

第26回 個人情報保護法

法務・コンプライアンス室

(監修 弁護士 三浦雅生)

個人情報の保護に関する法律(個人情報保護法)は平成15年の公布から10年余の歳月が流れました。最近ではビッグデータの活用など新たな議論がなされる一方で、漏洩事故等が後を絶たず、個人情報に対する消費者の目はますます厳しいものになっています。そこで、あらためて個人情報保護法についておさらいしましょう。

個人情報保護法とは

様々な分野で民間事業者は、顧客データなどの個人情報を蓄積したり編集したりしています。これを適正に利用すれば営業上有用なデータとなりえますが、反面、管理が不適切であれば顧客データが外部に漏洩するなど個人の権利利益が損なわれる危険があります。そこで、民間事業者の個人情報の取扱いに関して共通するルールを定めて個人の権利利益を保護しようというのがこの法律の目的です。

では、そもそも「個人情報」とは何でしょうか。第2条では、「個人情報」とは、生存する「個人に関する情報」であつて、特定の個人を識別できるもの(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できるものを含む)とされています。「甲野太郎」

という氏名のみでは個人が特定できない場合にはそれだけでは個人情報と言えなくても、4月1日に△△ツアーに参加する、という情報と照合すればたいていは特定の個人を識別できますので、これは個人情報となり得ます。また、「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で検索できるようにデータベース化したものや電話帳のように編集したものをいい、「個人データ」とはこのデータベース等を構成する各々の個人情報であると定義されています。

手配することは個人情報を取り扱うこと

私たち旅行者は、旅行サービス提供機関を手配することが「業務の要」です。手配するためには、お客様の氏名、年齢その他必要な個人情報を取得することになります。その際、あらかじめ個人情報の利用目的を公表していないのであれば、旅行者は個人情報を取得したときは本人に通知し、または公表する必要があります。また、旅行の申し込みの場合は、申込書など直接書面に記載された個人情報を取得することになりますが、この場合は、あらかじめその利用目的を明示しなければならず、実務では旅行パンフレットや旅行条件書に利用目的を明示しています。また、貴社の営業案内やDMの送付のために個人情報を利用するのであれば、その旨も利用目的として明示します。なお、お客様からパンフレットを送って欲しいと言われて送付先の氏名や住所を聞いたところ、「個人情報だから言えない」と言われたという笑話がありますが、このように利用目的が明らかである場合は、これらの手続きは不要とされています。

(第18条)。

次に旅行者は、取得した個人情報を個人データとして旅行サービス提供機関に提供しますが、旅行契約の当事者はお客様と旅行者であり、旅行サービス提供機関は第三者にあたりますので、個人データを第三者に提供することになります。法は、あらかじめ本人の同意を得ないで個人データの第三者提供を原則として禁止していますので(第23条)、実務では、「お申込書」は第三者提供の同意書を兼ねるように作成されている筈です。

このように旅行業務では、手配業務そのものが個人情報を取り扱うことになります(「JATA 個人情報取扱ガイドライン」29ページ以下にはこれらの表示例が掲載されています)。

継続は力なり

私たちは、個人情報を日々取り扱っていますので、漏洩などが起きないようにそれこそ水も漏らさぬ厳重な管理をしています。法では、安全管理措置(第20条)を規定していますが、経済産業省や国土交通省のガイドラインなどは思わず絶句しそうな詳細な安全管理措置をするように記述されています(JATA 同ガイドライン75ページ以下に抜粋が掲載されていますが、最新のものは経済産業省のウェブページで確認することができます)。多くのオフィスでは鍵がかけられているため、鍵を忘れた社員が「締め出された」といった悲喜劇も日常のものとなりましたが、このような地道な取り組みを継続することがお客様からの信頼に繋がっているのです。

(堀江)