

(別添)

福祉分野における個人情報保護に関する ガイドライン

平成25年3月
厚生労働省

目次

第1	趣旨	P4
1	本ガイドラインの趣旨	P4
2	本ガイドラインの基本的考え方	P5
3	福祉関係事業者が行う措置の透明性の確保と対外的明確化	P6
4	責任体制の明確化と窓口の設置等	P6
5	他の法令等との関係	P7
6	認定個人情報保護団体における取組	P7
第2	定義	P7
1	個人情報	P7
2	個人情報の匿名化	P8
3	個人情報データベース等	P8
4	個人データ	P9
5	個人情報取扱事業者	P9
6	本人	P11
7	保有個人データ	P11
8	公表	P12
9	本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）	P12
10	本人が容易に知り得る状態	P13
11	本人に通知	P13
12	個人データ又は保有個人データの提供	P14
13	本人の同意	P15
第3	ガイドラインの適用対象者の範囲	P16
第4	個人情報の利用目的に関する義務	P17
1	利用目的の特定	P17
2	利用目的の変更	P17
3	利用目的による制限	P18
4	利用目的による制限（事業継承の場合）	P18
5	利用目的による制限の例外	P18

第5.	個人情報取得に関する義務	P20
1	適正な取得	P20
2	取得時の利用目的の通知又は公表	P20
3	書面等による直接取得時の利用目的の明示	P20
4	利用目的の通知等をしなくてよい場合	P20
第6.	個人データの管理に関する義務	P21
1	データ内容の正確性の確保	P21
2	安全管理措置	P21
3	従業員の監督	P23
4	委託先の監督	P25
第7.	個人データの第三者提供に関する義務	P26
1	第三者提供の制限に関する原則	P26
2	第三者提供の制限に関する例外	P27
3	いわゆる「オプトアウト」	P30
4	「第三者」に該当しないもの	P31
第8.	保有個人データの開示等に関する義務	P32
1	保有個人データに関する事項の公表等	P32
2	本人からの求めによる保有個人データの開示	P34
3	保有個人データの訂正等	P36
4	保有個人データの利用停止等	P36
5	理由の説明	P38
6	開示等の求めに応じる手続	P39
7	手数料	P40
第9.	苦情処理に関する義務	P40
第10.	法違反又は法違反のおそれが発覚した場合の対応	P41
第11.	勧告、命令等についての考え方	P42
第12.	ガイドラインの見直しについて	P42

第1 趣旨【法第1条関係】

<1 本ガイドラインの趣旨>

このガイドラインは、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号。以下「法」という。）第6条及び第8条の規定に基づき、また、第7条第1項に基づく「個人情報の保護に関する基本方針」（平成 16 年4月2日閣議決定。以下「基本方針」という。）を踏まえ、社会福祉法（昭和 26 年法律第 45 号）第2条（第2項第3号並びに第3項第4号、第9号及び第10号を除く。）に規定する社会福祉事業を実施する事業者（以下「福祉関係事業者」という。）が行う個人情報の適正な取扱いの確保に関する活動を支援するため、当該分野の実情や特性等を踏まえ、福祉関係事業者が講じる措置が適切かつ有効に実施されるよう具体的な指針として定めるものである。

法は、個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の有用性に配慮しつつ、消費者等、個人の権利利益を保護することを目的としており（法第1条）、当該目的は、このガイドラインにおいても同様である。

このガイドラインにおいて「～ならない。」（「努めなければならない」を除く。）と記載している規定については、法の義務規定の対象である個人情報取扱事業者の法的義務であるため、個人情報取扱事業者である福祉関係事業者が従わない場合には、厚生労働大臣により、法違反と判断される可能性がある。

また、このガイドラインにおいて「望ましい」と記載している規定については、福祉関係事業者がそれに従わない場合、個人情報取扱事業者であるか否かを問わず、法違反と判断されることはない。

なお、法違反と判断されることはない場合においても、法の基本理念（法第3条）も踏まえ、個人情報を適切に取り扱うことが望まれるものである（「第3. このガイドラインの適用対象者の範囲」も参照）。

なお、このガイドラインにおいて記載した具体例については、このガイドラインの適用をこれに限定する趣旨で記載したものではない。また、記載した具体例においても、個別ケースによって別途考慮すべき要素があり得るので注意を要する。

（目的）

法第1条 この法律は、高度情報通信社会の進展に伴い個人情報の利用が著しく拡大していることにかんがみ、個人情報の適正な取扱いに関し、基本理念及び政府による基本方針の作成その他の個人情報の保護に関する施策の基本となる事項を定め、国及び地方公共団体の責務等を明らかにするとともに、個人情報を取り扱う事業者の遵守すべき義務等を定めることにより、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することを目的とする。

（基本理念）

法第3条 個人情報は、個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものであることにかんがみ、その適正な取扱いが図られなければならない。

(法制上の措置等)

法第6条 政府は、個人情報の性質及び利用方法にかんがみ、個人の権利利益の一層の保護を図るため特にその適正な取扱いの厳格な実施を確保する必要がある個人情報について、保護のための格別の措置が講じられるよう必要な法制上の措置その他の措置を講ずるものとする。

法第7条① 政府は、個人情報の保護に関する施策の総合的かつ一体的な推進を図るため、個人情報の保護に関する基本方針（以下「基本方針」という。）を定めなければならない。

(地方公共団体等への支援)

法第8条 国は、…(中略)…国民又は事業者等が個人情報の適正な取扱いの確保に関して行う活動を支援するため、情報の提供、事業者等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の策定その他の必要な措置を講ずるものとする。

(主務大臣)

法第36条① この節の規定における主務大臣は、次のとおりとする。ただし、内閣総理大臣は、この節の規定の円滑な実施のため必要があると認める場合は、個人情報取扱事業者が行う個人情報の取扱いのうち特定のものについて、特定の大員又は国家公安委員会（以下「大臣等」という。）を主務大臣に指定することができる。

一 個人情報取扱事業者が行う個人情報の取扱いのうち雇用管理に関するものについては、厚生労働大臣（船員の雇用管理に関するものについては、国土交通大臣）及び当該個人情報取扱事業者が行う事業を所管する大臣等

二 個人情報取扱事業者が行う個人情報の取扱いのうち前号に掲げるもの以外のものについては、当該個人情報取扱事業者が行う事業を所管する大臣等

【基本方針】

2 国が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する事項

(3) 分野ごとの個人情報の保護の推進に関する方針

① 各省庁が所管する分野において講ずべき施策

個人情報の保護については、法の施行前も、事業者の取り扱う個人情報の性質や利用方法等の実態を踏まえつつ、事業等分野ごとのガイドライン等に基づく自主的な取組が進められてきたところである。このような自主的な取組は、法の施行後においても、法の定めるルールの遵守と相まって、個人情報保護の実効を上げる上で、引き続き期待される所であり、尊重され、また、促進される必要がある。このため、各省庁は、法の個人情報の取扱いに関するルールが各分野に共通する必要最小限のものであること等を踏まえ、それぞれの事業等の分野の実情に応じたガイドライン等の策定・見直しを検討するとともに、事業者団体等が主体的に行うガイドラインの策定等に対しても、情報の提供、助言等の支援を行うものとする。

また、悪質な事業者の監督のため、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等について、これを適切に行使するなど、法等の厳格な適用を図るものとする。

② 特に適正な取扱いを確保すべき個別分野において講ずべき施策
個人情報の性質や利用方法等から特に適正な取扱いの厳格な実施を確保する必要がある分野については、各省庁において、個人情報を保護するための格別の措置を各分野（医療、金融・信用、情報通信等）ごとに講ずるものとする。

<2 本ガイドラインの基本的考え方>

個人情報の取扱いについては、法第3条において、「個人情報は、個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものである」と規定されていることを踏まえ、個人情報を取り扱う全ての者は、その目的や態様を問わず、個人情報の性格と重要性を十分認識し、その適正な取扱いを図らなければならない。

福祉関係事業者は、多数の利用者やその家族に関して、他人が容易には知り得ないような個人情報を詳細に知り得る立場にあり、社会福祉分野は個人情報の適正な取扱いが特に強く求められる分野であると考えられる。その中でも、①保護施設における被保護者の生活記録や困窮に至った事情、②障害者支援施設における利用者の障害の種類及び程度、③保育所における児童の

両親の就業状況、④児童養護施設における児童の生育歴や家庭環境、⑤婦人保護施設における入所者の家族の状況、⑥社会福祉協議会における世帯更生資金の借受人の経済状況等は特に適正な取扱いが強く求められる情報であると考えられる。

このガイドラインでは、法の趣旨を踏まえ、福祉関係事業者における個人情報取扱いの適正な取扱いが確保されるよう、当該事業者が遵守すべき事項及び遵守することが望ましい事項をできる限り具体的に示している。

<3 福祉関係事業者が行う措置の透明性の確保と対外的明確化>

福祉関係事業者は、個人情報保護に関する考え方や方針（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）及び個人情報の取扱いに関する規則を策定し、それらを対外的に公表することが求められる。また、サービス利用者等から、自己の個人情報がどのように取り扱われているか等について知りたいという求めがあった場合は、当該規則に基づき、迅速に情報提供を行うべきである。

プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等においては福祉関係事業者が個人の人格尊重の理念の下に個人情報を取り扱うこと及び関係法令、本ガイドライン等を遵守すること等を定め、個人情報の取扱いに関する規則においては個人情報に係る安全管理措置の概要、本人等からの開示等の手続、第三者提供の取扱い、苦情への対応等について具体的に定めることが考えられる。

なお、利用目的等を広く公表することについては、以下のような趣旨があることに留意すべきである。

- ① 福祉関係事業者で個人情報が利用される意義について本人等の理解を得ること
- ② 福祉関係事業者において、法を遵守し、個人情報保護のため積極的に取り組んでいる姿勢を対外的に明らかにすること

<4 責任体制の明確化と窓口の設置等>

福祉関係事業者は、個人情報の適正な取扱いを推進し、漏えい等の問題に対処する体制を整備する必要がある。このため、個人情報の取扱いに関し、専門性と指導性を有し、事業者の全体を統括する組織体制・責任体制を構築し、規則の策定や安全管理措置に係る計画策定及び当該措置の実施を効果的に行える体制を構築するよう努めるものとする。

