

## 2. 個人情報の取得の場面

本節では、個人情報の取得の際に本人（情報主体）や情報提供者に対して効果的・効率的な同意をどのように取得しているのか、ということについて事例を取り上げている。

特に、個人情報の取得段階で本人（情報主体）への説明を的確に行ったり、内部的に取得・授受の事実を厳密に確認・記録するための方法を採用しているような事例と、有効活用の観点から取得に対する同意を効率的に確認している事例を取り上げている。

前者としては、センシティブな個人情報を取得する際には本人のみならず関係者まで同席した上で取得するような事例（⑨）や、事業者内での個人情報授受についても記録をつけるような事例（⑧）、また個人情報の取得を特定の書式（書類）のみに限定してリスクを制限している事例（⑩）も紹介している。

また、後者の事例としては、情報提供者に“利用目的のうち不同意な目的”について、書き出させることで、本当に利用されたくない目的に限って絞り込んで確認する事例（④）や、対面で取得を行うために原則全てオプトアウトとし、オプトアウトの方法等をわかりやすく示している事例（⑦）、利用目的が単純明快な場合には個人情報についての同意を記載を以って代えている事例（②）なども紹介している。

### 本節で紹介している取組事例

- 2-①：自社WEBサイトで誕生日の方へのプレゼント抽選会という企画で情報の最新性を確保
- 2-②：取得目的が明確な場合は使用目的はあえて提示せず
- 2-③：個人情報を紛失リスクと記載内容で12段階に分類
- 2-④：情報提供者は利用目的のうち不同意なものを提示できる
- 2-⑤：WEBサイトで個人情報を取得する場合、本社承認が必要
- 2-⑥：センシティブ情報については“回答枠”は設定せず、「特別な希望」という欄に記載してもらうことで個人情報の提供の同意を得たものとする
- 2-⑦：原則はオプトアウトとし、事後に第三者提供の停止を要求されたら対応する
- 2-⑧：顧客との授受リストに加え、社内でも授受リストに記録し、所在の明確化を実施
- 2-⑨：情報の取得時には関係者が立ち会う
- 2-⑩：個人情報の取得は規約書使用の場合に限定、販売店のポイントカードなどの取り扱いは行わず、個人情報取得の場合のリスクを限定
- 2-⑪：個人情報を委託元から受領する際に、適正に取得されたものであることを確認

**2-① 【自社 WEB サイトで誕生日の方へのプレゼント抽選会という企画で情報の最新性を確保】（卸売業：約 1,480 人）**

- ・ D 社では個人情報の更新が難しいことが問題視されていた。結果として、新情報と旧情報が混在しており、どの情報が最新かを判断できない状況であった。
- ・ そのため、自社 WEB サイトで誕生日の方へのプレゼント抽選会という企画を行い、その際に住所・電子メールアドレス等の修正依頼をするようにしている。この方法による情報更新の効果は大きい。

**2-② 【利用目的が明確な場合はあえて提示せず】**

**（小売業（百貨店・スーパー）：10,000 人）**

- ・ F 社では配送伝票や修理伝票は、利用目的が明確なため記載していない。
- ・ 電話帳などの公開情報については、本人の理解を得ることが困難なので、これらを利用してダイレクトメールや商品案内送付などの販売促進目的では一切使用しない。
- ・ 取引先（店舗）に利用目的の雛形を提示し、指導している。

**2-③ 【個人情報を紛失リスクと記載内容で 12 段階に分類】**

**（小売業（百貨店・スーパー）：約 10,000 人）**

- ・ F 社では販売部における個人情報のリスクレベルを整理している。記載内容（4 項目）と紛失リスク（3 段階）で評価し、漏えいリスクとして 12 種類に分類してそれぞれに対応を定めている。リスク分析のため、保有個人情報に関してマトリックス表を作成し、リスクを判断している。

