事例9　訂正・利用停止等請求

相談内容

次のように，顧客から情報内容の訂正や利用停止等を求められた場合，応じなければならないのでしょうか。

(1)　私の会社では，顧客情報を利用して，新商品の案内をしています。また，電話帳を利用して無作為に電話をかけ，営業活動をすることもあります。

先日，電話を受けた方から，そのようなやり方は個人情報保護法に反するからやめてほしい，と言われました。

(2)　顧客から，個人情報保護法を理由に，自分の情報をすべて消去するよう要求されました。

(3)　エステティックサロンの経営をしていますが，契約を解約した顧客から，提出したエステサービス申込書そのものの返却を要求されました。

回　答

個人情報取扱事業者は，本人から保有個人データの内容の訂正，追加または削除（個人情報26），利用停止または消去（個人情報27）の求めがあった場合，これに応じなければなりません。もっとも，あらゆる場合に応じなければならないものではありません。

①　商品案内をすることについて，利用目的を通知・公表していないにもかかわらず，商品案内に利用したような場合には，利用を停止しなければならないでしょう。もっとも，電話帳を利用した営業活動自体は，個人情報保護法を理由に停止する必要はないでしょう。

②　個人情報保護法は，不正な取得・利用がなされた場合には，一定

の場合に保有個人データの消去請求を認めています。もっとも，その場合でも不正取得・利用の範囲に限られますので，必ずしも本人の保有個人データすべてを消去する必要はありません。

③　個人情報保護法では，このような要求に応ずる義務を定めていません。ただ，ケースによっては，返却したほうが適切な場合があります。

解　説

1　訂正等

個人情報取扱事業者は，利用目的の達成に必要な範囲において，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りません（個人情報19）。これを担保するために，個人情報保護法は，「保有個人データの内容が事実でないという理由によって当該保有個人データの内容の訂正，追加又は削除（以下この条において「訂正等」という。）を求められた場合には，〔中略〕利用目的の達成に必要な範囲内において，遅滞なく必要な調査を行い，その結果に基づき，当該保有個人データの内容の訂正等を行わなければならない。」としています（個人情報26）。

したがって，保有個人データの内容が事実ではない場合には，訂正等に応じなければなりません。

訂正等の手続を行ったとき，もしくは行わない決定をしたときは，本人に対し，遅滞なく，その旨（訂正等を行ったときはその内容を含みます。）を通知しなければなりません（個人情報26②）。

2　利用停止等

個人情報保護法は，個人情報の不正取得・利用を禁止していますが（個人情報16，17），その実効性を担保するため，これに違反した場合，本

人からの利用停止・消去請求に応じなければならないこととしました。

個人情報保護法は，「個人情報取扱事業者は，本人から，当該本人が識別される保有個人データが第16条の規定に違反して取り扱われているという理由又は第17条の規定に違反して取得されたものであるという理由によって，当該保有個人データの利用の停止又は消去〔中略〕を求められた場合であって，その求めに理由があることが判明したときは，違反を是正するために必要な限度で，遅滞なく，当該保有個人データの利用停止等を行わなければならない。」としています（個人情報27①）。つまり，個人情報取扱事業者が，本人の同意を得ることなく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た場合（個人情報16）および不正な手段により個人情報を取得した場合（個人情報17）で，本人が保有個人データの利用停止・消去を求めた場合には，これに応じなければならないことになります。

「第16条の規定に違反」した場合とは，例えば，商品のアフターサービスの連絡をする目的で取得した個人情報を，販売目的の名簿を作成するのに利用した場合が挙げられます。「第17条の規定に違反」した場合とは，例えば，親の資産等に関する情報について，十分な判断能力を有していない小学生の子どもから聞き出した場合が挙げられます。

