

L P ガス販売事業の個人情報保護に関する業界ガイドライン（概要版）

平成 16 年 12 月 20 日
（社）日本エルピーガス連合会

「個人情報の保護に関する法律」が平成 15 年 5 月に制定され、平成 17 年 4 月 1 日から全面施行されることとなり、日本のあらゆる業界がそれぞれのガイドラインを作成するなど、個人情報の適正な取扱いに向け取り組みを開始しています。

（社）日本エルピーガス連合会も経済産業省から業界ガイドラインの策定等の要請を受け、個人情報保護に関する取り組みを行い、「L P ガス販売事業の個人情報保護に関するガイドライン」をとりまとめました。

L P ガス販売事業者は、お客様の住所、氏名、電話番号、保安情報、設置機器等のさまざまな個人情報を所有しています。それが不正に流用されたり、プライバシーが侵害されたりすることのないようにするための指針として作成したものです。

また、このガイドラインは全ての L P ガス販売事業者が対象として示されており、L P ガス業界の関連企業としての卸業者、配送センター、工事会社、保安機関等はその委託先として位置づけています。

このガイドラインの概要は以下のとおりです。

個人情報の利用・取得等の取扱いと利用目的の特定

1. 個人情報を取り扱う際、利用目的をできる限り特定しなければならない

良い例 「L P ガスの配送のために利用」、「ガス漏れ時の緊急時に対応する目的で保安の専門の機関に登録するために利用」

2. 個人情報を偽り等により取得してはならない

3. 個人情報を取得する場合は、あらかじめ利用目的を公表していることが望ましい。公表していない場合は本人に利用目的を通知又は公表しな

ればならない

4. あらかじめ本人の同意を得ないで、個人情報取得時に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

悪い例 LPガスを供給することを利用目的として得たお客様の情報をもとに、ガス器具の販売促進のためのダイレクトメールを送る。

5. 書面で本人から直接個人情報を取得する場合は、あらかじめ利用目的を明示しなければならない

- ・ 平成17年4月1日前に取得した個人情報についてはインターネットに利用目的を掲載することや、店頭に掲示する等により、利用目的を通知又は公表する必要がある。

6. 個人情報の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、本人に通知又は公表しなければならない

- ・ 利用目的の変更が「個人情報取得時に特定した利用目的の達成に必要な範囲を超える」場合は、あらかじめ本人の同意を得る必要があります。

個人データの適正・安全な管理の徹底

1. 利用目的の達成に必要な範囲内で、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. 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

- ・ 個人データを安全に管理するため、組織的、人的、物理的及び技術的に安全に管理できる措置を講じることが必要です。
- ・ 具体的には、内部規程・マニュアルの作成、従業員教育等が考えられます。

3. 個人データの安全管理のため安全管理等の従業員の教育、定期的な確認をさせるなどの従業員の適切な監督を行わなければならない

4. 個人データの安全管理のため委託先の適切な監督を行わなければならない

- ・ L P ガス販売事業者が個人データの取扱いを委託する相手としては卸業者、保安機関、配送業者、工事事業者、集中監視センター、計算センター、システム管理先等が考えられますが、どこに委託した場合でも L P ガス販売事業者に監督する責任があります。
- ・ 「必要かつ適切な監督」とは次の場合が考えられ、再委託先に問題が生じた場合は、元の委託者が責任を負うことがあります。
 - 委託契約書に安全管理に関する規定があること。
 - 定期的に安全管理について確認すること。
 - 再委託する場合はその規定を設けること。

個人データの第三者提供のルール

1. 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

- ・ L P ガス販売事業者が L P ガスを供給するために、卸業者、保安機関、配送業者、工事事業者、集中監視センター、計算センター、システム管理先等に個人情報を提供する場合はここでいう第三者提供に該当しません。(しかしながら「委託先」に該当するため、必要かつ適切な監督を行なう必要があります。)

以上

開示・訂正・利用停止等の求めへの対応

1. 保有している個人データに関し、次の事項について、本人の知り得る状態に置かなければならない(平成17年4月1日前に取得した個人データも同じ)
 - (1) LPガス販売事業者の氏名又は名称
 - (2) すべての保有個人データの利用目的
 - (3) 保有個人データの開示、訂正等、利用停止等の手続及びその手数料
 - (4) LPガス販売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
2. 本人から個人情報のデータの開示を求められたときは、原則として書面により開示しなければならない
3. 保有している個人データについて、本人から自己の情報に関して事実でないという理由で訂正等を求められたときは、遅滞なく、その旨を通知しなければならない
4. 本人から利用停止等を求められた場合で理由があることが判明したときには、本人に利用停止の有無等を通知しなければならない

苦情処理

1. 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
 - ・ 予想される問い合わせ、苦情としては、次のことが予想されます。
ダイレクトメールがきたが、どこから入手したのか、
自分の情報をどれだけ持っているのか、
自分の情報を何処に提供したのか。