また、福祉サービスの利用者本人等に対しては、利用開始時等に個人情報の利用目的を説明するなど、必要に応じて分かりやすい説明を行う必要があるが、加えて、福祉サービスの利用者等が疑問に感じた内容を、いつでも、

気軽に問い合わせることができる窓口機能を確保することが重要である。

＜5 他の法令等との関係＞

福祉関係事業者は、個人情報の取扱いに当たり、法、基本方針及び本ガイドラインに示す項目のほか、個人情報保護又は守秘義務に関する他の法令等（関係資格法等）の規定を遵守しなければならない。

＜6 認定個人情報保護団体における取組＞

法第 37 条においては、個人情報取扱事業者の個人情報の適正な取扱いの確保を目的とする業務を行う法人等は主務大臣の認定を受けて認定個人情報保護団体となることができることとされている。認定個人情報保護団体となる福祉関係の団体等は、個人情報保護に関する普及・啓発を推進するほか、法の趣旨に沿った指針等を自主的なルールとして定めたり、個人情報の取扱いに関する福祉サービスの利用者等のための相談窓口を開設するなど、積極的な取組を行うことが期待されている。

第2 定義

＜1 個人情報＞

「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日、その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）をいう。

「個人に関する情報」とは、氏名、性別、生年月日、住所、年齢、職業、続柄等の事実に関する情報に限られず、個人の身体、財産、職種、肩書等の属性に関する判断や評価を表す全ての情報を指し、公刊物等によって公にされている情報や、映像、音声による情報も含まれる。これら「個人に関する情報」が、氏名等と相まって「特定の個人を識別することができる」ことになれば、それが「個人情報」となる。

福祉関係事業者、福祉関係事業に従事する者及びこれらの関係者が福祉サービスを提供する過程で、サービス利用者等の心身の状況、その置かれている環境、他の福祉サービス又は保健医療サービスの利用状況等の記録は、記載された氏名、生年月日、その他の記述等により一般的に特定の個人を識別することができることから、個人情報に該当する場合が多い。

なお、生存しない個人の情報については法の対象とされていないが、福祉サービスの利用者が死亡した後においても、福祉関係事業者が当該者の情報を保存している場合には、漏えい、滅失又は毀損等の防止を図るなど適正な取扱いに取り組むことが期待されている。また、家庭環境に関する情報のよ

うに、生存しない個人に関する情報が、同時に、遺族等の生存する個人に関する情報に当たる場合には、当該生存する個人に関する情報として法の対象となる。

また、福祉サービス利用者のみならず、利用者の家族、施設の職員、ボランティア等の個人情報も法の対象であり、「個人」には外国人も当然に含まれる。

法第2条① この法律において「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）をいう。

<2 個人情報の匿名化>

個人情報の匿名化とは、個人情報から、当該情報に含まれる氏名、生年月日、住所の記述等、個人を識別する情報を取り除くことで、特定の個人を識別できないようにすることをいう。匿名化された情報は個人情報ではなくなり、法や本ガイドラインの対象外となる。

顔写真については、一般的には目の部分にマスキングすることで特定の個人を識別できないと考えられる。なお、必要な場合には、その人と関わりのない符号又は番号を付すこともある。

このような処理を行った場合であっても、事業者内で個人情報を利用する場合は、事業者内で得られる他の情報や匿名化に際して付された符号又は番号と個人情報との対応表等と照合することで特定の個人が識別される（匿名化できていない）ことも考えられることから、当該情報の利用目的や利用者等を勘案した処理を行う必要があり、あわせて本人の同意を得るなどの対応も考慮する必要がある。

また、特定のサービス利用者の事例を学会で発表したり、学会誌で報告したりする場合は、一般的には氏名等を消去することで匿名化されると考えられるが、事例により十分な匿名化が困難な場合は、本人の同意を得なければならない。

<3 個人情報データベース等>

「個人情報データベース等」とは、特定の個人情報をコンピュータを用いて検索することができるように体系的に構成した、個人情報を含む情報の集合体、又はコンピュータを用いていない場合であっても、紙面で処理した個人情報を一定の規則（例えば、五十音順等）に従って整理・分類し、特定の個人情報を容易に検索することができるよう、目次、索引、符号等を付し、他人によっても容易に検索可能な状態に置いているものをいう。

法第2条

- ② この法律において「個人情報データベース等」とは、個人情報を含む情報の集合物であって、次に掲げるものをいう。
- 一 特定の個人情報を電子計算機を用いて検索することができるように体系的に構成したもの
 - 二 前号に掲げるもののほか、特定の個人情報を容易に検索することができるように体系的に構成したもののとして政令で定めるもの

(個人情報データベース等)

令第1条 個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）第2条第2項第2号の政令で定めるものは、これに含まれる個人情報を一定の規則に従って整理することにより特定の個人情報を容易に検索することができるように体系的に構成した情報の集合物であって、目次、索引その他検索を容易にするためのものを有するものをいう。

<4 個人データ>

「個人データ」とは、個人情報データベース等を構成する個人情報をいう。

法第2条

- ④ この法律において「個人データ」とは、個人情報データベース等を構成する個人情報をいう。

<5 個人情報取扱事業者>

「個人情報取扱事業者」とは、次に掲げる者を除いた、個人情報データベース等を事業の用に供している者をいう。

ア 国の機関

イ 地方公共団体

ウ 独立行政法人等（独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第59号）第2条第1項に規定する独立行政法人等をいう。）

エ 地方独立行政法人（地方独立行政法人法（平成15年法律第118号）第2条第1項に規定する地方独立行政法人をいう。）

オ その取り扱う個人情報の量及び利用方法からみて個人の権利利益を害するおそれが少ない者

オでいう者とは、その事業の用に供する個人情報データベース等を構成する個人情報によって識別される特定の個人の数の合計が、過去6か月以内のいずれの日においても5,000を超えない者とする（個人情報の保護に関する法律施行令（平成15年政令第507号。以下「施行令」という。）第2条）。5,000を超えるか否かは、福祉関係事業者が管理する全ての個人情報データベース等を構成する個人情報によって識別される特定の個人の数の総和により判断する。ただし、同一人物の重複分は除くものとする。

ここでいう「事業の用に供している」の「事業」とは、一定の目的をもって反復継続して遂行される同種の行為であって、かつ、社会通念上事業と認められるものをいい、営利事業のみを対象とするものではない。

また、「個人情報データベース等」が次の要件の全てに該当する場合には、それを構成する個人情報によって識別される特定の個人の数、5,000の数に数えない。

- i) 個人情報データベース等の全部又は一部が他人の作成によるものであること
- ii) 氏名、住所・居所、電話番号のみが掲載された個人情報データベース等（例えば、電話帳やカーナビゲーション）であること、又は、不特定かつ多数の者に販売することを目的として発行され、かつ、不特定かつ多数の者により随時に購入することができ、又はできた個人情報データベース等（例えば、自治体職員録や弁護士会名簿）であること
- iii) 福祉関係事業者自らが、その個人情報データベース等を事業の用に供するに当たり、新たに個人情報を加えることで特定の個人を増やしたり、他の個人情報を付加したりして、個人情報データベース等そのものを編集・加工していないこと

なお、法人格を有しない団体（任意団体）や一般個人であっても、個人情報取扱事業者に該当し得る。

法2条

- ③ この法律において「個人情報取扱事業者」とは、個人情報データベース等を事業の用に供している者をいう。ただし、次に掲げる者を除く。
- 一 国の機関
 - 二 地方公共団体
 - 三 独立行政法人等（独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第59号）第2条第1項に規定する独立行政法人等をいう。以下同じ。）
 - 四 地方独立行政法人（地方独立行政法人法（平成15年法律第118号）第2条第1項に規定する地方独立行政法人をいう。以下同じ。）
 - 五 その取り扱う個人情報の量及び利用方法からみて個人の権利利益を害するおそれが少ないものとして政令で定める者

（個人情報取扱事業者から除外される者）

令第2条 法第2条第3項第5号の政令で定める者は、その事業の用に供する個人情報データベース等を構成する個人情報によって識別される特定の個人の数（当該個人情報データベース等の全部又は一部が他人の作成に係る個人情報データベース等であって、次の各号のいずれかに該当するものを編集し、又は加工することなくその事業の用に供するときは、当該個人情報データベース等の全部又は一部を構成する個人情報によって識別される特定の個人数を除く。）の合計が過去6月以内のいずれの日においても5千を超えない者とする。

- 一 個人情報として次に掲げるもののみが含まれるもの
 - イ 氏名
 - ロ 住所又は居所（地図上又は電子計算機の映像面上において住所又は居所の所在の場所を示す表示を含む。）
 - ハ 電話番号
- 二 不特定かつ多数の者に販売することを目的として発行され、かつ、不特定かつ多数の者により随時に購入することができるもの又はできたもの

<6 本人>

「本人」とは、個人情報によって識別される特定の個人をいう。

法第2条

⑥ この法律において個人情報について「本人」とは、個人情報によって識別される特定の個人をいう。

<7 保有個人データ>

「保有個人データ」とは、個人情報取扱事業者が、本人又はその代理人から求められる開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止等の全てに応じることのできる権限を有する個人データをいう。

ただし、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として次に掲げるもののほか、6か月以内に消去（更新することは除く。）することとなるものを除く。

- ア 本人又は第三者の生命、身体又は財産に危害が及びおそれがあるもの
- イ 違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがあるもの
- ウ 国の安全が害されるおそれ、他国若しくは国際機関との信頼関係が損なわれるおそれ又は他国若しくは国際機関との交渉上不利益を被るおそれがあるもの
- エ 犯罪の予防、鎮圧又は捜査その他の公共安全と秩序の維持に支障が及びおそれがあるもの

法第2条

⑤ この法律において「保有個人データ」とは、個人情報取扱事業者が、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止を行うことのできる権限を有する個人データであって、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として政令で定めるもの又は1年以内の政令で定める期間以内に消去することとなるもの以外のものをいう。

（保有個人データから除外されるもの）

令第3条 法第2条第5項の政令で定めるものは、次に掲げるものとする。

- 一 当該個人データの存否が明らかになることにより、本人又は第三者の生命、身体又は財産に危害が及びおそれがあるもの
- 二 当該個人データの存否が明らかになることにより、違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがあるもの
- 三 当該個人データの存否が明らかになることにより、国の安全が害されるおそれ、他国若しくは国際機関との信頼関係が損なわれるおそれ又は他国若しくは国際機関との交渉上不利益を被るおそれがあるもの
- 四 当該個人データの存否が明らかになることにより、犯罪の予防、鎮圧又は捜査その他の公共安全と秩序の維持に支障が及びおそれがあるもの