さらに，個人情報保護法27条2項は，23条1項に違反して第三者提供がされたことを理由とする第三者提供停止の請求に応じなければならない旨規定しています。

これに対し，本人が何ら根拠なく消去を請求している場合には，応じる必要はありません。不正取得・利用の有無を調査し，本人の求めに理由があると認められるときにのみ，利用の停止・消去に応ずれば足ります。

3　利用停止等の範囲

どの範囲について利用停止・消去義務があるのかが問題となりますが，個人情報保護法は，「違反を是正するために必要な限度」としています。つまり，目的外利用をしている情報がある場合，この情報についてのみ利用停止・消去をすれば足ります。したがって，本事例のように，不正取得・利用があったからといって，あらゆる情報を消去せよとの求めに応じる必要はありません。

このように，個人情報保護法は本人の利用停止・消去請求権を認めていますが，「当該保有個人データの利用停止等に多額の費用を要する場合その他の利用停止等を行うことが困難な場合であって，本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは，この限りでない。」として，個人情報取扱事業者の義務を軽減しています（個人情報27①ただし書）。個人データを何千件も含んだ印刷物の中に，1人分の誤ったデータが存在した場合，訂正するには当該部分をすべて黒塗りするか，再度印刷し直さなければならないこととなります。これにはかなりのお金，労力がかかってしまいますので，個人情報取扱事業者に過度の負担を課すことになります。そこで，このような場合は，正誤表の添付をしたり，請求者に対し，今後の修正を約束しまたは精神的・経済的損害を金銭で賠償する等の方法で対処してもよいこととされました（第156回国会参議院「個人情報の保護に関する特別委員会」平成15年5月13日細田国務大臣答弁参照）。

なお，停止等の手続を行ったとき，もしくは行わなかったときは，本人に対し，遅滞なく，その旨を通知しなければなりません（個人情報27③）。また，本人から求められた措置をとらない場合，異なる措置をとる旨通知する場合は，本人にその理由を説明するよう努めなければなりません（個人情報28）。

4　電話帳を用いた営業活動

NTTから配布された電話帳を利用して商品案内などの営業活動をすることは個人情報保護法によって禁止されているのでしょうか。

電話帳に記載された氏名，住所，電話番号は，NTTから提供されたものです（第三者提供。個人情報23）。この電話帳に記載された情報を，商品案内などの営業活動に利用することは，禁じられているとはいえないでしょう。したがって，電話帳を用いて個人情報取扱事業者が，営業活動をすることは，個人情報保護法に違反するものではありません。

もっとも，電話をやめて欲しいという人に対して，再度，電話帳の情報を利用してそのような商品案内を行うことは，個人情報の適切な取扱いに反するということができますから（個人情報3），そのような場合には，控えるべきです。また，特定商取引に関する法律も，事業者が電話勧誘を行った際に契約等を締結しない意思を表示した者に対し，勧誘の継続および再勧誘を禁止しています（特定商取引17）。

5　文書返却の要求

個人情報保護法の施行をきっかけに，個人情報取扱事業者に提供した個人情報が掲載された文書そのもの（情報媒体）を返却するよう求める事例が増えているようです。すでに述べたように，個人情報保護法は，一定の場合にデータの消去・削除に応じなければならないとしていますが，本人に個人情報媒体そのものを返却しなければならない義務までは課してはいません。

もっとも，契約が解約されたにもかかわらず，個人情報取扱事業者が，いまだ契約が存在しているとの扱いをし，解約されたことを記録しない場合には，個人情報取扱事業者は誤った情報を保有しているといえます。したがって，この場合には，本人からの訂正請求に応じな

ければならないでしょう。

本事例の場合，解約後のトラブル等に備え，契約書を保管する必要があるとも考えられるので，返却する義務があるとまではいえないと思われます。しかし，一般に，今後利用することが想定されない情報媒体については，利用目的もはっきりしませんから，利用目的に従って利用しなければならないとする個人情報保護法16条に違反するおそれがあります。また，利用することが想定されない情報であっても安全管理措置義務（個人情報20）を負わなければならないことを考えると，本人に返却するのが適切でしょう。

