



個人情報保護法に関する対策上の注意点

Q

弊社では、インターネットを利用して顧客情報を収集し、CRM (Customer Relationship Management) を社内構築していますが、個人情報保護法に対応するための体制整備をしたいと思っています。具体的な注意点について教えてください。

A

前回までに、個人情報保護法の概要とわが国のセキュリティ対策の現状、法が要求している項目について説明しました。今回は、これまでご質問をいただいた項目をまとめ、その注意点について解説します。

●プライバシーポリシーの策定

Q 弊社はホームページを持っており、インターネットを使って個人情報を収集しています。どんな点に注意をすればよいのでしょうか。

A まず、プライバシーポリシーを策定します。①管理者の氏名・所属・連絡先、②収集する目的の特定、③個人情報を提供する任意性および提供しなかった場合に生じ

る結果、④外部に提供する場合に提供先・提供目的・提供先との契約内容、⑤外部委託する場合はその旨の記述、⑥開示請求する権利および変更・削除方法について取り決め、ホームページ上に掲載します。

●従業員の情報

Q 従業員の情報も個人情報保護法の対象となるのでしょうか。また、セキュリティ確保の観点から、社員の電子メールのチェックを行うことは許されないのでしょうか。

A 個人情報には、顧客情報はもちろん、従業員（パート、アルバイト、派遣社員も含まれる）、株主、取引先などの情報も含まれます。通常、給与や社会保険料の計算徴収、人事管理に利用する場合は問題となりませんが、外部業者の依頼に応じてDMや電話セールスを行う場合は、名簿収集目的の行為に該当します。外部業者の利用目的を特定し、かつ、それに必要な情報のみを提供し、その内容を社員に告知して同意を得る必要があります。

なお、社員の電子メールのチェックについては、労務問題と関わりがあります。確かに、セキュリティ確保の見地からみて、合理性を持つ場合があります。その旨をあらかじめ従業員へ告知しておく必要があります。また、情報管理担当者の秘密保持義務を明確にして、教育訓練を徹底しておく必要があります。

●名簿業者、同窓会名簿

Q 今後は、名簿業者から名簿を購入し、DMやテレマーケティングを行うことはできなくなるのでしょうか。また、同窓会名簿から営業リストを作成し、営業活動を行うことは問題になるのでしょうか。

A 本人以外の者から情報収集をする場合について、個人情報保護法案は規定していませんが、個人情報ガイドラインの第九条には「情報主体以外から間接的に収集する場合の措置」について定めがあります。まず、電話帳や紳士録などのオープンソース情報を利用する場合には、本人からの情報収集する場合と同様のルールに従って利用する必要があります。しかし、非公開の情報を名簿業者から購入するような場合は、問題となります。また、同窓会や同好会の会員名簿についても、一般に公開することを目的としたものではなく、これらの情報源から情報を収集することには問題がありません。

●法人の情報

Q 弊社は法人を対象（B to B）として、業務を展開しています。企業の情報を収集する場合、個人情報保護法との関係で問題はないのでしょうか。

A 個人情報保護法の対象は個人顧客や個人事業者です。法人顧客情報は個人情報に

該当しません。しかし、取引上の情報（仕入れ単価、支払い条件など）について、取引上の秘密保持契約が締結されている場合に当該秘密が第三者に開示、漏洩されると、契約違反に問われることとなります。

●センシティブ・データ

Q 新入社員の採用を行っています。個人情報保護との関係で収集してはいけない項目があるのでしょうか。

A 個人情報保護法に規定はありません。しかし、センシティブ・データ (Sensitive Data) 特定の情報 (個人情報) については、本人の同意、法令の規定、司法手続き上必要不可欠な場合を除いては、収集自体が禁止されています (JIS Q 15001 4.4.2.3)。

センシティブ・データとは、①思想、信条および宗教に関する事項、②人種、民族、門地、本籍地 (所在地) に関する事項 (これを除く)、身体・精神障害、犯罪歴、その他社会的差別の原因となる事項、③勤労者の団結権、団体交渉およびその他団体行動の行為に関する事項、④集団示威行動への参加、請願権の行使、およびその他の政治的権利の行使に関する事項、⑤保健医療および性生活に関する事項です。

●電子メールによる営業活動

Q 電子メールを使って、商品・サービス案内を送付することは許されないのでしょうか。

うか。

A 電子メールアドレスを収集する際に、本人の同意を得、かつ、情報提供目的を明確にしていれば、営業活動に利用することは可能です。しかし、社会問題となっている「迷惑メール」のように、一方的な商業広告を送付する場合は、メールの subject (件名) 欄に「未承諾広告」と表示しなければなりません (特定商取引に関する法律) 二〇〇二・七・一施行、「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」二〇〇二・七・一施行。

●個人情報の第三者への提供

Q 収集した個人情報を業界団体に所属している企業や親会社と共有したり、第三者に販売したりすることは許されるのでしょうか。

A 個人情報を第三者へ提供する場合は、本人の同意を得、かつ、情報提供目的を明確にしていなければなりません。もっとも、実際に自分の情報が転売されるにもかかわらず、同意をすることは考えにくいものと思われま

●外部委託

Q 弊社ではホームページの作成、システム開発運営業務を外部業者に委託しています。注意すべき点を教えてください。

A 個人情報保護法では、委託業者に対す

る必要かつ適切な監督を行うことが義務づけられています。これはホームページの制作請負業務といえども、近時はシステムと連携する部分がある場合が多く、例外ではありません。個人情報保護法についての知識とそれを実現するシステムを有する業者を選定し、契約で、①保管責任者、②秘密保持、③個人情報の再提供禁止、④事故発生時の責任分担 (瑕疵担保、損害賠償)、⑤検収確認、⑥セキュリティ体制、⑦開発運営体制、⑧孫請禁止等について取り決め

●顧客からの問い合わせ窓口の設置

Q 顧客からプライバシーポリシーについての問い合わせに対して、窓口を設置する必要があるのでしょうか。

A 本人には自己の個人情報に関する開示請求、利用・提供の拒否、変更・削除の権利があります。したがって、個人情報保護法は、個人情報を取り扱う事業者に対して、「開示等の求めに応じる手続き」をとることを要求しています。