

条例の制定又は見直しに当たっては、法及び行政機関個人情報保護法等の内容を踏まえるとともに、特に、いわゆるマニュアル処理に係る個人情報を保護対象とすること、行政機関個人情報保護法を参考としつつ、事務の特性に配慮した対象機関のあり方、自己情報の開示・訂正・利用停止等の本人関与の仕組みの充実、適切な苦情処理や不服申立て制度等の救済措置の整備、外部委託に係る個人情報の保護措置の整備、個人情報の漏えい等に対する罰則の検討、いわゆる「オンライン禁止規定」の見直し等の事項について留意することが求められる。

## (2) 広報・啓発等住民・事業者等への支援

### ① 広報・啓発等住民・事業者等への支援のあり方

個人情報保護の推進において、住民・事業者に身近な行政を担う地方公共団体の役割は重要であり、法では、区域内の実情に応じて、住民・事業者への支援や苦情の処理のあっせん等に対して必要な措置を講じるよう努めなければならないものとされている。

特に、法の円滑な施行のため、各地方公共団体においては、個人情報保護の理念や具体的な仕組み等を住民等へ周知するための積極的な広報活動に取り組むとともに、区域内の事業者等の主体的な取組を促進するため、事業者からの相談等に適切に対応することが求められる。

また、個人情報の取扱いに係る事業者と本人の間のルールについては、国の立法と並行し、あるいは先行して、地方公共団体において検討され、一部では、既に条例の制定等により、実施されているところである。こうした地方公共団体の取組は、区域の特性に応じた措置として今後とも重要であるが、その運用は、法及び各省庁のガイドライン等との整合性に配慮する必要がある。また、地方公共団体がその実情に応じて講じようとする措置については、事業者等の活動が、全国等の広域にわたることがあり得ることを考慮し、他の地方公共団体との連携に留意するとともに、特に、事業者等に新たな義務を課すこととなる場合には、当該地方公共団体の区域の特性と条例・規則の内容等を十分説明し、理解を求めていくことが重要である。

### ② 地方公共団体の部局間の相互連携

地方公共団体は、法の施行に関し、自ら保有する個人情報の保護、その区域内の事業者等への支援、苦情の処理のあっせん等、さらには、法第51条及び令第11条の規定により主務大臣の権限を行使することまで、広範で多様な施策の実施が求められている。地方公共団体においては、こうした多様な施策は、個人情報の保護に関する条例の所管部局、住民からの苦情の相談を担う部局、各事業・事業者の振興・支援を担う部局等相当数の部局にまたがるものと見込まれるが、個人情報に関する住民の権利利益の保護の実効性を確保するためには、広範な施策が一体的・総合的に講じられるよう、関係部局が相互に十分な連携を図る必要がある。

また、事業者からの相談や住民からの苦情等の相談の利便性の観点から、連携体制

の確保に併せて、関係部局間の役割分担と窓口を明らかにして、これを公表すること等により周知することが望まれる。

### (3) 国・地方公共団体の連携のあり方

個人情報取扱事業者に対する報告の徴収等の主務大臣の権限については、法第51条及び令第11条第1項の定めるところにより、地方公共団体がその事務を処理することとされるものがあるが、他方、地方公共団体の区域をまたがって事業者が活動している場合等においては、地方公共団体が十分に事業者の事業活動を把握することが難しいことも考えられる。このため、地方公共団体と各省庁は、基本方針に基づく各窓口を活用し、十分な連携を図ることとし、地方公共団体は、各省庁に必要な情報の提供等の協力を求めるとともに、各省庁は、必要な場合には、令第11条第3項に基づき自ら権限を行使するものとする。

また、法制度についての広報・啓発、苦情の相談等の業務についても、住民や事業者等に混乱を生じさせないように、国と地方公共団体が相協力することが重要であり、このため、内閣府、各省庁及び独立行政法人国民生活センターは、広報資料や苦情処理マニュアル等の情報の提供を図るとともに、各窓口の活用により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。

## 4 独立行政法人等が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項

独立行政法人等が保有する個人情報の保護については、独立行政法人等個人情報保護法を適切に運用するため、同法の運用の統一性、法適合性を確保する立場にある総務省は、①独立行政法人等が保有する個人情報の適切な管理に関する指針等を策定するとともに、②各行政機関、独立行政法人等及び国民に対して、パンフレットの配布や説明会の実施等を行い同法の周知を図り、③施行状況の概要の公表等国民に対する情報提供を行い制度の運用の透明性を確保する。