図表 個人情報の分類管理の前提となる整理表（一部抜粋）

対象	記載されている顧客情報				控の有無		保管方法	売場において	
	氏名	住所	電話番号	クレジット情報	売場控	関連部署控		保管期間の目安 売場(倉庫・バックヤード含む)	保管期間終 最終処理
■顧客名簿等									
顧客名簿（ショップ名簿等）	○	○	○	×	—	—	施錠保管	利用期間のみ	店にて廃棄業者
顧客名簿（システムⅡ名簿）	○	○	○	×	—	—	〃	〃	顧客政策担当
顧客名簿（フロッキー）	○	○	○	×	—	—	〃	〃	店にて廃棄業者
顧客名簿（各種サークル等）	○	○	○	×	—	—	〃	有効会員の期間のみ	〃
アンケート用紙等	○	○	○	×	—	—	〃	集計作業等の利用期間のみ	〃
ご尊名台帳	○	○	○	×	—	—	〃	利用期間のみ	〃
■POS関連伝票									
お買上原票（現売・他クレ等）	○	×	×	○	○	○	施錠保管	6ヵ月	店にて廃棄業者
〃（自社クレ）	○	×	×	○	○	○	〃	〃	〃

## 2-④【情報提供者は利用目的のうち不同意なものを提示できる】

(その他サービス業(教育・学習支援): 約190人)

- ・T社では、個人情報取得の際の同意書においては利用目的を複数提示しており、保護者は同意したくない項目を選ぶことができる。例えば「学校の成績の伝達」に同意しない場合は、適切な進路指導ができない旨を保護者に了承してもらっている。同意したくないものを書き写す仕組みにし、同意を得やすくしている。
- ・同意書の雛形は業務形態によって少しずつ変化させている。

図表 同意のお願いと同意書(一部抜粋)

<b>●●●社は個人情報を大切にしています</b>	<b>個人情報の取り扱いに関する同意内容</b>
<p>① 個人情報を大切に扱います</p> <p>② 個人情報を限定された範囲で扱います</p> <p>③ 個人情報を同意をもって扱います</p>	<p>■情報収集をするもの</p> <p>●提出物(保護者及び生徒→学習塾)による情報</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 入塾・更新契約書(住所、氏名、生年月日等)</li><li>2. 口座振替依頼書(銀行名、口座番号、名義人等)</li><li>3. 通信簿・通知表及び／又は定期試験成績表等(学業成績等)</li><li>4. 入試開示得点</li></ol>
<p>「個人情報保護管理」について</p> <p>●●●社では、生徒の授業、進学指導及び生活指導を行う中で、種々の個人情報が集まり、発生します。それらは、生徒の成績管理・進路指導・生活指導等に必要不可欠なものです。近年における社会情勢の中で個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏えいなどの問題を鑑み、これを保護するために、経済産業省告示のガイドライン、社団法人全国学習塾協会の個人情報保護に関するガイドラインに基づき、独自のコンプライアンスプログラムを作成し「個人情報保護管理」を行っています。</p>	<p>●情報の発生(指導期間に発生する各種情報)</p> <ol style="list-style-type: none"><li>5. 塾内試験・模擬試験実施による成績・順位等</li><li>6. 出席状況等</li><li>7. 各種納入金の納入状況等</li><li>8. 各種検定の受検状況及び可否結果等</li><li>9. 受験校・学部・学科名と可否結果等</li><li>10. 塾内・外での写真・ビデオ撮影、音声録音等</li><li>11. 合格体験談・面接情報シート</li></ol>
<p>個人情報とは</p> <p>生徒及びその保護者に関する情報で、その氏名・住所・電話番号等、入会申込書・契約書・口座振替依頼書等に記載されている各事項及び、学校における定期試験・各種模擬試験の成績及び順位、通信簿等をいいます。</p>	<p>■情報の利用</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>チラシ</b> 可否結果及び成績の推移等を、実名もしくはイニシャル及び写真で掲載する場合があります。</li><li>2. <b>DM</b> 可否結果及び成績の推移等を実名もしくはイニシャル及び写真で掲載する場合があります。</li><li>3. <b>HP</b> 可否結果及び成績の推移等を実名もしくはイニシャル及び写真で掲載する場合があります。</li><li>4. <b>案内書</b> 可否結果及び成績の推移等を実名もしくはイニシャル及び写真で掲載する場合があります。</li><li>5. <b>生活指導</b> 通信簿等の内容及び出席状況に応じて、生徒個人の生活指導を行う場合があります。</li><li>6. <b>学習指導</b> 学校での定期試験或いは塾内試験の成績により、弱点対策補習・個別特訓などの学習指導を行います。</li><li>7. <b>進路指導</b> 模擬試験結果及び通信簿の評定を参考に志望校選定のため進学指導を実施します。</li><li>8. <b>DM送付</b> ●●●社からのサービス・商品のご案内をご本人又はご家族にDM等でご紹介する場合があります。</li></ol>
<p>利用の原則</p> <p>個人情報の利用は、次の範囲を原則とします。学習塾の正当な事業の範囲内である、業務管理、生徒管理、成績管理、進路指導、生活指導等に利用します。また、生徒募集の宣伝広告等に利用する場合には、自主基準に則り、プライバシーの保護を含めて細心の注意を払います。</p>	<p>■情報の提供・委託</p>
<p>個人情報の適正管理</p> <p>個人情報は正確かつ最新の状態を管理し、リスクに対して安全対策を講ずるものとします。個人情報の収集・利用及び提供に従事するものは、法令の規程・内部規程を遵守し、個人情報の秘密保持に十分な注意を払います。</p>	
<p>生徒及び保護者の同意</p> <p>個人情報の収集・提供・利用等に関して同意の上ご提出をいただきますが、その提出はあくまで任意のものになります。しかしながら、提出いただけない場合には、事務処理を始め、生徒の成績処理、進路指導等に何らかの支障を来す恐れがあります。●●●社において、情報が円滑な授業を行う上で大変貴重な存在であることをご理解頂きますようお願い申し上げます。</p>	

