

LPガス販売事業の個人情報保護ガイドラインのQ & A

平成16年12月27日

(社)日本エルピーガス連合会
事務局

Q1．LPガス販売事業者は、4月1日までに最低限何を行う必要がありますか。

個人情報保護法が平成17年4月1日に全面施行されますが、LPガス販売事業者が、まず、最初に最低限実施しなければならないものは、何でしょうか。

A1．利用目的の通知又は公表です。

平成17年4月1日に個人情報保護法が全面施行されますので、同法上の内容は、全ての業界が、全ての内容を実施することが必要となっております。

しかし、現実問題として、LPガス販売事業者の方々が4月1日に最初に最低限行なう必要があるのは、「利用目的の通知又は公表」であり、次に4月1日以降の新規のお客様への対応として、書面の交付の際に「利用目的の明示」を文書により行なうことが必要となります。

その次に社内の体制として整備する必要があるのは、社内の安全管理(各種マニュアル整備、従業員教育)、委託先の管理(個人情報保護に関する契約書の締結)、苦情相談の窓口の整備などとなります。

「利用目的の通知又は公表」と書面の交付の際の「利用目的の明示」の文書については、日連のガイドラインの文例をそれぞれ参照するようにお願い致します。

Q2．LPガス販売事業者が、具体的に対応する順番はどうですか

ガイドラインの内容をLPガス販売事業者が、利用目的の特定、公表、通知、管理など具体的に実施するには、どのような場面ではどのような順番でどのようなことを行なえばよいのでしょうか。

A2．ガスの供給契約時は利用目的を特定、安全に管理、委託は適正に監督

LPガス販売事業の主な場面では次のとおりの対応を行なうこととなります。

- 1．あらかじめ・・・個人情報の取扱いに関する自社の方針を策定し、店頭などに公表

2. 日々の対応・・・ 利用目的、開示・訂正などを掲示するとともに消費者の問合せに対応する体制を整えておく
規程等を整備し、従事者教育やシステムにより、個人情報情報を安全に管理する
3. 供給契約時・・・利用目的を特定し、通知（文書で通知）又は公表（口頭の場合）
4. 業務の委託時・・・配送センター、保安機関等へ委託の場合、委託契約書などを交わすとともに適正に監督する
5. 目的の変更・・・ 利用目的の範囲内の変更をした場合は、通知又は公表
利用目的の範囲を超えて変更した場合は、同意をとる

Q3 . 個人情報 が 5 0 0 0 件 以下 の 事業 者 の 対応 は どう す る の で し ょ う か

個人情報の量が5000件を超える場合が、個人情報保護法でいう個人情報取扱事業者となり規制の対象となります。LPガス販売事業者では、5000件を超える事業者は、少ないといえますが、そのような少量の個人情報しか取得していない事業者であってもこのガイドラインを守らなければならないのでしょうか。

A3 . 全 て の 販 売 事 業 者 が 是 非 こ の ガ イ ド ラ イ ン の 内 容 を 実 行 し ま し ょ う

個人情報保護法では、5000件を超えた個人情報を取得している事業者がその規制の対象ですが、それ以下の事業者も是非このガイドラインを守ってください。

5000件以下の事業者の場合であっても、個人情報の安全な適正な管理がなされない不正侵入されたり、漏えいする可能性があります。また、たとえば、100件の個人情報を所有している事業者が、配送を委託するために配送センターに個人情報を提供する場合、その個人情報の適正な取得を行っていない場合は、消費者に不信任を抱かれることとなります。

また、5000件以下の事業者の場合であっても、個人情報保護法の適用は受けなくても民法、刑法の適用は受けることとなります。このため是非ともこのガイドラインを守りましょう。

Q4 . 配 送 業 者 、 保 安 セ ン タ ー な ど の 対 応 は どう す る の で し ょ う か

このガイドラインは、LPガス販売事業者向けのガイドラインとなっています。そのため、卸業者、配送業者、保安センター、工事事業者は、個人情報保護に関してどのような取り組みを行えばよいのでしょうか。たとえば、販売事業者から名簿を委託され、その消費者に容器を配送する場合など。これらは、自ら名簿を取得しない事業者であり、あくまでLPガス販売事業者から委託される立場です。

