

# NACS個人情報保護指針

## 第1章 総則

### (目的)

第1条 本指針は、個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）第54条（個人情報保護指針）の定めに従い、公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（以下「本会」という。）の対象事業者が、個人情報の適正な取扱いの確保のために遵守する事項を定めたものであり、個人情報の有用性に配慮するとともに、個人の権利利益を保護することにより、消費者利益と企業活動の調和を図り社会経済の健全な発展及び国民生活の向上に寄与することを目的とする。

### (適用範囲)

第2条 本指針の適用対象となる事業者とは、本指針に同意した本会の賛助会員であって、本会が対象事業者となることを認めた事業者をいう。対象事業者は、個人情報を取り扱う際の基準又は個人情報保護に関する規程を策定する際の参考として本指針を用いることができる。

### (用語の定義及び定めのない事項)

第3条 本指針において使用する用語の定義は、特段の定めがない限り、法、個人情報の保護に関する基本方針（以下、「方針」という。）、個人情報の保護に関する法律施行令（以下、「政令」という。）、個人情報の保護に関する法律施行規則（以下、「規則」という。）等の定めによるものとする。

また、本指針において規定のない事項、例えば「仮名加工情報、匿名加工情報及び個人関連情報の取扱い（法で定める個人情報取扱事業者の義務等）においては、法、方針、政令、規則及び個人情報保護委員会が公表している個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（各種）等の定めに基づき、対

対象事業者はそれらを参照の上、遵守するものとする。

## 第2章 個人情報の利用目的・取得等

(利用目的の特定)

第4条 対象事業者は、取り扱う個人情報の利用目的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、利用目的を単に抽象的、一般的に特定するのではなく、個人情報取扱事業者において最終的にどのような目的で個人情報を利用するかを可能な限り具体的に特定する必要がある。

【具体例】

- ・ ○○事業におけるアンケート調査、新商品情報のお知らせ等を利用目的とすること。

しかしながら、単に「事業活動」、「お客様のサービスの向上」等を利用目的とすることでは、できる限り特定したことにはならない。なお、あらかじめ、個人情報を第三者に提供することを想定している場合には、利用目的において、その旨特定しなければならない。

### 2 対象事業者は、取り扱う個人情報を適正に管理しなければならない。

【具体例】

- ・ 個人情報管理台帳等を作成し、作成した個人情報管理台帳等を定期的に見直す。

【NACS自主ルール①】

(利用目的の変更)

第5条 対象事業者は、第4条により特定された利用目的を、変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲を超えて変更してはならない。

- 2 対象事業者は、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、本人に通知するか、又は公表しなければならない。

(利用目的による制限)

第6条 対象事業者は、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は、あらかじめ本人の同意を得なければならない。

2 前項の規定は、次に掲げる場合については適用しない。

① 法令（条例を含む。以下、同様とする）に基づき、提出又は回答が義務付けられている場合。

**【具体例】**

- ・ 所得税法による税務署長に対する支払調書等の提出。

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とき。

**【具体例】**

- ・ 急病その他の事態時に、本人について、その血液型や家族の連絡先等を医師や看護師に提供する場合。

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。

**【具体例】**

- ・ 健康保険組合等の保険者等が実施する健康診断やがん検診等の保健事業について、精密検査の結果や受診状況等の情報を、健康増進施策の立案や事業の効果の向上を目的として疫学研究又は統計調査のために、個人名を伏せて研究者等に提供する場合。

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とき。

**【具体例】**

- ・ 事業者等が、税務署の職員等の任意調査に対し、個人情報を提出する場合。

⑤ 対象事業者が学術研究機関等である場合であって、当該個人情報を学術研究の用に供する目的（以下「学術研究目的」という。）で取り扱う必要があるとき（当該個人情報を取り扱う目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）。

- ⑥ 学術研究機関等に個人データを提供する場合であって、当該学術研究機関等が当該個人データを学術研究目的で取り扱う必要があるとき（当該個人データを取り扱う目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）。