## 2-⑤【WEBサイトで個人情報を取得する場合、本社承認が必要】

(その他サービス業(印刷・広告): 11,000人)

- ・X社では同社自らが取得する情報としては、WEBサイト関係のものが多い。平成14年にはWEBサイトで個人情報を取得する場合には、本社承認を義務付けた。サイトのプライバシーポリシーや個人情報の利用目的については、本社申請書類の中に記載するよう義務付けている。利用目的の表現が曖昧であったり偏りがあったりする場合には、修正するよう指導している。

**2-⑥【センシティブ情報については“回答枠”は設定せず、「特別な希望」という欄に記載してもらおうことで個人情報の提供の同意を得たものとする】**

**(その他サービス業(会議等開催運営支援): 約190人)**

- ・ α社では宗教上の理由に基づく食事等の情報(ベジタリアンであること/特定の食べ物が禁忌となっていることなど)や、障害があるので障害者対応の施設等を準備してもらいたいことなどは、「特別な希望(Special Requirement)」という欄で自発的に記載してもらおうことをもって、情報の提供に同意を得ている。
- ・ この欄には「例えばこのようなことをお書きください」という示し方しかしておらず、明確にセンシティブ情報を集める欄としているわけではない。

**2-⑦【原則はオプトアウトとし、事後に第三者提供の停止を要求されたら対応する】**

**(その他サービス業(情報提供サービス): 大企業)**

- ・ β社では企業の情報(役員等の情報を含む。)を収集する際には、口頭での取材でもあり、必要に応じて個人情報の取扱いについて企業としての方針を示した簡易なリーフレットを提示し説明、詳細はホームページに誘導するようにし、本人(当該企業の役員等)が利用目的の確認やオプトアウトが容易にできるように配慮している。
- ・ 取得した企業の情報については第三者(お客さま)提供を行い、その後、本人から「情報の提供を停止してほしい」、という要求があった場合には、第三者提供を停止する。