（保有個人データから除外されるものの消去までの期間）

令第4条 法第2条第5項の政令で定める期間は、6月とする。

<8 公表>

「公表」とは、広く一般に内容を発表することをいう。ただし、公表に当たっては、福祉関係事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、合理的かつ適切な方法による必要がある。

(取得に際しての利用目的の通知等)

法第18条① 個人情報取扱事業者は、個人情報を取得した場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない。

③ 個人情報取扱事業者は、利用目的を変更した場合は、変更された利用目的について、本人に通知し、又は公表しなければならない。

④ 前3項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。

一 利用目的を本人に通知し、又は公表すること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、

二 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該個人情報取扱事業者の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合

三 国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

四 取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合

<9 本人の知り得る状態(本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。)>

「本人の知り得る状態」とは、ウェブ画面への掲載、パンフレットの配布、本人の求めに応じて遅滞なく回答を行うこと等、本人が知ろうとすれば、知ることができる状態をいい、常にその時点での正確な内容を本人の知り得る状態に置く必要がある。必ずしもウェブ画面への掲載、又は事業所等の窓口等へ掲示することが継続的に行われることまでを必要とするものではないが、福祉関係事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、内容が本人に認識される合理的かつ適切な方法による必要がある。

なお、障害者については、ウェブ画面への音声データの掲載や点字文書の配布を行うことや、知的障害者等に対してあらかじめ必要な情報が本人の知りうる状態にあることを伝えておくこと等、その障害の特性に応じた適切な配慮を行うことが望ましい。

(保有個人データに関する事項の公表等)

法第24条① 個人情報取扱事業者は、保有個人データに関し、次に掲げる事項について、本人の知り得る状態(本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。)に置かなければならない。

一 当該個人情報取扱事業者の氏名又は名称

二 すべての保有個人データの利用目的(第18条第4項第1号から第3号までに該当する場合を除く。)

三 次項、次条第1項、第26条第1項又は第27条第1項若しくは第2項の規定による求めに応じる手続(第30条第2項の規定により手数料の額を定めたときは、その手数料の額を含む。)

四 前3号に掲げるもののほか、保有個人データの適正な取扱いの確保に関し必要な事項として政令で定めるもの

<10 本人が容易に知り得る状態>

「本人が容易に知り得る状態」とは、事業所の窓口等への書面の掲示・備付けやホームページへの掲載その他の継続的方法により、本人が知ろうと思えば、時間的にも、その手段においても簡単に知ることができる状態をいい、福祉関係事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、内容が本人に認識される合理的かつ適切な方法による必要がある。

なお、障害者については、事業所の窓口等への点字による書面の掲示・備付けやホームページへの音声データの掲載を行うことや、知的障害者等に対してあらかじめ必要な情報が本人の知りうる状態にあることを伝えておくこと等、その障害の特性に応じた適切な配慮を行うことが望ましい。

(第三者提供の制限)

法第23条

- ② 個人情報取扱事業者は、第三者に提供される個人データについて、本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止することとしている場合であって、次に掲げる事項について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているときは、前項の規定にかかわらず、当該個人データを第三者に提供することができる。
- 一 第三者への提供を利用目的とすること。
 - 二 第三者に提供される個人データの項目
 - 三 第三者への提供の手段又は方法
 - 四 本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止すること。
- ③ 個人情報取扱事業者は、前項第2号又は第3号に掲げる事項を変更する場合は、変更する内容について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置かなければならない。
- ④ 次に掲げる場合において、当該個人データの提供を受ける者は、前3項の規定の適用については、第三者に該当しないものとする。
- 一 個人情報取扱事業者が利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合
 - 二 合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合
 - 三 個人データを特定の者との間で共同して利用する場合であって、その旨並びに共同して利用される個人データの項目、共同して利用する者の範囲、利用する者の利用目的及び当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているとき。
- ⑤ 個人情報取扱事業者は、前項第3号に規定する利用する者の利用目的又は個人データの管理について責任を有する者の氏名若しくは名称を変更する場合は、変更する内容について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置かなければならない。

<11 本人に通知>

「本人に通知」とは、本人に直接内容を知らしめることをいい、本人に内容が認識されるように福祉関係事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、合理的かつ適切な方法による必要がある。

なお、障害者については、手話、点字等の方法により通知することや、知的障害者等に対して平易な表現を用いて説明すること等、その障害の特性に応じた適切な配慮を行うことが望ましい。

※（参考）個人情報取扱事業者が本人に通知する場合

i) 利用目的に係る通知をする場合

4(2)②、5(2)及び(4)の規定（法第18条第1項、第3項及び第4項）

ii) 第三者提供に係る通知をする場合

7(3)及び(4)の規定（法第23条第2項、第3項、第4項第3号及び第5項）

iii) 本人の求めに対応する場合

8(1)②の規定（法第24条第2項及び第3項）、8(2)①の規定（法第25条第2項）、

8(3)②の規定（法第26条第2項）、8(4)③の規定（法第27条第3項）

<12 個人データ又は保有個人データの提供>

「提供」とは、個人データ又は保有個人データを第三者が利用可能な状態に置くことをいう。個人データ又は保有個人データが、物理的に提供されていない場合であっても、事業所等への備付けやネットワーク等を利用することにより、個人データ又は保有個人データを第三者が利用（閲覧を含む。）できる状態にあれば（その権限が与えられていれば）、「提供」に当たる。

法第2条

⑤ この法律において「保有個人データ」とは、個人情報取扱事業者が、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止を行うことのできる権限を有する個人データであって、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として政令で定めるもの又は1年以内の政令で定める期間以内に消去することとなるもの以外のものをいう。

（第三者提供の制限）

法第23条 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。

一 法令に基づく場合

二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

四 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

② 個人情報取扱事業者は、第三者に提供される個人データについて、本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止することとしている場合であって、次に掲げる事項について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているときは、前項の規定にかかわらず、当該個人データを第三者に提供することができる。

一 第三者への提供を利用目的とすること。

二 第三者に提供される個人データの項目

三 第三者への提供の手段又は方法

四 本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止すること。

④ 次に掲げる場合において、当該個人データの提供を受ける者は、前3項の規定の適用については、第三者に該当しないものとする。

一 個人情報取扱事業者が利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合

二 合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合

三 個人データを特定の者との間で共同して利用する場合であって、その旨並びに共同して利用される個人データの項目、共同して利用する者の範囲、利用する者の利用目的及び当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているとき。

（利用停止等）

法第27条

② 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23条第1項の規定に違反して第三者に提供されているという理由によって、当該保有個人データの第三者への提供の停止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、遅滞なく、当該保有個人データの第三者への提供を停止しなければならない。ただし、当該保有個人データの第三者への提供の停止

に多額の費用を要する場合その他の第三者への提供を停止する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。

- ③ 個人情報取扱事業者は、第1項の規定に基づき求められた保有個人データの全部若しくは一部について利用停止等を行ったとき若しくは利用停止等を行わない旨の決定をしたとき、又は前項の規定に基づき求められた保有個人データの全部若しくは一部について第三者への提供を停止したとき若しくは第三者への提供を停止しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

<13 本人の同意>

「本人の同意」とは、本人が、個人情報取扱事業者の示す方法によって個人情報が取り扱われることを承諾する旨の当該本人の意思表示をいう（当該本人であることを確認できていることが前提）。

また、同じく「本人の同意を得（る）」とは、本人の承諾の意思表示を当該個人情報取扱事業者が認識することをいい、事業の性質及び個人情報の取扱方法に応じ、本人が同意に係る判断を行うために必要と考えられる合理的かつ適切な方法による必要がある。

なお、個人情報の取扱いに関して本人が同意したことによって生ずる結果について、未成年者、成年被後見人、被保佐人及び被補助人が判断できる能力を有していないなどの場合は、親権者や法定代理人等から同意を得る必要があり、一定の判断能力を有する未成年者等については、あわせて本人の同意を得ることが望ましい。また、被後見人等ではない知的障害者等の場合は、本人の同意を得ることが必要であり、本人の同意にあわせて家族等の同意を得ることが望ましい。

（利用目的による制限）

法第16条 個人情報取扱事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、前条の規定により特定された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てはならない。

- ② 個人情報取扱事業者は、合併その他の事由により他の個人情報取扱事業者から事業を承継することに伴って個人情報を取得した場合は、あらかじめ本人の同意を得ないで、承継前における当該個人情報の利用目的の達成に必要な範囲を超えて、当該個人情報を取り扱ってはならない。
- ③ 前二項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。

一 法令に基づく場合

二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

四 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

（第三者提供の制限）

法第23条 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。

一 法令に基づく場合

二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

四 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

第3 ガイドラインの適用対象者の範囲

このガイドラインは、社会福祉法第2条（第2項第3号並びに第3項第4号、第9号及び第10号を除く。）に規定する社会福祉事業を実施する個人情報取扱事業者を対象とする。具体的には、保護施設、障害者支援施設、婦人保護施設、児童福祉施設、母子福祉施設、授産施設、隣保館、へき地保健福祉館、へき地保育所、地域福祉センター、障害福祉サービス事業、障害児通所支援事業などの社会福祉事業を実施する個人情報取扱事業者である。

なお、介護保険法（平成9年法律第123号）に規定する居宅サービス事業、居宅介護支援事業及び介護保険施設を経営する事業、老人福祉法（昭和38年法律第133号）に規定する老人居宅生活支援事業及び老人福祉施設を経営する事業その他高齢者福祉サービス事業を行う者が保有する介護関係の個人情報の取扱いについては、別途、「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」（平成16年12月24日通達）が定められている。

また、福祉サービス利用者への食事の提供など、福祉関係事業者から委託を受けた業務を遂行する事業者においては、本ガイドラインの第6の2に沿って適切な安全管理措置を講ずることが求められており、当該委託を行う福祉関係事業者は、業務の委託に当たり、本ガイドラインの趣旨を理解し、本ガイドラインに沿った対応を行う事業者を委託先として選定するとともに委託先事業者における個人情報の取扱いについて定期的に確認を行い、適切な運用が行われていることの確認や委託契約に適切な個人情報の取扱いの確保について明記すること等の措置を講ずる必要がある。