（不適正利用の禁止）

第7条 対象事業者は、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方法により個人情報を利用してはならない。

（適正な取得）

第8条 対象事業者は、窃盗、脅迫、偽り等の不正の手段により個人情報を取得（以下、「不適正取得」という。）してはならない。

**【具体例】**

- ・ 十分な判断能力を有していない若年者や障がい者、高齢者等から、取得状況を鑑みて関係のない家族の収入状況などの個人情報を、家族の同意なく取得する場合 【NACS自主ルール②】
- ・ 上記に加え、取得状況を鑑みて関係のない友人・知人の名前や属性等の個人情報を、友人・知人の同意なく取得する場合。 【NACS自主ルール③】

2 対象事業者は、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、要配慮個人情報を取得してはならない。

- ① 法令に基づき、提出又は回答が義務付けられている場合。
- 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とき。
- 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。
- 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とき。

- ⑤ 対象事業者が学術研究機関等である場合であって、当該要配慮個人情報を学術研究目的で取り扱う必要があるとき（当該要配慮個人情報を取り扱う目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）。
- ⑥ 学術研究機関等から当該要配慮個人情報を取得する場合であって、当該要配慮個人情報を学術研究目的で取得する必要があるとき（当該要配慮個人情報を取得する目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）（当該個人情報取扱事業者と当該学術研究機関等が共同して学術研究を行う場合に限る。）。
- ⑦ 当該要配慮個人情報が、本人、国の機関、地方公共団体、学術研究機関等、法第 57 条第 1 項各号に掲げる者その他個人情報保護委員会規則で定める者により公開されている場合

（利用目的の通知又は公表）

第 9 条 対象事業者は、個人情報を取得する場合は、あらかじめその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、取得後速やかに、その利用目的を本人に通知するか、又は公表しなければならない。

【具体例】

- ・ インターネット上で本人が自発的に公にしている個人情報を取得する場合。
- ・ 個人情報の第三者提供を受ける場合。

2 **対象事業者は、個人情報を取得する場合は、個人情報を取得する主体について、あらかじめ公表し、又は取得後速やかに、本人に通知若しくは公表することが望ましい。** 【NACS 自主ルール④】

（書面等で本人から直接に取得する場合の措置）

第 10 条 対象事業者は、書面等による記載、ユーザー入力画面への打ち込み等により、直接本人から個人情報を取得する場合には、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。

**対象事業者は、契約書等の書面により、直接本人から個人情報を取得する場合には、あらかじめ、本人に**

**対し、当該個人情報を取得する主体について明示することが望ましい。**

**【NACS自主ルール⑤】**

なお、口頭による個人情報の取得にまで、当該義務を課すものではない。

(取得時及び利用目的等の変更時の措置の適用除外)

第11条 第5条、第9条及び第10条の規定は、次に掲げる場合にあっては適用しない。

- ① 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより人の生命、身体、財産その他の権利利益が侵害されるおそれがある場合。

**【具体例】**

- ・ いわゆる総会屋等による不当請求等の被害を防止するため、当該個人に関する情報を取得し、相互に情報交換を行なっている場合で、利用目的を通知又は公表することにより、当該総会屋等の逆恨みにより、第三者たる情報提供者が被害を被る恐れがある場合。

- ② 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより企業秘密に関する事等が他社に明らかになり、当該事業者の権利又は正当な利益が侵害される恐れがある場合。

**【具体例】**

- ・ 通知又は公表される利用目的の内容により、当該個人情報取扱事業者が行なう新商品等の開発内容、営業ノウハウ等の企業秘密にかかわるようなものが明らかになる場合。

- ③ 国の機関等が法令の定める事務を実施する上で、民間企業等の協力を得る必要がある場合であって、協力する民間企業等が国の機関等から受け取った個人情報の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場合。