また、各行政機関は、所管する独立行政法人等に対して、その業務運営における自主性に十分配慮しながら、必要な指導、助言、監督を行う。

独立行政法人等は、①総務省が策定する指針等を参考に、その保有する個人情報の取扱いの実情に則した個人情報の適切な管理に関する定め等の整備、②職員への教育研修、③適切な情報セキュリティシステムの整備、④管理体制の整備や国民に対する相談等窓口の設置、個人情報の適切な管理を図るために講じる措置等に関する情報の提供を行う。

## 5 地方独立行政法人が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項

地方独立行政法人における個人情報の保護について、地方公共団体は、法第11条第2項において、必要な措置をとることが求められている。これを踏まえ、各地方公共団体は、その設立に係る地方独立行政法人の性格及び業務内容に応じ、各団体が制定する

個人情報保護条例において所要の規定を整備する等、適切な個人情報の保護措置が講じられるように取り組むことが求められる。

## 6 個人情報取扱事業者等が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項

### (1) 個人情報取扱事業者に関する事項

個人情報取扱事業者は、法の規定に従うほか、2の(3)の①の各省庁のガイドライン等に則し、個人情報の保護について主体的に取り組むことが期待されているところであり、事業者は、法の全面施行に向けて、体制の整備等に積極的に取り組んでいくことが求められている。各省庁等におけるガイドライン等の検討及び各事業者の取組に当たっては、特に以下の点が重要であると考えられる。

#### ① 事業者が行う措置の対外的明確化

事業者の個人情報保護に関する考え方や方針に関する宣言（いわゆる、プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等）の策定・公表により、個人情報を目的外に利用しないことや苦情処理に適切に取り組むこと等を宣言するとともに、事業者が関係法令等を遵守し、利用目的の通知・公表、開示等の個人情報の取扱いに関する諸手続について、あらかじめ、対外的に分かりやすく説明することが、事業活動に対する社会の信頼を確保するために重要である。

また、事業者において、個人情報の漏えい等の事案が発生した場合は、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り事実関係等を公表することが重要である。

#### ② 責任体制の確保

事業運営において個人情報の保護を適切に位置づける観点から、外部からの不正アクセスの防御対策のほか、個人情報保護管理者の設置、内部関係者のアクセス管理や持ち出し防止策等、個人情報の安全管理について、事業者の内部における責任体制を確保するための仕組みを整備することが重要である。

また、個人情報の取扱いを外部に委託することとなる際には、委託契約の中で、個人情報の流出防止をはじめとする保護のための措置が委託先において確保されるよう、委託元と委託先のそれぞれの責任等を明確に定めることにより、再委託される場合も含めて実効的な監督体制を確保することが重要である。

#### ③ 従業員の啓発

事業者において、個人情報の漏えい等の防止等、その取り扱う個人情報の適切な保護が確保されるためには、教育研修の実施等を通じて、個人情報を実際に業務で取り扱うこととなる従業員の啓発を図ることにより、従業員の個人情報保護意識を徹底することが重要である。

## (2) 認定個人情報保護団体に関する事項

### ① 各省庁における認定の促進

認定個人情報保護団体は、苦情処理において、個人情報取扱事業者自身による取組を補完し、問題の自主的、実地的な解決を図るとともに、各事業等分野におけるガイドライン等の策定等を通じて事業者の個人情報保護の取組を支援する等、民間部門における主体的な取組に、きわめて重要な役割が期待されており、その仕組みが十分に活用されることが必要である。

このため、各省庁においては、事業者団体等に対し情報の提供、助言等の支援をするとともに、事業者団体等の求めに応じて相談に応じることにより、認定個人情報保護団体の認定を促進するものとする。

### ② ガイドライン（個人情報保護指針）等の策定・見直し

個人情報の保護に関する事業分野別の取組においては、従来から、各省庁の策定するガイドラインと併せて、事業者団体等が策定するガイドラインが、各事業者の取組を促進する上で、重要な役割を果たしてきている。このため、事業者団体等においては、引き続き、事業分野の実情に応じ、ガイドライン（個人情報保護指針）等の策定・見直しとその公表を行うとともに、事業者に対する必要な指導等に努めていくことが望まれる。その際、事業者団体等のニーズに応じて、各省庁は、2の(3)の①により必要な支援を行うものとする。