また、委託した個人情報の件数が5000件を超えない場合と超える場合の対応について、どうすればいいのでしょうか

A4．関係する部分の法令、ガイドラインを遵守することが必要です

たとえば、配送業者の場合は、個人情報については販売事業者から提供されますが、それ以外の部分としての個人情報保護に関する会社の方針を公表し、その利用目的に沿って配送業務を遂行し、委託契約を結び、内部規程を作り従業員教育を実施し、その個人情報を適正に管理し、定期的に委託元の販売事業者はその安全管理の報告を行うことが必要です。

このことは配送業者は勿論のこと卸業者、保安センター、工事事業者についても同様のことがいえます。また同様にこのことは5000件超えるか超えないかにかかわらずなく、同様に対応することが必要です。

Q5．社内規程、社内マニュアルの作成の必要性と社内教育の範囲

個人情報の取得、利用目的の特定、個人データの安全な管理、従業員教育、委託先の監督、開示・訂正・利用停止、苦情処理などの対応が必要となります。しかし、法律上は、適正に取得とか、適正に管理とか、適正に獲得などの表現となっており、必ずしも社内規程、社内マニュアルの作成の必要性と社内教育など具体的な規制はありませんが、ガイドラインにあるようにそれらは必要なのでしょうか。

A5．是非とも社内規程の作成と社内教育の実施をしましょう

個人情報の保護に関する考え方や手順を口頭だけで、従業員に徹底するのは難しいため、会社全体として、お客様の個人情報を適正に取り扱う具体的な方策として、ガイドラインに記載された規程類の整備や従業員の教育等をお願い致します。

規程類については、日連において、今後骨子を提示することを予定しております。

Q6．取引先の担当者や従業員等の名前、住所などの個人情報の取扱い

企業間の取引のための取引先の担当者の名前などの管理や従業員の住所の管理な

どについても個人情報となりますか。

A 6 . 全て個人情報となります

取引先の担当者や従業員等の名前、住所などは、全て個人情報となり、適正に取り扱うことが必要です。従業員の住所録を作成し、社内で配布するのは、第三者提供とはなりません。取引先の業者に住所等を教える場合は、その取引先の業者は原則として第三者に該当するため、従業員の本人の同意が必要となります。

Q 7 . 委託会社との委託契約書への記載の必要性と監督の範囲

L P ガス販売事業者は、配送、保安業務、工事会社等へそれぞれの業務を委託する際に販売事業者の消費者先の個人情報をそれらの委託先に提供することとなります。

その際に個人情報個人情報の安全管理について委託契約書に記載する等、委託先への監督を行なうこととなっていますが、L P ガス業界の場合は、販売事業者より委託先の方が、規模も大きく、管理体制もむしろ万全な方が多いといえます。

その場合でも委託先に対して、個人情報の安全管理について委託契約書に記載する等、監督を行なうことが必要でしょうか。

A 7 . 販売業者は、委託先への監督が必要である

ガイドラインでは、販売業者は利用目的の達成のためにその個人情報を配送業者等へ提供することとなります。販売業者は取得した消費者本人の個人情報について、安全に管理することが法的に義務付けられており、委託する場合同様です。委託先の規模が大きいとか委託先のシステム環境が良好に見えるという理由で委託先の管理監督を免除されることはありません。あくまで委託元が委託先を監督することとなります。

監督の方法としては、委託契約書に個人情報の安全管理に関する規定や再委託する場合はその規定を記載すること（口頭による配送依頼等で委託契約書がない場合でも個人情報保護に関する委託契約書を取り交わすこと）。定期的に報告を求めて、委託先が安全に管理されていることを監督することが必要となっています。