**【具体例】**

- ・ 公開手配を行なわないで、被疑者に関する個人情報を、警察から被疑者の立ち回りが予想される事業者に限って提供する場合、警察から受け取った当該事業者が、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより、捜査活動に重大な支障を及ぼすおそれがある場合。

- ④ 個人情報が取得される状況から見て利用目的が自明であると認められる場合。

【具体例】

- ・ 商品・サービスの宅配・配送事業者に注文する場合、住所・電話番号等の個人情報を提供するが、その利用目的は商品・サービスを確実に配達するためという自明の利用目的であるような場合。

### 第3章 個人データの管理

(データ内容の正確性の確保)

第12条 対象事業者は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人情報データベース等への個人情報の入力時の照合・確認の手続きの整備、記録事項の更新、保存期間の設定等を行うことにより、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。利用する必要がなくなったときは、当該個人データを遅滞なく消去するよう努めなければならない。

(安全管理措置)

第13条 対象事業者は、その取り扱う個人データの漏洩、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の安全管理のため、必要かつ適切な措置を講じなければならない。なお、必要かつ適切な措置は、本条第1項各号に定める安全管理措置に限らない。

- (1) 対象事業者は、個人データの安全管理について、以下の事項に基づき、従業員の責任と権限を明確に定め、安全管理に対する規程や手順書（以下「規程等」という）を整備運用し、その実施状況を確認する等、組織的安全管理措置を行なわなければならない。

- ① 個人データの安全管理措置を講じるための組織的体制の整備
- ② 組織責任者の定期的な研修受講による最新のリスク発生への準備 【NACS自主ルール⑥】
- ③ 個人データの安全管理措置を定める規程等の整備と規程等に従った運用

- ④ 個人データの取扱台帳の整備
  - ⑤ 個人データの安全管理措置の評価、見直し及び改善
  - ⑥ 事故または違反への対処
- (2) 対象事業者は、以下の事項に基づき、従業員に対する、業務上秘密とされた個人データの非開示契約の締結や、教育・訓練等の人的安全管理措置を行わなければならない。
- ① 雇用契約時及び委託契約時における非開示契約の締結
  - ② 従業員に対する教育・訓練の実施
- (3) 対象事業者は、以下の事項に基づき、入退館（室）の管理、個人データの盗難の防止等、物理的な安全管理措置を行わなければならない。
- ① 入退館（室）の管理の実施
  - ② 盗難等の防止
  - ③ 機器・装置等の物理的な保護
- (4) 対象事業者は、以下の事項に基づき、個人データ及びそれを取り扱う情報システムへのアクセス制御、不正ソフトウェア対策、情報システムの監視等、個人データに対する技術的な安全管理措置を行わなければならない。
- ① 個人データへのアクセスにおける識別と認証
  - ② 個人データへのアクセス制御
  - ③ 個人データへのアクセス権限の管理
  - ④ 個人データへのアクセス記録
  - ⑤ 個人データを取り扱う情報システムについての不正ソフトウェア対策
  - ⑥ 個人データの移送・通信時の対策
  - ⑦ 個人データを取り扱う情報の動作確認時の対策
  - ⑧ 個人データを取り扱う情報システムの監視
- (5) 対象事業者は、個人データの漏洩等が発生した場合は、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の



観点から、以下の措置を行わなければならない。

- ① 事実調査及び原因究明を行なうこと。
- ② 事実関係を本人に速やかに通知すること。
- ③ 事実関係を本会等関係者に直ちに報告すること。
- ④ 事実関係及び再発防止策を公表すること。

(従業者の監督)

第 14 条 対象事業者は、その従業者に個人データを取り扱わせる時は、個人データの安全管理が図られるよう、従業者に対し必要かつ適切な監督を行わなければならない。

(委託先の監督)

第 15 条 対象事業者は、個人データの取扱いの全部又は一部を外部に委託する場合、その取扱いを委託した個人データの安全管理が図られるよう、委託先に対し必要かつ適切な監督を行わなければならない。