個人情報取扱事業者に当たらない福祉関係事業者についても、法第3条に規定する基本理念を踏まえ、このガイドラインに定める事項を遵守することが望ましい。

なお、個人情報取扱事業者であるかどうかにかかわらず、社会福祉法、生活保護法（昭和25年法律第144号）、児童福祉法（昭和22年法律第164号）、身体障害者福祉法（昭和24年法律第283号）、知的障害者福祉法（昭和35年法律第37号）、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律（昭和25年法律第123号）、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成17年法律第123号）、発達障害者支援法（平成16年法律第167号）等の関係法令及び関係通知における個人情報保護に係る規定等を遵守しなければならないことはいうまでもない。

（基本理念）

法第3条 個人情報は、個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものであることにかんがみ、その適正な取扱いが図られなければならない。

第4 個人情報の利用目的に関する義務

<1 利用目的の特定【法第15条第1項関係】>

- (1) 福祉関係事業者は、個人情報を取り扱うに当たっては、その利用の目的（以下「利用目的」という。）をできる限り特定しなければならない。

利用目的の特定に当たっては、福祉関係事業者において個人情報が最終的にどのような事業の用に供されるかを、一般に本人が合理性をもって想定できる程度に具体的であることが望ましい。

- (2) 福祉関係事業者が、法、施行令、基本方針及びこのガイドライン等を踏まえ、自らの個人情報の保護に関する考え方や方針（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）を策定・公表している場合には、その中に、消費者等、本人の権利利益保護の観点から、事業活動の特性、規模及び実態を考慮して、「事業者がその事業内容を勘案して顧客の種類ごとに利用目的の限定に自主的に取り組むなど、本人にとって利用目的がより明確になるようにする」といった点を考慮した記述をできるだけ盛り込むことが望ましい。

（利用目的の特定）

法第15条① 個人情報取扱事業者は、個人情報を取り扱うに当たっては、その利用の目的（以下「利用目的」という。）をできる限り特定しなければならない。

【基本方針】

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、引き続き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

事業者が個人情報保護を推進する上での考え方や方針（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）を策定・公表することにより、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。

② 消費者等の権利利益の一層の保護

上記①で示した、事業者の個人情報保護を推進する上での考え方や方針には、消費者等、本人の権利利益保護の観点から、以下に掲げる点を考慮した記述を盛り込み、本人からの求めに一層対応していくことも重要である。

- ・ 事業者がその事業内容を勘案して顧客の種類ごとに利用目的を限定して示したり、事業者が本人の選択による利用目的の限定に自主的に取り組んだりするなど、本人にとって利用目的がより明確になるようにすること。

<2 利用目的の変更【法第15条第2項・法第18条第3項関係】>

- (1) 福祉関係事業者は、1の規定により特定した利用目的を変更する場合には、変更後の利用目的が変更前の利用目的からみて、社会通念上

、本人が想定できる範囲を超えないようにしなければならない。

- (2) 変更された利用目的は、本人に通知し、又は公表しなければならない。
- (3) 本人が想定できる範囲を超えて利用目的の変更を行う場合には、3の規定（法第16条第1項）により、本人の同意を得なければならない。
- (4) 個人情報を取得する時点で本人の同意があった場合で、その後、本人から利用目的の一部についての同意を取り消す旨の申出があった場合は、その後の個人情報の取扱いについては、本人の同意のあった範囲に限定する。

（利用目的の特定）

法第15条

② 個人情報取扱事業者は、利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と相当の関連性を有すると合理的に認められる範囲を超えて行ってはならない。

（取得に際しての利用目的の通知等）

法第18条

③ 個人情報取扱事業者は、利用目的を変更した場合は、変更された利用目的について、本人に通知し、又は公表しなければならない。

<3 利用目的による制限【法第16条第1項関係】>

福祉関係事業者は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、1の規定により特定した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てはならない。ただし、あらかじめ本人の同意を得るために個人情報を利用すること（同意を得るために本人の連絡先を利用して電話をかける等）は、当初特定した利用目的にない場合にも、目的外利用には当たらない。

<4 利用目的による制限（事業継承の場合）【法第16条第2項関係】>

福祉関係事業者は、合併、分社化、営業譲渡等により他の個人情報取扱事業者から事業を承継することに伴って個人情報を取得した場合は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、承継前における当該個人情報の利用目的の達成に必要な範囲を超えて、当該個人情報を取扱ってはならない。ただし、あらかじめ本人の同意を得るために個人情報を利用すること、個人情報を匿名化するために個人情報に加工を行うことは、承継前の利用目的にない場合にも、目的外利用には当たらない。

<5 利用目的による制限の例外【法第16条第3項関係】>

次に掲げる場合については、3又は4の規定により本人の同意を得るこ

とが求められる場合であっても、本人の同意は不要である。

(1) 法令に基づいて、利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱う場合

社会福祉法に基づく立入検査、児童虐待の防止等に関する法律（平成12年法律第82号）に基づく児童虐待に係る通告、障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（平成23年法律第79号）に基づく障害者虐待に係る通報、刑事訴訟法（昭和23年法律第131号）に基づく令状による捜査や捜査に必要な取調べ、地方税法（昭和25年法律第266号）に基づく質問検査などが当たる。

なお、捜査機関の行う任意調査（刑事訴訟法第197条第1項）のような任意によるものであっても、法令に基づく場合は本人の同意を得る必要がない。また、「法令に基づく場合」であっても、利用目的以外の目的で個人情報を取り扱う場合は、当該法令の趣旨を踏まえ、その取り扱う範囲を真に必要な範囲に限定することが求められる。

(2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合

(3) 児童虐待事例について関係機関と情報交換する場合等、公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合

(4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合

（利用目的による制限）

法第16条 個人情報取扱事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、前条の規定により特定された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てはならない。

② 個人情報取扱事業者は、合併その他の事由により他の個人情報取扱事業者から事業を承継することに伴って個人情報を取得した場合は、あらかじめ本人の同意を得ないで、承継前における当該個人情報の利用目的の達成に必要な範囲を超えて、当該個人情報を取り扱ってはならない。

③ 前2項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。

一 法令に基づく場合

二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

四 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

第5 個人情報の取得に関する義務

<1 適正な取得【法第17条関係】>

福祉関係事業者は、偽りその他不正な手段により、又は十分な判断能力を有していない子供、障害者等から個人情報を取得してはならない。

(適正な取得)

法第17条 個人情報取扱事業者は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない。

<2 取得時の利用目的の通知又は公表【法第18条関係】>

福祉関係事業者は、個人情報を取得した場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない。

<3 書面等による直接取得時の利用目的の明示【法第18条第2項関係】>

福祉関係事業者は、契約書、懸賞応募はがき、アンケートやユーザー入力画面への打ち込みなど書面等により、直接本人から個人情報を取得する場合は、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示しなければならない。ただし、人の生命、身体又は財産（法人の所有のものも含む。以下同じ。）の保護のために緊急に必要がある場合は、あらかじめ本人に対し、その利用目的を明示する必要はないが、その場合には、2の規定（法第18条第1項）に基づいて、取得後速やかにその利用目的を本人に通知し、又は公表しなければならない。

なお、「本人に対し、その利用目的を明示」とは、本人に対し、その利用目的を明確に示すことをいい、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、内容が本人に認識される合理的かつ適切な方法による必要がある。

なお、障害者については、手話、点字等の方法により本人に対し、その利用目的を明示することや、知的障害者等に対して平易な表現を用いて説明すること等、その障害の特性に応じた適切な配慮を行うことが望ましい。

<4 利用目的の通知等をしなくてよい場合【法第18条第4項】>

次に掲げる場合については、2、3及び第4の2（2）の規定（法第18条第1項から第3項まで）は適用しない。

- (1) 児童虐待や障害者虐待に関連した情報の利用目的を加害者である本人に通知することにより、虐待を悪化させるおそれがある場合等、利用目的を本人に通知し、又は公表すること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
- (2) 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより福祉関係事業者

の権利または正当な利益を害するおそれがある場合

- (3) 犯罪の捜査等への協力要請を受け、捜査機関等から被疑者に関する容姿その他の特徴等の情報を取得した場合等、国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知し、又は公表することより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合
- (4) 在宅サービスを行う場合に、自宅の住所、電話番号といった個人情報を取得し、在宅サービスのためのみに利用する場合等、取得の状況から見て利用目的が明らかであると認められる場合

(取得に際しての利用目的の通知等)

法第18条 個人情報取扱事業者は、個人情報を取得した場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない。

② 個人情報取扱事業者は、前項の規定にかかわらず、本人との間で契約を締結することに伴って契約書その他の書面（電子的方式、磁気的方式その他の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録を含む。以下この項において同じ。）に記載された当該本人の個人情報を取得する場合その他本人から直接書面に記載された当該本人の個人情報を取得する場合は、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示しなければならない。ただし、人の生命、身体又は財産の保護のために緊急に必要がある場合は、この限りでない。

③ 個人情報取扱事業者は、利用目的を変更した場合は、変更された利用目的について、本人に通知し、又は公表しなければならない。

④ 前3項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。

一 利用目的を本人に通知し、又は公表すること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

二 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該個人情報取扱事業者の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合

三 国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

四 取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合

第6 個人データの管理に関する義務

<1 データ内容の正確性の確保【法第19条関係】>

福祉関係事業者は、利用目的の達成に必要な範囲内において、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らない。

なお、第三者提供により他の福祉関係事業者から個人情報を入手した際に当該個人情報の内容に疑義が生じた場合には、記載内容の事実に関して本人又は情報の提供を行った者に確認をとることが望ましい。

(データ内容の正確性の確保)

法第19条 個人情報取扱事業者は、利用目的の達成に必要な範囲内において、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らない。

<2 安全管理措置【法第20条関係】>

福祉関係事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又は毀損の

防止その他の個人データの安全管理のため、組織的、人的、物理的及び技術的安全管理措置を講じなければならない。その際、福祉関係事業者において、個人データが漏えい、滅失又は毀損等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、事業の性質、個人データの取扱状況及び個人データを記録した媒体の性質等に起因するリスクに応じ、必要かつ適切な措置を講ずるものとする。