管理、監督が不十分により、漏えいが発生した場合は、委託した販売事業者にも責任が及ぶ場合がありますので、十分に管理監督が必要ということとなります。

Q 8 . 個人情報保護方針の公表の必要性について

個人情報保護法には、個人情報の適正な取り扱いに関しての個人情報保護方針を公

表する必要性があるとの規定がありませんが、必要なのでしょうか。

A 8 . 是非とも個人情報保護に関する社内方針を公表しましょう

近年、消費者のプライバシーに関する権利意識の高揚と個人情報に関する安全管理責任が、叫ばれている社会環境にあります。

そのことから積極的に個人情報を適正に取り扱っている旨を内外に公表・アピールすることは、社会的にも消費者からも個人情報を適正に取り扱っている事業者であることの評価を受けることとなります。

個人情報保護方針を公表することは、当該事業者の信頼性の高揚につながることでありますので、是非とも積極的に個人情報保護方針を公表することとしましょう。

Q 9 . 利用目的を予め広範囲に定めて、通知又は公表することについて

個人情報を取得した場合は、利用目的を特定し、通知又は公表することとなっています。途中で利用目的の変更のために再通知や同意を得ることを防ぐため、実際に行なっていない利用方法についても今後予想されることとして、利用目的を予め広範囲に設定してもかまわないのでしょうか。

A 9 . 利用目的をなるべく広範囲に個別に特定し、通知又は公表すること

法律上の規定では法第15条第1項では「利用目的をできる限り特定しなければならない。」となっています。一方で法第15条第2項では「利用目的を変更する場合は、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はならない。」となっており、また、法第18条第3項では「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。」となっています。さらには、法第16条第1項では「予め同意を得ないで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」となっています。

このことからLPガス販売事業者は、供給契約時などで個人情報を取得する際には、予め予想される利用目的をより多く特定して、以後の利用目的の変更などのための通知、公表、同意などの手続き行なうことを極力少なくすることが可能となります。

たとえば、当面は容器を自社配送するとしていても将来のことを考えて「配送センターに委託するために利用する。」・・・などの利用目的を予め通知・公表・明示をして、個人情報を取得することとします。

また、LPガス販売事業者は、LPガス販売関係事業以外の米穀販売、灯油販売、

薪炭、雑貨、ガソリン、一般ガス、住宅設備などとも兼業を行っている場合があります。取得する個人情報をそれらの部門でも利用することを目的としている場合は、それらの利用目的も特定、追加して通知又は公表することが、必要です。

Q 1 0 . 公表、開示、訂正、利用停止の必要性について

本人から本人自身の個人情報について、販売事業者の保有個人データを開示、訂正、利用停止するよう要望があった場合は、具体的にどのように対応すれば良いのでしょうか。

A 1 0 . 利用目的などを店頭等に公表する

L P ガス販売事業者は、「保有個人データ」を本人の知り得る状態におかなければなりません。本人が、問い合わせた場合に当該販売事業者が保有している個人情報について、回答できる体制を整えておくことが必要となります。

Q 1 1 . 開示等の手続きの手数料に設定について

開示の手数料は、実費相当額といっても具体的にいくりに設定をすれば良いのでしょうか。

A 1 1 . あくまで実費相当額とします

あくまで実費を勘案して合理的と認められる範囲内で定めることとなっています。「行政機関の保有する情報の公開に関する法令」では、開示請求の手数料は、300円と決められています。ただし、開示実施手数料は別途負担することとなっています。

Q 1 2 . 万一個人情報が漏れいした場合の補償などについて

管理・監督・取り扱いなどの不手際により、情報が漏れいした場合として、通常の場合は、詫状、見舞金などを本人へ贈呈しているといわれていますが、具体的にどうすればいいのでしょうか。また、訴訟になった場合の対応はどうすればいいのでしょうか。

A 1 2 . これまでは詫び状と見舞金500円相当から1000円相当を贈る

これまで様々な個人情報の漏えい事例がありますが、各社によってその対応は様々ですが、本人への詫び状と見舞金500円相当から1000円相当が多いように見受けられます。ただし、これは訴訟になる前の例であり、訴訟となるとその時々ので個人情報の内容、種類等により賠償額が違ふようです。

来年4月1日以降は、個人情報保護法も全面施行されることから消費者の権利意識の高揚に伴って、それらの相場も高騰することが予想されますので、個人情報の漏えいには、十分な注意が必要といえます。