（平田かおり）

4　安全管理措置

事例10　外部委託業者からの顧客情報の漏洩

相談内容

会社の顧客情報のデータベース作りを外部業者に委託し，当初，当社の社内で作業をしてもらっていましたが，納期に間に合いそうもなくなったことから顧客情報を外部に持ち帰って作業するよう指示したところ，その外部業者から顧客情報が漏洩してしまいました。当社は個人情報保護法違反になるでしょうか。また，当社に生じる責任や当社がとるべき対応について教えてください。

回　答

安全管理措置義務について定めた個人情報保護法20条や，委託先の監督責任を定めた同法22条に違反している可能性があります。また，顧客情報に含まれていた個人に対して民事上の損害賠償責任が生じる可能性もあります。対応としては，原則として，漏洩の事実を関連する顧客に連絡するとともに，個人情報保護法上の主務大臣に報告することが望ましいと考えられます。

解　説

1　安全管理措置

個人情報保護法20条は，「個人情報取扱事業者は，その取り扱う個人データの漏洩，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。」と定めています。条文上の規定は抽象的で，具体的にいかなる措置をとればよいか

は，それほど明確ではありません。

この点，経済産業分野ガイドラインでは，安全管理措置を，①組織的安全管理措置，②人的安全管理措置，③物理的安全管理措置，④技術的安全管理措置に分類して，それぞれの場合において講じることが望ましい事項等を規定しています（経済産業分野ガイドライン2－2－3－2）。

①組織的安全管理措置とは，安全管理について従業者の責任と権限を明確に定め，安全管理に対する規程や手順書を整備運用し，その実施状況を確認することをいい，個人情報保護管理者（チーフプライバシーオフィサー）の設置や，プライバシーポリシーの策定・公表のほか，事故や違反時の対処方法等に関するものです。

②人的安全管理措置とは，従業者との守秘義務契約の締結（就業規則による対応でも可）や従業者に対する研修等に関するものです。

③物理的安全管理措置とは，入退室の管理等，施設などのハード面に関わるものです。

④技術的安全管理措置とは，情報システムへのアクセス制御など，もっぱらソフト面に関するものです。

2　委託先に対する監督義務

個人情報保護法22条は，「個人情報取扱事業者は，個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合は，その取扱いを委託された個人データの安全管理が図られるよう，委託を受けた者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。」と規定しています。この条文は，第20条と同様に「必要かつ適切な」と定める抽象的なものですが，具体的には，いかなる外部業者に委託をするか，外部業者の選定基準を設けるとともに，外部業者との委託契約において，委託者に秘密保持義務等を課すことが考えられます。

3　安全管理措置義務違反時の責任

個人情報保護法は，個人情報取扱事業者に対して，個人情報（個人データ）の適切な取扱いを求めて，そのためにいくつかの具体的義務を課しています。一部の義務の場合を除き，それらの義務に違反した場合には，主務大臣による監督や，あるいは最終的には罰則が課される可能性があります。すなわち，個人情報保護法20条や22条に違反した場合には，主務大臣の権限として，個人情報取扱事業者に対し，報告を求めること（個人情報32）や，必要な助言をすること（個人情報33），主務大臣が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，個人情報取扱事業者に対し，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勧告すること（個人情報34①），改善中止命令を出すこと（個人情報34②③）ができます。その命令にも違反した場合には，6か月以下の懲役または30万円以下の罰金という罰則が課されること（個人情報56）があります。

個人データは，むやみに社外に持ち出すと，それだけで漏洩の危険性が高まります。本事例では，外部委託業者に対して，データの社外への持ち出しを承諾した点で，個人情報保護法20条や22条違反になる可能性があります。

