 画像データの保存期間

画像データの漏えい、滅失、き損又は流出等の防止その他の安全管理を徹底するために、保存期間は短期間とするものとし、おおむね1か月以内で必要な保存期間を決め、不必要な画像データの保存は行わない。

(3) 画像データ等の厳重な管理

防犯カメラのモニターや録画装置、画像データを記録した記録媒体（ビデオテープ、DVD、ハードディスク等）やパソコンについては、管理責任者や操作担当者等の関係者以外の者が容易に見通せない場所で厳重に管理し、「8」に定める場合を除き、画像の複写及び加工、外部への持ち出しは禁止するものとする。

(4) 画像データの消去

保存期間が終了した画像データは、直ちに消去するものとする。

また、記録媒体を廃棄する場合は、読み取りが物理的に行えないよう、破碎、裁断等の処理を行うものとする。

7 秘密の保持

防犯カメラの管理責任者等は、画像データ及び画像から知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。

8 画像データ等の外部に対する提供

前項の規定にかかわらず、次に掲げる場合には、画像データ及び画像から知り得た情報を第三者に提供することができるものとする。

(1) 法令等の定めがあるとき

(2) 本人の同意があるとき、又は、本人に提供するとき

(3) 人の生命、身体又は財産を保護するため、緊急かつやむを得ないと認められるとき

(4) 捜査機関から犯罪捜査の目的により要請を受けたとき。ただし、捜査機関が画像データ等の提出を求めるときは文書によるものとする

Q9 . 採用試験で不採用となった人の「履歴書その他提出された書類」は、これまでどおり返却しなくても違法にはなりませんか。

A . 「返却しないこと」は違法ではありません。ただし、トラブルを避けるために「履歴書その他提出された書類は返却しない旨」をあらかじめ明示しておきましょう。また、保管・管理は適正に行い、不要となった際には速やかに適正な方法で廃棄しましょう。

不採用となった人の履歴書を、利用目的の範囲内で保有することは違法ではありません。個人情報保護法では、取得した個人情報の取扱いについて定めていますが、返却については定めていません。なお、採用試験のための履歴書等の取得は、「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（法第18条第4項第4号）」に該当するため、利用目的の明示はしなくてもかまいません。

Q10 . 取引先から「貴社の従業員に当社の新商品紹介のダイレクトメールを送りたいので、従業員の住所・氏名を教えてほしい」との依頼がありました。断りにくいのですがどうしたらよいでしょうか。

A . 従業員の個人情報も顧客等の個人情報と同様に、個人情報保護法に従って適切に取り扱うことが必要です。利用目的外に利用したり、第三者に提供したりする場合は、あらかじめ本人の同意を得ることが必要です。

従業員の個人情報は、事業遂行のために取得されたものであり、事業目的のために社会通念上合理性があると認められる範囲内で利用すべき個人情報です。

したがって、本事例のように、取引先の営業活動に利用する場合は、利用目的外の利用・第三者提供となりますので、あらかじめ本人の同意を得ることが必要です。また、同意が得られた場合でも、提供する情報は、住所・氏名などできるだけ基本的な必要最低限の情報に限定することが望ましいでしょう。

なお、雇用関係において事業者が優越的な立場にある場合、事実上同意を強制してしまうことが起こりがちですので、そのようなことのないように留意する必要があります。

Q11．会社のホームページに従業員の氏名・顔写真を掲載したいのですが、どのような点に注意すればよいでしょうか。

A．ホームページへの掲載は、個人情報の第三者提供となりますので、あらかじめ本人の同意を得ることが必要です。また、個人情報をホームページに掲載することが本当に必要なかどうか、慎重に判断するようにしましょう。

ホームページに従業員の顔写真等を掲載することは、顧客が親近感・安心感を持ったり、信頼度が高まるなどの効果が期待できます。

しかし、インターネットは世界中の人が自由に見ることができ、一度掲載した情報を取得した人から回収することは、ほぼ不可能といえます。中にはインターネットで取得した情報を悪用して嫌がらせ等の行為をする人もいるため、本当に個人情報をホームページへ掲載することが必要なかどうか、慎重に判断しましょう。

Q12．担任をしているクラスの生徒が大けがをし、意識不明になりました。病院に付き添って行きましたが、生徒の保護者と連絡が取れません。

医師から、治療に必要な情報として生徒のアレルギーの有無などを尋ねられました。知り得る範囲のことを答えてもよいのでしょうか。

A．「人の生命、身体の保護に必要な場合」は、本人の同意が得られないときであっても、必要な範囲で情報提供することができます。

個人情報は法に定められた場合を除いて、あらかじめ本人の同意を得ないで第三者に提供することは禁止されています。

しかし、本事例のように、適切な治療を受けるために必要な情報の提供を医師に求められており、生徒本人からも、親権者である保護者からも同意を得ることができない場合は、「人の生命、身体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（法第23条第1項第2号）」にあたると考えられます。したがって、担任教師は生徒の健康情報を必要な範囲で医師に提供することができます。なお、生徒の保護者と連絡が取れ次第、その旨をお知らせすることが大切です。

個人情報相談窓口のご案内

民間事業者の個人情報の取扱いに疑問があるとき

それぞれの民間事業者の相談窓口にお問い合わせください。

窓口がない場合・回答に疑問がある場合などは、下記の窓口に相談してください。

横浜市・神奈川県・国の行政機関等の個人情報の取扱いに疑問があるとき

それぞれが定めている条例・法律が適用されます。下記の窓口に相談してください。

相 談 窓 口	
国民生活センター	電話 03 - 5475 - 3711 受付時間 10:00～12:00、13:00～16:00 (平日) 民間事業者の個人情報の取扱いに関する相談を、専門の相談員が行っている独立行政法人です。
消費者庁 個人情報保護法質問 ダイヤル	電話 03 - 3507 - 9160 受付時間 10:00～12:00、13:00～17:00 (平日) 民間事業者が守るルールである「個人情報保護法」に関する解釈などについての疑問にお答えします。
認定個人情報保護団体	対象事業分野の民間事業者の個人情報の取扱いに関する苦情相談などを行う、国が認定した団体です。 認定個人情報保護団体の一覧は、次のホームページをご覧ください。 http://www.caa.go.jp/seikatsu/kojin/ninteidantai.html
横浜市 (市民局市民情報室)	電話 045 - 671 4321 FAX 045 - 664 - 7201 受付時間 8:45～17:15 (平日) 所在地 横浜市中区港町1 - 1 Eメール sh-kojin@city.yokohama.jp ホームページ http://www.city.yokohama.lg.jp/shimin/shiminjoho/
神奈川県 (県民局県民活動部 情報公開課 個人情報保護グループ)	電話 045 - 210 - 3720 受付時間 8:30～17:15 (平日) 所在地 横浜市中区日本大通1
神奈川行政評価事務所 情報公開・個人情報保護 総合案内所	電話・FAX 045 - 228 - 1308 受付時間 9:00～17:00 (平日) 所在地 横浜市中区山下町37 - 9 横浜地方合同庁舎3階 国の行政機関、独立行政法人等の個人情報の取扱いに関する相談を行います。

発行：横浜市個人情報保護審議会（事務局：横浜市市民局市民情報室）

〒231-0017 横浜市中区港町1 - 1

電話 045 - 671 - 3884 FAX 045 - 664 - 7201（平成22年7月発行）