万一、個人情報の漏えい事件が発生し、訴訟事件や見舞金のため、現在、損保会社が、様々な「個人情報漏えい損害賠償保険」を売り出していますので、ご心配の向きは、それらの保険に加入することをお勧めいたします。

Q13．個人情報の開示等の要求の際の本人の特定方法について

本人から自分自身の個人情報をどのくらい持っているのかの問い合わせがあった場合など、本人を特定するのはどうするのでしょうか。

A13．運転免許証、健康保険証、年金手帳、旅券等で確認

個人情報の開示や訂正などを求められたときは、誰にでも個人情報を開示するわけには行かないので、本人であるかどうかをまず特定することが必要となります。

本人かどうかを確認するために次の方法などにより確認することとなります。

本人の確認の場合

- 来訪のときの確認 運転免許証、健康保険証、年金手帳
- オンラインの場合 I Dとパスワード
- 電話の場合 一定の登録情報(生年月日等)、コールバック
- 郵送・F A Xの場合 運転免許証、健康保険証等のコピーにより受付け、当該公的証明書に記載の住所に書留郵便に送付

代理人の確認の場合

- 代理人の来訪の場合 本人及び代理人の運転免許証、健康保険証、年金手帳などと代理を示す委任状

Q14．個人情報保護法に違反した場合の罰則はあるのでしょうか

個人情報保護法を守らない場合は、どのような処罰がなされるのでしょうか。

A 1 4 . 6月以下の懲役又は30万円以下の罰金

個人情報保護法での規制対象者は、5000件を超える個人情報を所有している個人情報取扱事業者ですが、それ以下の事業者においても民法や刑法の適用を受けることとなります。たとえば、個人情報の不適切な取り扱いにより、漏えい、名誉毀損、不法行為などによる損害賠償が発生する可能性がありますので、適切に対応をすることが必要です。

まず、本人からの苦情については、事業者自身が苦情処理を行ってもらいます。それでも不調の場合は、地方公共団体による苦情の斡旋等により解決を図ることとなります。それでも解決しない場合は、本人は必要に応じて裁判手続きにより解決を図ることとなります。

また、事業者が、法令の義務規定に違反し、個人情報の不適切な取り扱いを行なった場合は、当局による行政指導、勧告、命令を行い、それにも従わない場合は、6月以下の懲役又は30万円以下の罰金の処罰を受けることとなります。

Q 1 5 . 都道府県協会がしなければならない対策は何でしょうか

個人情報保護法が平成17年4月1日に全面施行されるに当たって、都道府県協会はどのような対応を行なうことが必要でしょうか。

A 1 5 . 会員への情報提供と協会独自の対応が必要となる

都道府県協会は、次の2つの事項を行なうことが必要となります。

会員への対応・・・協会は、まず、「ガイドライン」など必要に応じて関係資料を、会員へ講習会等で周知徹底し、その内容を実践するように指導する。

協会自身の対応・・・ほとんどの協会は、会員、設備士、業務主任者、同代理者、業者保険の申し込み、日連共済の申し込み、講習名簿など合計で5000件を超える個人情報を取得しているといえます。このためガイドラインで示している事項を行なう義務がありますので確実に履行することが必要となります。

協会内のLPガス販売事業者の模範となる必要があることから、是非とも実行をお願い致します。

協会自身を実施すべき内容

個人情報の取得の際の利用目的の特定と通知又は公表
個人情報保護方針の公表、内部規程の作成
内部の安全管理の徹底
内部の従業者への教育
委託先の監督
開示、訂正、利用停止等の窓口
苦情処理の窓口

Q16．会員名簿と個人情報保護法の規制について

県協会の会員名簿を毎年作成していますが、今後は、どのような対応を行なっていけばいいのでしょうか。会員からは、協会費や業者保険の申し込みの際に個人情報を入手する場合があります。また、作成した会員名簿は、当該会員、広告掲載者はもちろん、希望する他の関連業者へも有償、無償により、頒布している場合があります。

A16．名簿を作成するために取得する旨を公表(協会内に掲示)