例えば、入退館（室）管理の実施や機器・装置等の固定等の物理的安全管理措置、個人データを取り扱う情報システムについて個人情報データに対するアクセス管理（IDやパスワード等による認証、各職員の業務内容に応じて業務上必要な範囲にのみアクセスできるようなシステム、個人情報データにアクセスする必要がない職員がアクセスできないようなシステムの採用等）や、個人情報データに対するアクセス記録の保存等の技術的安全管理措置、保存する個人データと廃棄又は消去する個人データを区別し、不要となった個人データを、焼却や溶解など復元不可能な状態にして廃棄する等の措置を講ずるものとする。また、福祉関係事業者は、安全管理措置に関する取組を一層推進するため、安全管理措置が適切であるかどうかを一定期間ごとに検証するほか、必要に応じて福祉サービスの第三者評価など外部機関による検証を受け、改善を図ることが望ましい。

（安全管理措置）

法第20条 個人情報取扱事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、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。

【基本方針】

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、引き続き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。

③ 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。

（以下略）

⑤ 安全管理措置の程度

事業者において、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、漏えい、滅失又はき損等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、事業の性質及び個人データの取扱状況等に起因するリスクに応じ、必要かつ適切な措置を講じることが重要である。

その際には、個人データを記録した媒体の性質に応じた安全管理措置を講じることが重要である。例えば、不特定多数者が書店で随時に購入可能な名簿で、事業者において全く加工をしていないものについては、個人の権利利益を侵害するおそれは低いと考えられることから、それを処分するために文書細断機等による処理を行わずに廃棄し、又は廃品回収に出したとしても、事業者の安全管理措置の義務違反にはならないものとして取り扱うことができるものとする。

<3 従業員の監督【法第 21 条関係】>

福祉関係事業者は、その従業員に個人データを取り扱わせるに当たっては、当該個人データの安全管理が図られるよう、当該従業員に対する必要かつ適切な監督をしなければならない。

その際、個人データが漏えい、滅失又は毀損等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、事業の性質及び個人データの取扱状況等に起因するリスクに応じ、個人データを取り扱う従業員に対する教育並びに研修等の内容及び頻度を充実させるなど、必要かつ適切な措置を講じる必要がある。特に、関係各法において守秘義務が設けられている場合には、その順守を徹底する必要がある。

(関係各法において守秘義務が設けられている例)

- ・ 社会福祉士（社会福祉士及び介護福祉士法（昭和 62 年法律第 30 号）第 46 条）
- ・ 介護福祉士（社会福祉士及び介護福祉士法第 46 条）
- ・ 精神保健福祉士（精神保健福祉士法（平成 9 年法律第 131 号）第 40 条）
- ・ 保育士（児童福祉法第 18 条の 22）
- ・ 指定居宅介護事業所の従業員及び管理者（障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準（平成 18 年厚生労働省令第 171 号。以下「指定障害福祉サービス等基準」という。）第 36 条第 1 項及び第 2 項）
- ・ 指定重度訪問介護事業所の従業員及び管理者（指定障害福祉サービス等基準第 43 条第 1 項）
- ・ 指定同行援護及び指定行動援護事業所の従業員及び管理者（指定障害福祉サービス等基準第 43 条第 2 項）
- ・ 基準該当居宅介護事業所の従業員及び管理者（指定障害福祉サービス等基準第 48 条第 1 項）
- ・ 基準該当重度訪問介護事業所、基準該当同行援護事業所及び基準該当行動援護事業所の従業員及び管理者（指定障害福祉サービス等基準第 48 条第 2 項）
- ・ 指定療養介護事業所の従業員及び管理者（指定障害福祉サービス等基準第 76 条）
- ・ 指定生活介護事業所の従業員及び管理者（指定障害福祉サービス等基準第 93 条）
- ・ 指定短期入所事業所の従業員及び管理者（指定障害福祉サービス等基準第 125 条）

- ・ 指定重度障害者等包括支援事業所の従業者及び管理者（指定障害福祉サービス等基準第 136 条）
- ・ 指定共同生活介護事業所の従業者及び管理者（指定障害福祉サービス等基準第 154 条）
- ・ 指定自立訓練（機能訓練）事業所の従業者及び管理者（指定障害福祉サービス等基準第 162 条）
- ・ 指定自立訓練（生活訓練）事業所の従業者及び管理者（指定障害福祉サービス等基準第 171 条）
- ・ 指定就労移行支援事業所の従業者及び管理者（指定障害福祉サービス等基準第 184 条）
- ・ 指定就労継続支援 A 型事業所の従業者及び管理者（指定障害福祉サービス等基準第 197 条）
- ・ 指定就労継続支援 B 型事業所の従業者及び管理者（指定障害福祉サービス等基準第 202 条）
- ・ 基準該当就労継続支援 B 型事業所の従業者及び管理者（指定障害福祉サービス等基準第 206 条）
- ・ 指定共同生活援助事業所の従業者及び管理者（指定障害福祉サービス等基準第 213 条）
- ・ 特定基準該当障害福祉サービス事業所の従業者及び管理者（指定障害福祉サービス等基準第 223 条）
- ・ 指定障害者支援施設等の従業者及び管理者（障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準（平成 18 年厚生労働省令第 172 号）第 49 条）
- ・ 地域活動支援センターの職員（障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく地域活動支援センターの設備及び運営に関する基準（平成 18 年厚生労働省令第 175 号）第 15 条第 1 項及び第 2 項）
- ・ 指定児童発達支援事業所の従業者及び管理者（児童福祉法に基づく指定通所支援の事業等の人員、設備及び運営に関する基準（平成 24 年厚生労働省令第 15 号。以下「指定通所支援等基準」という。）第 47 条第 1 項及び第 2 項）
- ・ 指定医療型児童発達支援事業所の従業者及び管理者（指定通所支援等基準第 64 条）
- ・ 指定放課後等デイサービス事業所の従業者及び管理者（指定通所支援等基準第 71 条）
- ・ 指定保育所等訪問支援事業所の従業者及び管理者（指定通所支援等基

準第 79 条)

- ・ 指定福祉型障害児入所施設の従業者及び管理者（児童福祉法に基づく指定障害児入所施設等の人員、設備及び運営に関する基準（平成 24 年厚生労働省令第 16 号）第 44 条第 1 項及び第 2 項）
- ・ 指定医療型障害児入所施設の従業者及び管理者（児童福祉法に基づく指定障害児入所施設等の人員、設備及び運営に関する基準第 57 条）
- ・ 身体障害者社会参加支援施設の職員（身体障害者社会参加支援施設の設備及び運営に関する基準（平成 15 年厚生労働省令第 21 号）第 9 条第 1 項及び第 2 項）
- ・ 地域子育て支援拠点事業に従事する者（児童福祉法第 34 条の 11 第 2 項）
- ・ 発達障害者支援センターの役員若しくは職員又はこれらの職にあった者（発達障害者支援法第 15 条）

なお、「従業者」とは、契約社員、嘱託社員、アルバイト、パートのみならず、理事、派遣労働者、ボランティア、実習生その他の当該事業者の指揮命令を受けて業務に従事する全ての者を含むものである。

（従業者の監督）

法第 21 条 個人情報取扱事業者は、その従業者に個人データを取り扱わせるに当たっては、当該個人データの安全管理が図られるよう、当該従業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。

【基本方針】

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、引き続き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。

④ 従業者の啓発

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者の啓発を図ることにより、従業者の個人情報保護意識を徹底することが重要である。

< 4 委託先の監督【法第 22 条関係】 >

福祉関係事業者は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合は、委託し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（以下「委託先」という。）に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

その際、個人データが漏えい、滅失又は毀損等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、事業の性質及び個人データの取扱状況等に起因するリスクに応じ、必要かつ適切な措置を講じるものとする。

また、当該業務が再委託された場合で、再委託を受けた者が不適切な取

扱いを行ったことにより問題が生じた場合は、福祉関係事業者や委託先が責めを負うこともあり得るので、再委託を行うに当たっては、福祉関係事業者への文書による通知を求めるなど、必要な措置を講じる必要がある。

なお、個人データの管理委託を伴わない場合であっても、就労移行支援事業所又は就労継続支援事業所における施設外就労などにより、当該福祉関係事業者以外の者に個人データの全部又は一部が取り扱われることとなる場合には、同様の措置を講じることが望ましい。

(委託先の監督)

法第22条 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。

【基本方針】

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、引き続き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

事業者が個人情報保護を推進する上での考え方や方針（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）を策定・公表することにより、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。

② 消費者等の権利利益の一層の保護

上記①で示した、事業者の個人情報保護を推進する上での考え方や方針には、消費者等、本人の権利利益保護の観点から、以下に掲げる点を考慮した記述を盛り込み、本人からの求めに一層対応していくことも重要である。

・ 委託の有無、委託する事務の内容を明らかにする等、委託処理の透明化を進めること。

③ 責任体制の確保

(中略)

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。

第7 個人データの第三者提供に関する義務

<1 第三者提供の制限に関する原則【法第23条第1項関係】>

福祉関係事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。仮に利用目的として、「××施設に入所者の個人情報を提供すること」と公表している場合であっても、第三者提供の制限（第23条）の規定は別途適用されるので、実際に××施設に入所者の個人情報を提供する場合には本人の同意が必要となる。

＜2 第三者提供の制限に関する例外【法第 23 条第 1 項関係】＞

次の各号のいずれかに該当する場合には、1 の規定にかかわらず、個人データを第三者に提供することができる。

① 法令に基づく場合

(例)

- ・ 保護施設を利用する被保護者について、保護の変更、停止又は廃止を必要とする事由が生じたと認めるときの、保護の実施機関への届出（生活保護法第 48 条第 4 項）
- ・ 児童虐待を受けたと思われる児童を発見した者による児童相談所等への通告（児童虐待の防止等に関する法律第 6 条）
- ・ 障害者虐待を受けたと思われる障害者を発見した者による市町村等への通報（障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律第 7 条、第 16 条及び第 22 条）
- ・ 保育所が保護者の依頼を受けて行う、市町村への保育所入所申込書の提出（児童福祉法第 24 条第 2 項）
- ・ 要保護児童を発見した者による児童相談所等への通告（児童福祉法第 25 条）
- ・ 指定障害福祉サービスの提供を行っているときに、利用者に病状の急変が生じた場合等の医療機関への連絡等（指定障害福祉サービス等基準第 28 条及び第 64 条）
- ・ 施設障害福祉サービスの提供を行っているときに、利用者に病状の急変が生じた場合等の医療機関への連絡等（障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準第 37 条）
- ・ 指定通所支援を行っているときに障害児に病状の急変が生じた場合等の医療機関への連絡等（指定通所支援等基準第 34 条）
- ・ 指定入所支援を行っているときに障害児に病状の急変が生じた場合等の医療機関への連絡等（児童福祉法に基づく指定障害児入所施設等の人員、設備及び運営に関する基準（第 29 条）
- ・ 指定障害福祉サービスを受けている支給決定障害者等が偽りその他不正な行為によって介護給付費等の支給を受け、又は受けようとしたときの市町村への通知（指定障害福祉サービス等基準第 29 条）
- ・ 施設障害福祉サービスを受けている支給決定障害者が偽りその他不正な行為によって介護給付費等を受け、又は受けようとしたときの市町村への通知（障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準第 39 条）