**2-⑧【委託元との授受リストに加え、社内でも授受リストに記録し、所在の明確化を実施】**

**(その他サービス業(債権回収支援): 約30人)**

- ・ γ社では保有する個人情報は委託元から預るものが主である。
- ・ 委託元から個人情報を受領する際には授受リストを作成しており、授受に際して両者の氏名記入・捺印を行う。
- ・ 郵送で個人情報を授受する場合にも、配達記録郵便を利用しており、個人情報に加えて授受リストを作成して送付する(授受リストの送付をFAXで代用する場合もある)。
- ・ 委託元企業によって、毎日授受する場合もあれば、1週間単位で授受する場合もある。
- ・ すべての郵便物について授受記録をつけている。
- ・ 個人情報の場合は、顧客から授受したタイミングで授受リストを作成するのは別に、社内の個別の担当者に渡す場合にも授受リストを作成して確認している。

## 2-⑨【情報の取得時には関係者が立ち会う】

### (その他サービス業(高齢者等生活支援): 約 60 人)

- ・ δ社ではサービス対象者宅に同社の聞き取り調査員が訪問し、本人から直接個人情報を聞き取る。聞き取り時には調査員が定型フォーム(聞き取り調査用紙)に記載していく。
- ・取得の際の同意書は訪問時に本人から署名をもらう。同意書の説明文は 2 枚用意している。1 枚は本人の署名をもらって会社へ持ち帰り、1 枚は本人宅へ確認用として置いてくる。聞き取り時にはその家族、地域の民生委員などの関係者に立会いを求め、本人の同意及び関係者の同意を確認してもらう。

## 2-⑩【個人情報の取得は規約書使用の場合に限定、販売店のポイントカードなどの取り扱いは行わず、個人情報取得の場合のリスクを限定】(製造業: 約 3,500 名)

(※ア社は製造業であるが、直営販売店舗が百貨店やショッピングモールにテナントとして入居している場合があり、また、類似商品の販売店が同社の製品を取り扱っていることがある。)

- ・ア社では、店頭では、会員に登録する上での規約書を使用しない個人情報の取得は行わないようにしている。つまり、口頭での取得やメモ書きによる取得、規約書以外の記入用紙を作成しての取得などを禁止している。このことで、個人情報の取得項目が限定され、管理者が預かり知らない個人情報がどこかに蓄積されるということが生じないようにしている。
- ・また、そうすることで直営販売店舗・販売店の担当者が判断に迷わぬようにしている。
- ・加えて、会員として取得した内容しか、販売店とは共有しないということにしている。販売店が他の手段で取得した個人情報がある場合でも、共有しないということである。
- ・直営ではない販売店が独自に発行するポイントカードへの入会手続きなどは、ア社から派遣された販売員は取り扱わないようにしている。管理責任が曖昧になり、リスクが高まるからである。

## 2-⑪【個人情報を委託元から受領する際に、適正に取得されたものであることを確認】

### (その他サービス業(印刷・広告): 約 1,400 名)

- ・コ社では、個人情報の含まれたデータを、委託元から受領するタイミングで、“「取得については法令を遵守し適切であること」、「機微な情報については、その利用等についてご本人の同意を得ていること」を前提に処理させていただきますのでご了承ください。”ということを預かり書に明記して、委託者側での適法な個人情報の取り扱いを前提として個人情報の委託を受けている。

図表 預かり書（イメージ）

データ預かり書（〇〇〇株式会社）

「取得については法令を遵守し適切であること」、「機微な情報については、その利用等について本人の同意を得ていること」を前提に処理をさせていただきます。

顧客名：

受領データベースの名称・内容・媒体・数量：

担当者：

弊社担当者：

実施する処理：

受領日：

返却：要（予定 月 日 ）／不要