



企業経営における個人情報の保護について 個人情報保護の具体的措置

佐藤典文 司法書士
text by Sato Norifumi

これまで、個人情報保護法(以下、本法)の概要と個人情報取扱事業者の具体的義務について見てきました。そこで、今回は個人情報保護の具体的措置として、個人情報への本人の関与、個人情報取扱事業者による苦情の処理及び認定個人情報保護団体について見ていきたいと思います。

個人情報への本人の関与

本法の特徴として、個人情報取扱事業者である企業に個人情報の厳重な取扱義務を課すとともに、本人が企業に対して自己の個人情報の開示を請求することができるようになったことがあげられます。本法が成立する以前は、企業が集めた個人情報は企業の財産・営業上の秘密として、本人からの自己情報の開示請求権は当然には認められないと考えられてきました。ところが、本法では個人情報取扱事業者に、本人から請求があった場合には、原則として保有個人データを本人に開示することが義務付けられています(本法第25条)。

この開示請求権が認められたのは、企業の持つ個人情報は単なる企業の財産ではなく、本人の権利利益に大きな影響を及ぼすものであり、その適正な取扱いを監視し実現していくためには、個人情報に対して本人が適切に関与できるシステムが必要であると考えられたためと言われています。

具体的に本法では、個人情報取扱事業者の義務として下記のような4つの事項が定められています。

(1)個人情報取扱事業者はその保有する保有個人データの利用目的、開示請求に関する手続き・手数料の額や保有個人データの取扱いに関する苦情の申出先等について、公表つまり本人が知り得る状態に置くとともに、本人から自己の保有個人データの利用目的の通知を請求されたときは、原則として個別に本人に通知しなければならないと定められています(本法第24条)。

(2)個人情報取扱事業者は本人から、自己の保有個人データの内容自体の開示請求を受けた場合には、原則として書面の交付による方法で、遅滞なく当該保有個人データの内容を開示しなければならないと定められています(本法第25条)。

ここで、注意を要するのは公表・開示の対象が「保有個人データ」であり、個人情報や個人データでない点です。つまり、データベース化された個人情報のうち、その企業が開示・訂正等の権限を有するデータが対象で、さらにそこからその存否が明らかになることにより公益その他の利益が害されるものや6カ月以内に消去が予定されるものは除外されます(「保有個人データ」の定義から)。

また、下記の場合にはその保有個人データの全部又は一部の開示義務が免除され

ます(本法第25条第1項)。

・例外1 開示により、本人又は第三者の生命・身体・財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

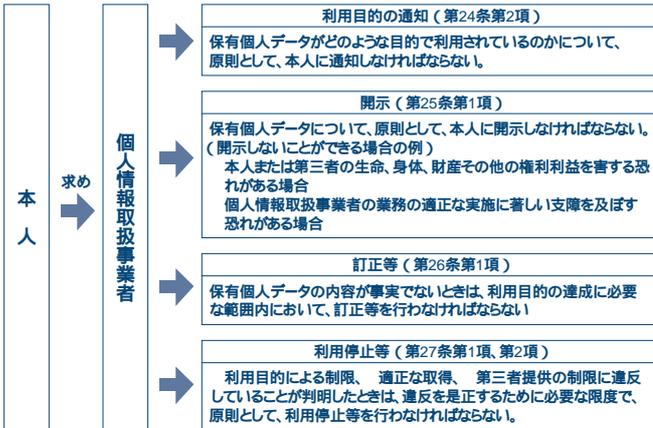
・例外2 開示により、当該個人情報取扱事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合

・例外3 他の法令に違反することとなる場合

(3)個人情報取扱事業者は本人から、保有個人データの内容が事実と相違するという理由によって当該データの訂正・追加・削除を請求された場合には、遅滞なく必要な調査を行い、その結果に基づき内容の訂正等を行わなければならないと定められています(本法第26条)。この訂正等の対象は事実ですから、評価や判断に関する情報は含まれないと考えられます。

(4)個人情報取扱事業者は本人から、同意のない目的外利用(本法第16条違反)あるいは不正な取得(本法第17条違反)を理由として保有個人データの利用の停止又は消去を請求された場合には、遅滞なく当該措置を行わなければならない(本法第27条第1項)また同意のない第三者提供(本法第23条第1項違反)を理由として保有個人データの第三者提供の停止を請求された場合にも、遅滞なく当該措置を行わなければならないと定められています(本法第27条第2項)。この利用停止等の請求をす