- ・ 指定通所支援を受けている障害児に係る通所給付決定保護者が偽り
その他不正な行為によって障害児通所給付費等の支給を受け、又は受
けようとしたときの市町村への通知（指定通所支援等基準第 35 条及
び第 62 条）
- ・ 指定入所支援を受けている障害児に係る入所給付を決定した保護者
が偽りその他不正な行為によって障害児入所給付費等の支給を受け、
又は受けようとしたときの都道府県への通知（児童福祉法に基づく指
定障害児入所施設等の人員、設備及び運営に関する基準第 32 条）
- ・ 指定障害福祉サービス事業者が提供した指定障害福祉サービスに関
し、利用者等からの苦情に関して市町村が行う調査への協力（指定障
害福祉サービス等基準第 39 条第 3 項）
- ・ 指定障害者支援施設等が提供した施設障害福祉サービスに関し、利
用者等からの苦情に関して市町村が行う調査への協力（障害者の日常
生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害者
支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準第 52 条第 3 項）
- ・ 障害児通所支援事業者等が提供した指定通所支援に関し、障害児等
からの苦情に関して都道府県知事等が行う調査への協力（指定通所支
援等基準第 50 条第 3 項）
- ・ 指定障害児入所施設が提供した指定入所支援に関し、障害児等から
の苦情に関して都道府県知事等が行う調査への協力（児童福祉法に基
づく指定障害児入所施設等の人員、設備及び運営に関する基準第 47
条第 3 項）
- ・ 指定障害福祉サービスの提供により事故が発生した場合の都道府県
等への連絡（指定障害福祉サービス等基準第 40 条第 1 項）
- ・ 施設障害福祉サービスの提供により事故が発生した場合の都道府県
等への連絡（障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するた
めの法律に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する
基準第 54 条第 1 項）
- ・ 指定通所支援の提供により事故が発生した場合の都道府県等への連
絡（指定通所支援等基準第 52 条第 1 項）
- ・ 指定入所支援の提供により事故が発生した場合の都道府県等への連
絡（児童福祉法に基づく特定障害児入所施設等の人員、設備及び運営
に関する基準第 49 条第 1 項）
- ・ 地域活動支援センターのサービスにより事故が発生した場合の都道
府県等への連絡（障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援する
ための法律に基づく地域活動支援センターの設備及び運営に関する基
準第 17 条第 1 項）

- ・ 身体障害者社会参加支援施設の支援により事故が生じた場合の市町村等への連絡（身体障害者社会参加支援施設の設備及び運営に関する基準第 12 条第 1 項）
- ・ 保護施設を利用する者に対する管理規程に従った必要な指導（生活保護法第 48 条第 2 項）
- ・ 精神障害者社会復帰促進センターへの情報提供の協力（精神保健及び精神障害者福祉に関する法律第 51 条の 4）
- ・ 厚生労働大臣又は都道府県知事が行う報告命令、厚生労働省又は都道府県職員が行う質問等への対応（障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第 11 条第 1 項及び第 2 項並びに児童福祉法第 57 条の 3 の 3 第 1 項及び第 3 項）
- ・ 厚生労働大臣等が行う報告命令、厚生労働省等職員が行う立入検査等への対応（障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第 51 条の 3 第 1 項及び第 51 条の 32 第 1 項並びに児童福祉法第 21 条の 5 の 26 第 1 項及び第 24 条の 39 第 1 項）
- ・ 厚生労働大臣が行う報告命令、厚生労働省職員が行う質問等への対応（児童福祉法第 57 条の 3 の 3 第 2 項及び第 4 項）
- ・ 都道府県知事が行う報告命令、都道府県職員が行う立入検査等への対応（社会福祉法第 70 条、生活保護法第 44 条第 1 項、身体障害者福祉法第 39 条、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第 81 条第 1 項、第 85 条第 1 項、児童福祉法第 24 条の 15 第 1 項、第 34 条の 5、第 34 条の 14 第 46 条第 1 項及び発達障害者支援法第 16 条第 1 項）
- ・ 都道府県知事又は市町村長が行う報告命令、都道府県又は市町村職員が行う立入検査等への対応（障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第 48 条第 1 項及び第 51 条の 27 第 1 項並びに児童福祉法第 21 条の 5 の 21 第 1 項）
- ・ 都道府県が行う報告命令、都道府県職員が行う質問等への対応（児童福祉法第 57 条の 3 第 2 項）
- ・ 市町村等が行う報告命令、市町村等職員が行う立入検査等への対応（障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第 10 条第 1 項及び児童福祉法第 57 条の 3 の 2 第 1 項）
- ・ 市町村等が行う報告命令、市町村等職員が行う質問等への対応（障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第 9 条第 1 項及び児童福祉法第 57 条の 3 第 1 項）
- ・ 市町村長が行う報告命令、市町村職員が行う立入検査等への対応（障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第

51 条の 27 第 2 項及び児童福祉法第 24 条の 34 第 1 項)

- ・ 政府等が実施する基幹統計調査の報告（統計法（平成 19 年法律第 53 号）第 13 条第 2 項）

なお、当該法令に、第三者提供を受ける相手方についての根拠のみあって、第三者提供をする義務までは課されていない場合、福祉関係事業者は、当該法令の趣旨に照らして第三者提供の必要性和合理性が認められる範囲内で対応するものとする。

- ② 人の生命、身体又は財産の保護のために個人データを第三者に提供する必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
(例)

- ・ 急病となった場合、医師や看護師に対し、福祉関係事業者が状況を説明する場合
- ・ 福祉関係事業者が、暴力団員に関する情報を第三者と交換する場合

- ③ 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に個人データを第三者に提供する必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

(例)

- ・ 児童虐待のおそれのある家庭情報を、児童相談所、警察、学校、病院等が共有する必要があるとき

- ④ 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して福祉関係事業者が協力する場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるときに、個人データを第三者に提供する場合

(例)

- ・ 国等が実施する、統計法第二条第五項の規定に基づく統計調査において、行政機関が事業者、学校等から個人情報を含む情報を一括して収集し統計処理する場合

<3 いわゆる「オプトアウト」【法第 23 条第 2 項・第 3 項関係】>

福祉関係事業者は、第三者に提供される個人データについて、本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止することとしている場合であって、次に掲げる事項について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているときは、1 及び 2 の規定（法第 23 条第 1 項）にかかわらず、当該個人データを第三者に提供することができる。

- ① 第三者への提供を利用目的とすること
- ② 第三者に提供される個人データの項目

(例)

- ・ 氏名、住所、電話番号
- ・ 氏名、商品購入履歴

③ 第三者への提供の手段又は方法

(例)

- ・ 書籍として出版
- ・ インターネットに掲載
- ・ プリントアウトして他の施設関係者に手交

④ 本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止すること

ただし、福祉関係事業者がこの指定による第三者提供を行っている場合であって、②又は③に掲げる事項を変更する場合は、変更する内容について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置かなければならない。

<4 「第三者」に該当しないもの【法第23条第4項・第5項関係】>

次に掲げる場合において、当該個人データの提供を受ける者は「第三者」に該当しないものとし、1から3までの規定（法第23条第1項から第3項まで）にかかわらず、福祉関係事業者は当該個人データを提供することができる。

- ① 個人情報取扱事業者が利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合
- ② 合併、分社化、営業譲渡等による事業の承継に伴って個人データが提供される場合
- ③ 個人データを特定の者との間で共同して利用する場合であって、次に掲げる事項について、当該共同利用をする前にあらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いてあるとき
 - ア 共同利用をする旨
 - イ 共同して利用される個人データの項目
 - ウ 共同して利用する者の範囲
 - エ 利用する者の利用目的
 - オ 開示等の求め及び苦情を受け付け、その処理に尽力するとともに、個人データの内容等について、開示、訂正、停止又は消去（以下「利用停止等」という。）の権限を有し、個人データの安全管理等について共同利用者の中で第一次的に責任を有する事業者の氏名又は名称ただし、イ又はウの規定に掲げる事項を変更する場合は、あらかじめ本人の同意を得なければならない。

また、工又はオの規定に掲げる事項を変更する場合は、あらかじめ本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置かなければならない。

(第三者提供の制限)

法第23条 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。

- 一 法令に基づく場合
 - 二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
 - 三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
 - 四 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。
- ② 個人情報取扱事業者は、第三者に提供される個人データについて、本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止することとしている場合であって、次に掲げる事項について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているときは、前項の規定にかかわらず、当該個人データを第三者に提供することができる。
- 一 第三者への提供を利用目的とすること。
 - 二 第三者に提供される個人データの項目
 - 三 第三者への提供の手段又は方法
 - 四 本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止すること。
- ③ 個人情報取扱事業者は、前項第2号又は第3号に掲げる事項を変更する場合は、変更する内容について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置かなければならない。
- ④ 次に掲げる場合において、当該個人データの提供を受ける者は、前3項の規定の適用については、第三者に該当しないものとする。
- 一 個人情報取扱事業者が利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合
 - 二 合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合
 - 三 個人データを特定の者との間で共同して利用する場合であって、その旨並びに共同して利用される個人データの項目、共同して利用する者の範囲、利用する者の利用目的及び当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているとき。
- ⑤ 個人情報取扱事業者は、前項第3号に規定する利用する者の利用目的又は個人データの管理について責任を有する者の氏名若しくは名称を変更する場合は、変更する内容について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置かなければならない。