4　漏洩に伴う民事上の責任

前記3に述べたとおり，個人情報保護法上の義務に違反した場合には，行政機関との関係において，主務大臣による監督を受けたり，罰則を科されたりする可能性がありますが，そもそも個人情報保護法は，私人間の損害賠償については規定を置いていません。私人間の民事上の責任については，従来どおり民法の規定が適用され，債務不履行責任あるいは不法行為責任の問題になります。

個人情報保護法上の義務は個人情報取扱事業者のみに課されている

のに対し，損害賠償は民法上の責任の問題になるため，個人情報取扱事業者に該当しない者でも，責任を負うことになる可能性があります。

個人情報の漏洩が裁判になった事案の代表的なものとして，宇治市住基情報漏洩事件があります（後掲メモ参照）。この事件では，本事例の場合と同様に，外部業者にデータ処理を委託したうえで，個人情報の外部への持ち出しを認めてしまったことが1つの理由になり委託者に不法行為責任が認められ，原告1名当たり15,000円（うち5,000円は弁護士費用）の慰謝料の損害賠償が命じられています。

5　漏洩時の対応

個人情報の漏洩があった場合の対応としては，①影響を受ける可能性のある本人への連絡，②主務大臣への報告，③事実関係，再発防止策の公表を行うことが原則です。経済産業分野ガイドラインでは，これらの対策の例外をいくつか定めており，たとえば，①については，紛失した個人データを，第三者に見られることなく，速やかに回収した場合や高度な暗号化等の秘匿化が施されている場合には，本人への連絡を省略してもよい，③については，本人すべてに連絡がついた場合や高度な暗号化等の秘匿化が施されている場合には，事実関係や再発防止策の公表をしなくてもよいと定めています。

また，「書店で誰もが容易に入手できる市販名簿等」を紛失した場合には，これらの対処は不要としています。

メモ　宇治市住基情報漏洩事件

平成11年6月，京都府宇治市で住民基本台帳データ約21万件分が流出しました。これは宇治市が住民基本台帳のデータを使用して乳幼児検診システムを開発することを企図し，開発業務を民間業者に委託し

たところ，再々委託先のアルバイトの従業員がデータ（住民番号，住所，氏名，性別，生年月日，転入日，転出先，世帯主名，世帯主との続柄等の情報）を不正にコピーして名簿販売業者に販売したという事案です（大阪高判平13・12・25別冊ＮＢＬ79・190）。情報漏洩の対象となった市民が宇治市に対して訴訟を提起したところ，その控訴審である大阪高裁は，「被控訴人〔住民〕らの氏名，性別，生年月日及び住所は，社会生活上，被控訴人〔住民〕らと関わりのある一定の範囲の者には既に了知され，これらの者により利用され得る情報ではあるけれども，本件データは，上記の情報のみならず，更に転入日，世帯主名及び世帯主との続柄も含み〔中略〕本件データに含まれる被控訴人らの個人情報は，明らかに私生活上の事柄を含むものであり，一般通常人の感受性を基準にしても公開を欲しないであろうと考えられる事柄であり，更にはいまだ一般の人に知られていない事柄であるといえる」と判示して，プライバシー侵害の際に用いる判断基準と同様の枠組みを通じて個人の属性情報等を法的に保護することとし，市民1名当たり弁護士費用5,000円を含む15,000円の損害賠償をするよう宇治市に命じました。

（二関辰郎）

事例13　従業員の個人情報の取扱いの基礎的知識と留意事項

相談内容

当社はこれまで顧客の個人情報保護については一応の対策を終えましたが，従業員の個人情報についてはこれからです。従業員の個人情報の取扱いについて特に注意しておくべき基礎的なことを教えてください。とりあえずは個人情報保護法を守っておくだけで大丈夫ですか。

回　答

(1)　個人情報の中でも従業員の個人情報は，収入や健康など他人に知られたくないセンシティブな情報（機微な情報）が多く含まれていますので，一般的な個人情報より慎重な取扱いが必要です。