資料1 本人関与の仕組み



出所：首相官邸ホームページ「個人情報保護法の解説：本人関与の仕組み」
(<http://www.kantei.go.jp/jp/it/privacy/houseika/hourituan/pdfs/05.pdf>)

資料2 認定団体の仕組み

1 目的	個人情報の適正な取扱いの確保を目的とした民間団体による自主的な取組を支援すること
2 認定の基準	業務を適正かつ確実にを行うに必要な業務の実施方法が定められていること(第39条第1号) 業務を適正かつ確実にを行うに足る知識及び能力並びに経理的基礎を有すること(第39条第2号) 認定業務以外の業務を行っている場合には、その業務を行うことによって認定業務が不正になるおそれがないこと。
3 業務	業務の対象となる事業者の個人情報の取扱いに関する苦情の処理(第37条第1号) 個人情報保護指針の作成・公表など、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(第37条第1項第2号) その他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(第37条第1項第3号)
4 認定団体の信頼性の確保	・業務の実施に際して知り得た情報の目的外利用の禁止(第44条) ・名称の使用制限(第45条) ・主務大臣による報告の徴収、改善命令、認定の取消し(第46条～第48条)
5 認定の効果	・個人 一定レベルの公正かつ迅速な苦情処理が受けられる。 ・個人情報取扱事業者 適正な事業者として国民から一定の信頼を得ることができる。

出所：首相官邸ホームページ「個人情報保護法の解説：認定団体の仕組み」
(<http://www.kantei.go.jp/jp/it/privacy/houseika/hourituan/pdfs/07.pdf>)

るには上記の理由が必要ですから、本人からの請求が個人情報の利用を希望しないという理由だけでは、利用の停止や消去等に応ずる必要はありません。しかし、顧客への対応としては実務上、消去への対応は慎重であるべきですが、利用の停止や第三者提供の停止には柔軟な対応が必要であると考えられます。

以上のような開示・訂正・利用停止等の請求を受け付ける方法は、各個人情報取扱事業者が定めることができますが(本法第29条第1項)、具体的手続きとしては、まず本人確認をした上で対象となる保有個人データを特定できる資料の提示を求め、当該保有個人データが特定でき開示・訂正・利用停止等の措置を決定した場合には、遅滞なくその措置を行い本人にその結果を通知するという流れとなるでしょう。なお、個人情報取扱事業者は本人から、開示・訂正・利用停止等の請求を受け、その請求された措置の全部又は一部を行わない場合や請求と異なる措置をとる場合には、その旨の通知に併せてその理由を説明するよう努めなければならないと定められています(本法第28条)。

個人情報取扱事業者による苦情の処理

本法では、個人情報の取扱いをめぐる個人情報取扱事業者と本人との間の争いについては、訴訟や行政機関の関与を待つのではなく、苦情処理という仕組みを通して当事者間で自主的に解決することを基本としています。このため、個人情報取扱事業者は苦情の適切かつ迅速な処理とそのため必要となる苦情相談窓口の設置等の体制整備に努めなければならないと定められています(本法第31条)。

認定個人情報保護団体

個人情報の保護に関する民間団体の自主的な取り組みを尊重しこれを支援するという観点から、本法では、苦情の処理を初めとする個人情報の適正な取扱いの確保を目的とした業務を行う団体に対して、主務大臣がそれを認定個人情報保護団体と認定する制度が設けられています(本法第37条)。この制度は、国民にとっては信頼できる苦情処理の受付窓口を示し、個人情報取扱事業者にとってはその団体の一員に

なることにより個人情報の取扱いが適正であるという信頼を得るといった効果が期待できます。

この認定個人情報保護団体は、下記のような業務を行うと定められています(本法第37条第1項)。

- (1) 対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情の処理
- (2) 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
- (3) 本法の規定に沿った個人情報保護指針の作成・公表及び対象業者によるその指針の遵守の確保に関する業務

今回は、本法に規定されている個人情報保護の推進体制について見ていきたいと思います。

1957年生まれ。1981年3月東京都立大学法学部卒業。同年4月横浜銀行に入行。2000年11月横浜銀行在職中に司法書士試験合格。2002年12月横浜銀行退職。2003年6月司法書士登録。2004年3月神奈川県横浜須賀野市に「佐藤典文司法書士事務所」開設。現在、司法書士業務を行うかわら、企業向けの法務コンサルタントを行う。