第8 保有個人データの開示等に関する義務

<1 保有個人データに関する事項の公表等【法第24条】>

- ① 福祉関係事業者は、保有個人データに関し、次に掲げる事項について、本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）に置かなければならない。
 - (ア) 当該福祉関係事業者の氏名又は名称
 - (イ) 全ての保有個人データの利用目的（第5の4（1）から（3）までの規定（法第18条第4項第1号から第3号まで）に該当する場合を除く。）
 - (ウ) 保有個人データに関する本人からの次に掲げる求めに応じる手続（第8の7の規定（法第30条第2項）により手数料を定めた時はその手数料の額を含む。）

- i) 利用目的の通知の求め（第8の1②の規定（法第24条第2項）参照）
 - ii) 開示の求め（第8の2①の規定（法第25条第1項）参照）
 - iii) 内容の訂正、追加又は削除の求め（第8の3①の規定（法第26条第1項）参照）
 - iv) 利用の停止又は消去の求め（第8の4①の規定（法第27条第1項）参照）
 - v) 第三者提供の停止の求め（第8の4②の規定（法第27条第2項）参照）
- (工) 当該福祉関係事業者が行う保有個人データの取扱いに関する苦情を受け付ける担当窓口名・係名、郵送用住所、受付電話番号その他の苦情申込先
- (オ) 当該福祉関係事業者が認定個人情報時保護団体（法第37条第1項の認定を受けた者をいう。以下同じ。）の対象事業者である場合には、当該認定個人情報保護団体の名称及び苦情の解決の申出先
- ② 福祉関係事業者は、次の（ア）及び（イ）のいずれかに該当する場合を除き、本人から、当該本人が識別される保有個人データの利用目的の通知を求められたときは、本人に対し、遅滞なく、これを通知しなければならない。なお、利用目的を通知しない旨の決定をしたときも、本人に対し、遅滞なく、当該決定をした旨を通知しなければならない。
- (ア) ①の規定（法第24条第1項）により当該本人が識別される保有個人データの利用目的が明らかな場合
- (イ) 第5の4（1）から（3）までの規定（法第18条第4項第1号から第3号まで）に該当する場合

（保有個人データに関する事項の公表等）

法第24条 個人情報取扱事業者は、保有個人データに関し、次に掲げる事項について、本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）に置かなければならない。

- 一 当該個人情報取扱事業者の氏名又は名称
- 二 すべての保有個人データの利用目的（第18条第4項第1号から第3号までに該当する場合を除く。）
- 三 次項、次条第1項、第26条第1項又は第27条第1項若しくは第2項の規定による求めに応じる手続（第30条第2項の規定により手数料の額を定めたときは、その手数料の額を含む。）
- 四 前3号に掲げるもののほか、保有個人データの適正な取扱いの確保に関し必要な事項として政令で定めるもの

② 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の利用目的の通知を求められたときは、本人に対し、遅滞なく、これを通知しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。

- 一 前項の規定により当該本人が識別される保有個人データの利用目的が明らかな場合
- 二 第18条第4項第1号から第3号までに該当する場合

③ 個人情報取扱事業者は、前項の規定に基づき求められた保有個人データの利用目的を通知しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

(保有個人データの適正な取扱いの確保に関し必要な事項)
令第5条 法第24条第1項第4号の政令で定めるものは、次に掲げるものとする。
一 当該個人情報取扱事業者が行う保有個人データの取扱いに関する苦情の申出先
二 当該個人情報取扱事業者が認定個人情報保護団体の対象事業者である場合にあっては、当該認定個人情報保護団体の名称及び苦情の解決の申出先

<2 本人からの求めによる保有個人データの開示【法第25条】>

- ① 福祉関係事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの開示（当該本人が識別される保有個人データが存在しないときにその旨を知らせることを含む。以下同じ。）を求められたときは、本人に対し、書面の交付による方法（開示の求めを行った者が同意した方法があるときは当該方法）により、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければならない。また、遺族からの開示に対しては、死亡した者の情報は法の対象ではなく、法の規定に基づき開示をしなければならないというものではないが、これは遺族からの求めを禁じる趣旨ではないので、それぞれの事例に応じて対応する必要がある。なお、家庭環境に関する情報のように、死亡した者の情報が同時に遺族の個人データである場合には、当該遺族は自己の保有個人データとしてその開示を求めることができる。

なお、法定代理人等、開示の求めを行い得る者から開示の求めがあった場合、原則として本人に対し保有個人データの開示を行う旨の説明を行った後、法定代理人等に対して開示を行うものとする。本人に開示を行う旨の説明を行った際に、本人から開示をして欲しくない旨の申出があった場合には、法第25条第1項第1号から第3号までに該当するかどうかを判断し、該当する場合には法定代理人等に対して開示をしないことができる。

ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができるが、開示しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

ア 保有個人データを開示することにより、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)

- ・ 本人の状況等について、家族や関係者が福祉サービス従事者に情報提供を行っている場合に、これらの者の同意を得ずに本人自身に当該情報を提供することにより、本人と家族との人間関係等が悪化するなど、これらの者の利益を害するおそれがある場合
- ・ 本人に対して十分な説明をしたとしても、利用者本人に重大な心理的影響を与えその後に悪影響を及ぼす場合

イ 保有個人データを開示することにより、当該福祉関係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

ウ 保有個人データを開示することが他の法令に違反することとなる場合

- ② 他の法令の規定により、本人が識別される保有個人データの全部又は一部を、当該本人に対し①の規定の本文（法第 25 条第 1 項本文）に定める方法に相当する方法で開示することとなる場合には、①の規定（法第 25 条第 1 項）は、適用しない。
- ③ 福祉関係事業者は、法、施行令、基本方針及びこのガイドライン等を踏まえ、その事業活動の特性、規模及び実態を考慮し、自らの個人情報の保護に関する考え方や方針（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）を策定・公表している場合には、その中に、本人の権利利益保護の観点から、事業活動の特性、規模及び実態を考慮して、「個人情報の取得元又はその取得方法（取得源の種類等）を、可能な限り具体的に明記する」といった点を考慮した記述をできるだけ盛り込み、本人からの求めに対応していくことが望ましい。

（開示）

法第 25 条 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の開示（当該本人が識別される保有個人データが存在しないときにその旨を知らせることを含む。以下同じ。）を求められたときは、本人に対し、政令で定める方法により、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければならない。ただし、開示することにより次の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。

- 一 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
- 二 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
- 三 他の法令に違反することとなる場合

② 個人情報取扱事業者は、前項の規定に基づき求められた保有個人データの全部又は一部について開示しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

③ 他の法令の規定により、本人に対し第 1 項本文に規定する方法に相当する方法により当該本人が識別される保有個人データの全部又は一部を開示することとされている場合には、当該全部又は一部の保有個人データについては、同項の規定は、適用しない。

（個人情報取扱事業者が保有個人データを開示する方法）

令第 6 条 法第 25 条第 1 項の政令で定める方法は、書面の交付による方法（開示の求めを行った者が同意した方法があるときは、当該方法）とする。

【基本方針】

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、引き続き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
 事業者が個人情報保護を推進する上での考え方や方針（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）を策定・公表することにより、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。
- ② 消費者等の権利利益の一層の保護
 上記①で示した、事業者の個人情報保護を推進する上での考え方や方針には、消費者等、本人の権利利益保護の観点から、以下に掲げる点を考慮した記述を盛り込み、本人からの求めに一層対応していくことも重要である。
- ・ 個人情報の取得元又はその取得方法（取得源の種類等）を、可能な限り具体的に明記すること。

<3 保有個人データの訂正等【法第26条関係】>

- ① 福祉関係事業者は、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「訂正等」という。）を求められた場合には、その内容の訂正等に関して他の法令の規定により特別の手続きが定められている場合を除き、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。ただし、多額の費用を要する場合など、訂正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、訂正等を行う必要はない。
- ② 福祉関係事業者は、①の規定（法第26条第1項）に基づき求められた保有個人データの内容の全部又は一部について訂正等を行ったときは、本人に対し、遅滞なく、その旨（訂正等の内容を含む。）を通知しなければならない。また、利用目的から見て訂正等が必要でない場合や、本人からの誤りである旨の指摘が正しくない場合には、訂正等に應じる必要はないが、そういった場合を含め、訂正等を行わない旨の決定をしたときも、同様とする。

（訂正等）

法第26条 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、その内容の訂正等に関して他の法令の規定により特別の手続きが定められている場合を除き、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。

- ② 個人情報取扱事業者は、前項の規定に基づき求められた保有個人データの内容の全部若しくは一部について訂正等を行ったとき、又は訂正等を行わない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨（訂正等を行ったときは、その内容を含む。）を通知しなければならない。

<4 保有個人データの利用停止等【法第27条関係】>

- ① 福祉関係事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第4の3から5までの規定（法第16条）に違反して取り扱われてい

る（同意のない目的外利用）という理由又は第5の1の規定（法第17条）に違反して取得されたものである（不正の手段による個人情報の取得）という理由によって、当該保有個人情報の利用停止等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、当該保有個人情報の利用停止等を行わなければならない。ただし、当該保有個人情報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、この限りではない。

- ② 福祉関係事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第7の1の規定（法第23条第1項）に違反して第三者に提供されている（同意のない第三者提供等）という理由によって、当該保有個人情報の第三者への提供の停止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、遅滞なく、当該保有個人情報の第三者への提供を停止しなければならない。ただし、当該保有個人情報の第三者への提供の停止に多額の費用を要する場合その他の第三者への提供を停止する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これに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。
- ③ 福祉関係事業者は、①及び②の規定（法第27条第1項及び第2項）に規定する求めに対し、保有個人情報の全部又は一部について、その求めに応じたとき、又はその求めに応じない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。
- ④ 福祉関係事業者は、法、施行令、基本方針及びこのガイドライン等を踏まえ、その事業活動の特性、規模及び実態を考慮し、自らの個人情報の保護に関する考え方や方針（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）を策定・公表している場合には、その中に、本人の権利利益保護の観点から、事業活動の特性、規模及び実態を考慮して、「保有個人データについて本人から求めがあった場合には、ダイレクトメールの発送停止など、自主的に利用停止等に応じる」といった点を考慮した記述をできる限り盛り込み、本人からの求めに対応していくことが望ましい。

（利用停止等）

法第27条 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、当該保有個人情報の利用の停止又は消去（以下この条において「利用停止等」という。）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、当該保有個人情報の利用停止等を行わなければならない。ただし、当該保有個人情報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。