会員名簿に記載する内容として、企業名、住所、電話番号、FAX番号までの場合は、個人情報に該当しません。しかし、たとえば、協会の役職名、個人名を掲載し、その属性として企業名、住所、電話番号、FAX番号などを掲載するとその個人名の方の個人情報となることから法令上の一連の手続きが必要となります。

県協会の会員名簿を作成する場合は、たとえば以下の手続きを行なうこととなります。また、会員名簿を配布した先が、どのような利用を行なうかまでは、特定できないし、特定して配布したとしても管理監督ができないことを前提に作成します。

これまで取得している情報について、会員名簿に利用する旨を協会の窓口に掲示(公表)することとする。

今後(17.4.1以降)に名簿を作成する目的(その他の目的があればそれも同様)により、会社名、代表者名、住所、電話番号等(個人情報)を書面により取得する場合は、利用目的に以下のような利用方法を書面により明示して、取得すること。

利用目的の内容

会員名簿の作成のため

作成した会員名簿は、その目的のため会員のほか県庁担当課などの行政機関、都道府県LPガス協会、日連などの関係団体、機器メーカー、元売、卸売等のLPガス関係者などへ配布

会員名簿に広告掲載した会社へ配布する

その他、有償により、予め予定できない社へも頒布する

以上の内容を書面に明示して取得したうえの会員名簿用の個人情報、本人も利用目的を認識したうえで提供していることとなる。

逆に以上の通知内容が、不満の場合は、名簿の情報を提供してもらえないこととなり、その者は会員名簿に掲載できないこととなります。

会員名簿発行後などに本人から個人情報の利用停止の希望が寄せられた場合は、以後発行するものには、当該部分を削除することとする。(在庫である場合も当該部分が見えない方法により消し込むか削除する必要がある)

以上については、各都道府県協会の会員名簿でも日連会員名簿でもその他の業界の名簿でも学校の同窓会名簿などでも同じことがいえます。

Q17．業者保険、日連共済の募集と個人情報保護法の規制について

現在、都道府県協会では、「業者保険」や「日連共済」の募集を行っていますが、今回の個人情報保護法で特別な対策が必要となりますか。

A17．募集のパンフレットなどに利用目的の特定などの記述が必要

「業者保険」や「日連共済」の申込書には、会社名のほか、代表者名の記述があることから申込書にある情報として、販売トン数、消費者数、電話番号、住所、会社名などが、本人を特定できる場合はその代表者の個人情報となり、かつ、直接書面により個人情報を入手することとなります。

まずはじめに、申し込み者には、「文書」をもって「利用目的を明示」することが必要となります。

今後、保安共済事業団から具体的な対応の要請があることとなります。たとえば募集要項、申込書などについて、以下の事項が記載されることとなろうかと存じます。

(予想される利用目的の特定例)

今回の保険の申込みにあたり、頂いた個人情報は、次の利用目的のために利用させていただきますので、よろしくお願い致します。

保険の申込者の管理のため
各種統計のデータの利用

保険の支払いが生じた場合の連絡先
共済金の支払いの確認のため

Q 1 8 . 設備士講習、業務主任者講習等の受講者の管理と個人情報保護法の規制

都道府県協会は、国家試験、検定試験、講習会などのため、管内のLPガス関係者の個人情報を取得していますが、今回の個人情報保護法で特別な対策が必要となりますか。

A 1 8 . 試験等の募集要項などに利用目的の特定などの記述が必要

試験や講習の申込みの際に、氏名、住所、電話番号、生年月日、勤務先、同住所、写真などを直接書面により個人情報を入手することとなります。

このことから個人情報保護法の規程を実行することが必要となります。

まずはじめに、申し込み者には、「文書」をもって「利用目的を明示」することが必要となります。

今後、高圧ガス保安協会から具体的な対応の要請があることとなっております。たとえば募集要項、申込書などについて、以下の事項が記載されることとなるかと存じます。

(予想される利用目的の特定例)

今回の試験の申込みにあたり、頂いた個人情報は、次の利用目的のために利用させていただきますので、よろしくお願い致します。

試験の申込者の管理のため
各種統計のデータの利用

合格不合格の通知のため
講習・再講習の連絡のため

以 上