(2)　単に個人情報保護法を理解するだけでは不十分で，関係する法令やガイドライン等を理解し遵守することが必要です。

解　説

1　従業員の個人情報の種類・特色は何か

ここで「従業員」というのは，「事業者に使用されている労働者」を指し，いわゆる正社員，契約社員，嘱託社員，派遣社員，パートタイマー，アルバイト等も含みます。ちなみに代表取締役や理事長など自らは他人に指示されない代表権限のある者は別として，会社の取締役や監査役，団体の理事なども事業者に使用されて賃金が支払われているという実態があります。そこで，その個人情報も，従業員の個人情報と共通しているところが多く，個人情報保護法のうえでは，従業員

と同様の取扱いをする必要があります。

従業員の個人情報の種類は，非常に多岐にわたります。①氏名，生年月日，住所，性別などの基本的な情報の他に，②支持政党，加入宗教，購読新聞などの本人の思想・信条に関する情報，③労働組合活動歴などの労働組合関係の情報，④消費者団体その他特定の市民団体への帰属の情報，⑤病歴，精神疾患の有無などの健康情報，⑥学歴・経歴，人事考課，処分歴に関する人事情報，⑦給与・賞与など収入に関する情報，⑧本人の家族の個人情報なども含まれます。

従業員の個人情報の特色は，第1に，収入・健康状態，家族構成など他人に知られたくないセンシティブな情報が多く含まれているという点です。したがって，その取扱い，安全管理に十分な配慮が必要となります。

第2に，通常の個人情報と異なり，業務遂行上，一定の範囲の個人情報を一定期間保有せざるを得ず，さらに従業員の健康情報については労働安全衛生の観点から保有が法令上義務付けられているものがあるという点です。顧客の個人情報の場合は，漏洩の危険性を回避するためには，できるだけ保有しないという対策が取り得るのですが，従業員の個人情報ではそのような対策ができないところに，その特色と難しさがあります。

第3に，従業員の個人情報保護を考えるに当たっては，現在雇用している従業員だけでなく，従業員になろうとする者，なろうとした者，過去において従業員であった者の個人情報についても，その取扱い，安全管理に十分な配慮が必要であるという点です。

2　個人情報保護法を遵守するだけで十分か

個人情報保護法は，民間部門の事業者全般を広く規制する一般法であり，従業員の個人情報について特別の規定を置いていません。しか

し前述したように，従業員の個人情報はその内容がセンシティブであり，プライバシーを侵害するおそれが高い点に特色があります。そこで，単に個人情報保護法だけでは不十分で，関係する法令やガイドライン等の内容を理解し，それを遵守することが必要です。

労働基準法，労働安全衛生法，職業安定法，労働者派遣法などの労働関連法令の他に，ガイドライン，指針等いくつかのものがあります。主なものを後掲メモの中で記しておきますが，少なくとも次のものは目を通しておくべきです。

① 「個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン」（平19・3・30厚労・経産告1）

これは経済産業省による個人情報保護法全般にわたってのガイドラインですが，特に従業者の監督（個人情報保護法21条関連）の箇所が重要です。

② 「雇用管理に関する個人情報の適正な取扱いを確保するために事業者が講ずべき措置に関する指針」（平16・7・1厚労告259）

一般に「雇用管理ガイドライン」と呼ばれています。これは厚生労働省が定めた，労働者等の個人情報につき事業者が講ずべき適正な取扱いのための指針です。なお，この指針では「労働者等」の定義を「事業者に使用されている労働者，事業者に使用される労働者になろうとする者およびなろうとした者ならびに過去において事業者に使用されていた者」としていますので注意してください。

③ 「雇用管理に関する個人情報のうち健康情報を取り扱うに当たっての留意事項について」（平16・10・29基発1029009）

一般に「健康情報留意事項」と呼ばれています。これは雇用管理ガイドラインのうち，特に健康情報につき事業者が留意すべき事項をとりまとめたものです。

これらガイドラインとか指針とかは法律そのものではありませんの

で，これに抵触したから直ちに法律違反ということではありません。しかし，監督官庁がその分野において個人情報保護法の趣旨をより具体的に示したものですので，十分な検討が必要です。