- ② 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23条第1項の規定に違反して第三者に提供されているという理由によって、当該保有個人データの第三者への提供の停止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、遅滞なく、当該保有個人データの第三者への提供を停止しなければならない。ただし、当該保有個人データの第三者への提供の停止に多額の費用を要する場合その他の第三者への提供を停止する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。
- ③ 個人情報取扱事業者は、第1項の規定に基づき求められた保有個人データの全部若しくは一部について利用停止等を行ったとき若しくは利用停止等を行わない旨の決定をしたとき、又は前項の規定に基づき求められた保有個人データの全部若しくは一部について第三者への提供を停止したとき若しくは第三者への提供を停止しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

【基本方針】

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、引き続き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

事業者が個人情報保護を推進する上での考え方や方針（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）を策定・公表することにより、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。

② 消費者等の権利利益の一層の保護

上記①で示した、事業者の個人情報保護を推進する上での考え方や方針には、消費者等、本人の権利利益保護の観点から、以下に掲げる点を考慮した記述を盛り込み、本人からの求めに一層対応していくことも重要である。

- 保有個人データについて本人から求めがあった場合には、ダイレクトメールの発送停止など、自主的に利用停止等に応じること。

<5 理由の説明【法第28条関係】>

福祉関係事業者は、保有個人データの利用目的の通知の求め（1②の規定参照）、開示の求め（2①の規定参照）、訂正等の求め（3①及び②の規定参照）、利用停止等の求め又は第三者提供の停止の求め（4①及び②の規定参照）（以下これらの求めを総称して単に「開示等の求め」という。）に対し、本人から求められた措置の全部または一部について、その措置をとらない旨又はその措置と異なる措置をとる旨を本人に通知する場合は、併せて、本人に対して、その理由を説明するように努めなければならない。

（理由の説明）

法第28条 個人情報取扱事業者は、第24条第3項、第25条第2項、第26条第2項又は前条第3項の規定により、本人から求められた措置の全部又は一部について、その措置をとらない旨を通知する場合又はその措置と異なる措置をとる旨を通知する場合は、本人に対し、その理由を説明するよう努めなければならない。

<6 開示等の求めに応じる手続【法第29条関係】>

- ① 福祉関係事業者は、保有個人データの開示等の求めに関し、その求めを受け付ける方法として次に掲げる事項を定めることができ、定められた場合には、本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）に置いておかなければならない。この場合において、本人は、開示等を行う際には、当該方法に従わなければならない。

ア 開示等の求めの申出先

（例）

- ・ 担当窓口名・係名、郵送用住所、受付電話番号、受付FAX番号
- イ 開示等の求めに際して提出すべき書面（電子的方式、磁気的方式その他の人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録を含む。）の様式その他の開示等の求めの方式
- ウ 開示等の求めをする者が本人又は代理人（未成年者若しくは成年被後見人の場合はその法定代理人、又は開示等の求めをするにつき本人が委託した者がいる場合はその受託者）であることの確認の方法
- エ 保有個人データの利用目的の通知又は保有個人データの開示について手数料を徴収する場合は、その徴収方法

- ② 福祉関係事業者は、本人に対し、開示等の求めに対応するため、その対象となる保有個人データの特定に必要な事項の提示を求めることができる。なお、その際、本人が容易かつ的確に開示等の求めができるよう、当該保有個人データの特定に資する情報の提供その他本人の利便性を考慮しなければならない。
- ③ 福祉関係事業者は、①及び②の規定（法第29条第1項から第3項まで）に基づき開示等の求めに応じる手続を定めるに当たっては、事業の性質、保有個人データの取扱状況、開示等の求めの受付方法等に応じて適切なものになるよう配慮し、例えば、本人確認のために福祉関係事業者が保有している個人データに比して必要以上に多くの情報を求めないようにするなど、本人に過重な負担を課すものにならないよう配慮しなければならない。

（開示等の求めに応じる手続）

法第29条 個人情報取扱事業者は、第24条第2項、第25条第1項、第26条第1項又は第27条第1項若しくは第2項の規定による求め（以下この条において「開示等の求め」という。）に関し、政令で定めるところにより、その求めを受け付ける方法を定めることができる。この場合において、本人は、当該方法に従って、開示等の求めを行わなければならない。

② 個人情報取扱事業者は、本人に対し、開示等の求めに関し、その対象となる保有個人データを特定するに足りる事項の提示を求めることができる。この場合において、個人情報取扱事業者は、本人が容易かつ的確に開示等の求めをすることができるよう、当該保有個人データの特定に資する情報の提供その他本人の利便を考慮した適切な措置をとらなければならない。

③ 開示等の求めは、政令で定めるところにより、代理人によってすることができる。

④ 個人情報取扱事業者は、前3項の規定に基づき開示等の求めに応じる手続を定めるに当たっては、本人に過重な負担を課すものにならないよう配慮しなければならない。

(開示等の求めを受け付ける方法)

令第7条 法第29条第1項の規定により個人情報取扱事業者が開示等の求めを受け付ける方法として定めることができる事項は、次に掲げるとおりとする。

- 一 開示等の求めの申出先
- 二 開示等の求めに際して提出すべき書面(電子的方式、磁気的方式その他の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録を含む。)の様式その他の開示等の求めの方式
- 三 開示等の求めをする者が本人又は次条に規定する代理人であることの確認の方法
- 四 法第30条第1項の手数料の徴収方法
(開示等の求めをすることができる代理人)

令第8条 法第29条第3項の規定により開示等の求めをすることができる代理人は、次に掲げる代理人とする。

- 一 未成年者又は成年被後見人の法定代理人
- 二 開示等の求めをすることにつき本人が委任した代理人

<7 手数料【法第30条関係】>

福祉関係事業者は、保有個人データに関する利用目的の通知の求め(第8の1②の規定(法第24条第2項)参照)又は開示の求め(第8の2①の規定(法第25条第1項)参照)に応じる場合には、手数料を徴収することができる。その手数料の額を定める際には、実費を勘案して合理的と認められる範囲内でなければならない。また、手数料の額を定めた場合には、本人の知り得る状態(本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。)に置かなければならない(第8の1①(ウ)の規定参照)。

(手数料)

法第30条 個人情報取扱事業者は、第24条第2項の規定による利用目的の通知又は第25条第1項の規定による開示を求められたときは、当該措置の実施に関し、手数料を徴収することができる。

② 個人情報取扱事業者は、前項の規定により手数料を徴収する場合は、実費を勘案して合理的であると認められる範囲内において、その手数料の額を定めなければならない。

第9 苦情処理に関する義務【法第31条関係】

福祉関係事業者は、個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない。また、福祉関係事業者は、苦情の適切かつ迅速な処理を行うに当たり、苦情処理窓口の設置や苦情処理の手順を定めるなど必要な体制を整備し、さらに、窓口の設置や担当スタッフ以外の職員による相談体制を確保するなど、本人等が相談を行いやすい環境の整備に努める。なお、本人の申出の負担軽減を考慮すると、個人情報の苦情処理窓口は福祉サービスの苦情解決窓口が兼ね、個人情報の苦情処理担当スタッフは福祉サービスの苦情処理責任者が兼ねることが望ましい。

なお、担当窓口名・係名、郵送用住所、受付電話番号その他の苦情申出先については、本人の知り得る状態(本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。)に置かなければならない(第8の1①(エ)の規定参照)。また、地方公共団体、社会福祉事業の経営者団体や運営適正化委員会

等が開設する苦情処理に関する相談窓口等についても本人等に周知することが望ましい。

(個人情報取扱事業者による苦情の処理)

法第31条 個人情報取扱事業者は、個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない。

② 個人情報取扱事業者は、前項の目的を達成するために必要な体制の整備に努めなければならない。

【基本方針】

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みむとともに、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。

第10 法違反又は法違反のおそれが発覚した場合の対応

福祉関係事業者は、その取り扱う個人情報（委託を受けた者が取り扱うものを含む。）について、法違反又は法違反のおそれが発覚した場合には、次に掲げる事項を実施することが望ましい。

<1 事実調査及び原因の究明>

事実関係を調査し、法違反又は法違反のおそれが把握できたときは、その原因究明に当たる。

<2 影響の及ぶ範囲の特定>

1の規定で把握した事実による影響がどれほど及ぶのか、その範囲を特定する。

<3 再発防止対策の検討及び実施>

1の規定で究明した原因を踏まえ、再発防止対策を検討し、速やかに実施する。

<4 影響を受ける可能性のある本人への連絡等>

法違反の中でも、特に個人データの安全管理（法第20条から第22条まで）について違反があった場合には、二次被害の発生又は類似の法違反の防止を図るため、事実関係等について速やかに本人へ連絡し、又は本人が容易に知り得る状態に置くことが望ましい。

<5 事実関係、再発防止策等の公表>

法違反の中でも、特に個人データの安全管理（法第20条から第22条まで）について違反があった場合には、二次被害の発生又は類似の法違反の防止を図るため、事実関係及び再発防止対策等について、速やかに公表することが望ましい。

<6 主務大臣・認定個人情報保護団体への報告>

福祉関係事業者は、法違反又は法違反のおそれが発覚した場合には、事実関係及び再発防止策等について、速やかに厚生労働大臣に報告するよう努めなければならない。また、認定個人情報保護団体に加入している場合には、当該認定個人情報保護団体に報告するよう努めなければならない。

【基本方針】

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、引き続き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。

② 消費者等の権利利益の一層の保護

(中略)

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。

第11 勧告、命令等についての考え方

本ガイドライン中、福祉関係事業者の義務とされている内容を遵守しない場合、厚生労働大臣は、法第34条の規定に基づき、勧告や必要な措置を行うことがある。

また、法第51条及び施行令第11条において、法第32条から第34条までに規定する主務大臣の権限に属する事務は、個人情報取扱事業者が行う事業であって当該主務大臣が所管するものについての報告の徴収、検査、勧告等に関わる権限に属する事務の全部又は一部が、他の法令の規定により地方公共団体の長その他の執行機関が行うこととされているときは、当該地方公共団体の長等が法に基づく報告の徴収、助言、勧告及び命令を行うことがある。具体的には、社会福祉法の規定に基づき都道府県知事等が社会福祉法人の監査を行う場合や、児童福祉法等の規定に基づき都道府県知事等が施設の監査を行う場合がこれに当たる。

第12 ガイドラインの見直しについて

このガイドラインについては、社会情勢の変化、国民の意識の変化、技術動向の変化等を踏まえ、必要に応じ検討及び見直しを行うものとする。