## 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。

### (1) 事業者自身による取組のあり方

法は、苦情処理について、まず、第一に個人情報取扱事業者の責任において適切かつ迅速な処理に努めるべきことを明らかにしている。こうした責務を全うするため、事業者には、必要な体制整備として苦情受付窓口の設置、苦情処理手順の策定等が求められる。

### (2) 認定個人情報保護団体の取組のあり方

認定個人情報保護団体の苦情処理は、各事業者が行う取組を補完し、国民の利益を効率的・効果的に実現する重要な役割が期待される。

このため、認定個人情報保護団体は、個人情報の主体である本人からの様々な苦情に簡易・迅速に対応し、公正な第三者としての立場から国民の期待に応えられるよう、人材の養成・確保を含む体制を整備することが求められる。

### (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。

## 8 その他個人情報の保護に関する施策の推進に関する重要事項

### (1) 情報収集・調査研究の推進

個人情報の収集、利用等その取扱いの態様は、情報通信技術の発展、新分野における事業の創出等により、大きな変化が有り得るものであり、基本方針とこれに基づく措置についてもこうした変化や国際的な個人情報保護制度の動向等に応じて見直すことが必要である。このため、内閣府及び国民生活センターは、各省庁との連携の下、新技術や個人情報の利用の動向、諸外国における制度の運用の動向等に関する情報収集、調査研究を行うものとする。

### (2) 国民生活審議会の役割

内閣府は、経済・社会事情の変化に応じた基本方針の見直しに当たり、国民生活審議会の意見を聴くほか、法の施行状況について、法の全面施行後3年を目途として検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずることとし、このため、2の(2)の⑤に基づき、法の施行状況について国民生活審議会に報告を行うとともに、同審議会は、法の施行状況のフォローアップを行う。

(参考)

## 個人情報保護関係省庁連絡会議の開催について

平成15年6月13日  
関係省庁申合せ

- 1 関係省庁の緊密な連携の下に、個人情報の保護を政府として総合的かつ一体的に推進するため、個人情報保護関係省庁連絡会議（以下「連絡会議」という。）を開催する。
- 2 連絡会議は、内閣府事務次官を長とし、次の関係省庁の職員をもって構成する。ただし、内閣府事務次官は必要があると認めるときは、構成員を追加することができる。

構 成 員

- 内閣審議官
- 内閣府大臣官房長
- 内閣府国民生活局長
- 金融庁総務企画局長
- 防衛庁長官官房長
- 警察庁長官官房長
- 総務省行政管理局長
- 総務省政策統括官（電子政府・電子自治体等担当）
- 総務省総合通信基盤局長
- 法務省大臣官房長
- 外務省大臣官房長
- 財務省大臣官房長
- 文部科学省大臣官房長
- 厚生労働省政策統括官（社会保障担当）
- 農林水産省大臣官房長
- 経済産業省商務情報政策局長
- 国土交通省総合政策局長
- 環境省大臣官房長

- 3 個人情報保護の推進について密接な連絡、情報交換、協議等を行うため、連絡会議の下に、別紙のとおり、幹事会を置く。
- 4 連絡会議の庶務は、内閣府国民生活局において処理する。
- 5 前各項に定めるもののほか、連絡会議の運営に関し必要な事項は、内閣府事務次官が決定する。

(別紙)

### 個人情報保護関係省庁連絡会議幹事会について

課長レベルの幹事会の構成は、以下のとおりとし、内閣府国民生活局総務課長が主催する。なお、会議の主催者は、幹事会に関係施策の担当課長等を出席させることができる。

構 成 員	内閣参事官
	内閣府大臣官房総務課長
	内閣府国民生活局総務課長
	金融庁総務企画局企画課長
	防衛庁長官官房文書課長
	警察庁長官官房総務課長
	総務省行政管理局行政情報システム企画課個人情報保護室長
	総務省自治行政局自治政策課地域情報政策室長
	総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課長
	法務省大臣官房秘書課長
	外務省大臣官房総務課長
	財務省大臣官房文書課長
	文部科学省大臣官房総務課長
	厚生労働省政策統括官付社会保障担当参事官
	農林水産省大臣官房情報課長
	経済産業省商務情報政策局情報経済課長
	国土交通省総合政策局情報企画課長
	環境省大臣官房総務課長