3　従業員の個人情報を保護するために特に注意すべき点は何か

雇用管理ガイドラインおよび健康情報留意事項は，労働者の個人情報の保護について，事業者が講ずべき措置の適切かつ有効な実施を図るための指針となるべき事項を示しています。

また，厚生労働省が平成12年12月20日に公表した「労働者の個人情報保護に関する行動指針」（以下「行動指針」といいます。）があります。この行動指針は，個人情報保護法が成立する以前の平成12年のものですので，個人情報保護法を意識して策定されたものではなく，用語も不統一なところがありますが，従業員の個人情報の適正な処理に関する考え方を示したものとして参考になります。

個人情報の取得の関係でポイントとなる点を説明します。

① 個人情報は本人から同意を得て直接取得することを原則とする。本人以外からの間接取得は，法令に定めがある場合，従業員の生命・身体・財産の保護のため緊急に必要がある場合などに限られる。

② 本籍，出生地など社会的差別につながる個人情報，思想，信条，信仰に関する情報は，法令に定めがある場合，特別な職業上の必要性があること，その他業務の適正な実施に必要不可欠であって，取得目的を示して本人から取得する場合を除き取得してはならない。

③ 労働組合への加入ないし組合活動に関する情報は，法令もしくは労働協約に特段の定めがある場合などの例外を除き，労働組合および従業員の意思に反して取得してはならない。

④ 医療上の個人情報は，特別の職業上の必要性，労働安全衛生およ

び母性保護に関する措置などの目的を達成するために必要な範囲内で取得する場合を除き，取得してはならない。

⑤　うそ発見器を用いた検査，HIV検査，遺伝子診断は，原則として行うことができない。

⑥　性格検査，アルコール検査，薬物検査は，本人の明確な同意を得て行う場合を除き，行うことができない。

⑦　ビデオ等によるモニタリングを行う場合は，従業員に対し，実施理由，実施時間帯，情報内容を事前に通知するとともに，個人情報の保護に関する権利を侵害しないよう配慮する。

以上のとおり，従業員の個人情報はその内容がセンシティブであり，その取扱いによりプライバシーを侵害するおそれが高いので，個人情報保護法だけでは不十分で，関係する法令やガイドライン等の内容を理解し，それを遵守することが必要です。

メモ　従業員の個人情報に関する主なガイドライン・指針

労働安全衛生法，職業安定法，労働者派遣法などの労働関連法令の他に，主なものとして，次のガイドライン，指針等があります。

①「労働者の個人情報保護に関する行動指針」（平12・12・20厚生労働省）

②「雇用管理に関する個人情報の適正な取扱いを確保するために事業者が講ずべき措置に関する指針」（平16・7・1厚労告259）

③「労働者の健康情報の保護に関する検討会報告書」（平16・9・6厚生労働省）

④「個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン」（平19・3・30厚労・経産告1）

⑤「雇用管理に関する個人情報のうち健康情報を取り扱うに当たっ

ての留意事項について」（平16・10・29基発1029009）

⑥「職業紹介事業者，労働者の募集を行う者，募集受託者，労働者供給事業者等が均等待遇，労働条件の明示，求職者等の個人情報の取扱い，職業紹介事業者の責務，募集内容の的確な表示等に関して適切に対処するための指針」（平11・11・17労働告141）

⑦「派遣元事業主が講ずべき措置に関する指針」（平11・11・17労働告137）

⑧「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」（平16・12・24医政発1224001・薬食発1224002・老発1224002）

⑨「国民健康保険組合における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」（平17・4・1保発0401012）

これらのガイドライン・指針等は，いずれもインターネットで経済産業省，厚生労働省などのホームページから入手できます。随時見直しをされることがありますので，最新版でチェックするように心がけてください。

（杉浦英樹）