「必要かつ適切な措置」には、委託契約において委託者である事業者が定める安全管理措置の内容を契約に盛り込むとともに、当該契約内容が遵守されていることを、予め定めた間隔で定期的に確認することも含まれる。

委託先に対する監督を行なうに際しては、契約書等の書面において、合意した内容を明確にすることが重要である。契約書等においては、個人データの取扱状況等に起因するリスクに応じて以下に掲げる項目及びその他必要と認められる項目について記載しなければならない。 【NACS 自主ルール⑦】

また、委託者が受託者について「必要かつ適切な措置」を行っていない場合で、受託者が再委託をした際に、再委託先が適切といえない取扱いを行なったことにより、何らかの問題が生じた場合は、元の委託先がその責めを負うことがあり得るので、再委託する場合は注意を要する。

【委託時に明確にする項目例】

- ① 委託者及び受託者の責任の明確化

② 個人データの安全管理に関する事項

i 個人データの漏洩防止、盗用禁止に関する事項

ii 委託契約範囲外の加工、利用の禁止

iii 委託契約範囲外の複写、複製の禁止

iv 委託契約期間

v 委託契約終了後の個人データの返還・消去・廃棄に関する事項

【NACS自主ルール⑧】

【再委託時に明確にすべき項目例】

① 再委託に関する事項

i 再委託を行なうに当たっての委託者への文書による報告

② 個人データの取扱状況に関する委託者への報告の内容及び頻度

③ 契約内容が遵守されていることの確認

④ 契約内容が遵守されなかった場合の措置

⑤ セキュリティ事件・事故が発生した場合の報告・連絡に関する事項

【NACS自主ルール⑨】

#### 第4章 個人データの第三者への提供

(第三者提供の制限)

第16条 対象事業者は、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。

① 法令に基づく場合

【具体例】

- ・ 法第53条第2項に基づき認定個人情報保護団体が対象事業者に資料提出等を求め、対象事業者がそれに応じて資料提出をする場合

- 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とき。

【具体例】

- ・ 私企業間において、意図的に業務妨害を行なうものの情報について情報交換される場合

- 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。

【具体例】

- ・ 健康保険組合などの保険者等が実施する健康診断等の保健事業について、精密検査の結果や受診状況等の情報を、健康増進施策の立案や事業の効果の向上を目的として免疫研究又は統計調査のために、個人名を伏せて研究者等に提供する場合。

- 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とき。

【具体例】

- ・ 税務署の職員又は地方公共団体の税務担当職員が、適正な課税の観点から、個々の質問検査権等の規程によらずに任意調査（課税に必要な資料情報の収集等）を行なう場合。

- ⑤ 対象事業者が学術研究機関等である場合であって、当該個人データの提供が学術研究の成果の公表又は教授のためやむを得ないとき（個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）

- ⑥ 対象事業者が学術研究機関等である場合であって、当該個人データを学術研究目的で提供する必要があるとき（当該個人データを提供する目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）（当該対象事業者と当該第三者が協働して学術研究を行う場合に限る）。

- ⑦ 当該第三者が学術研究機関等である場合であって、当該第三者が当該個人データを学術研究目的で取り扱う必要があるとき（当該個人データを取り扱う目的の一部が学術研究目的である場合を含み、個人

の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。)

- 2 同意の取得にあたっては、事業の性質及び個人情報の取扱状況等に応じ、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範囲の内容を明確に示さなければならない。なお、あらかじめ、個人情報を第三者に提供することを想定している場合には、利用目的において、その旨を特定しなければならない。

(オプトアウトに関する原則)

第17条 対象事業者は、第三者に提供される個人データ（要配慮個人情報、不適正取得された個人データ、他の個人情報取扱い事業者から本条本文の規定により提供されたもの（その全部又は一部を複製し、又は加工したものを含む。）を除く。）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、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、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くとともに、個人情報保護委員会へ届け出たときは、前条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。

- ① 第三者への提供を行う対象事業者の氏名又は名称及び住所並びに法人にあっては、その代表者（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものにあつては、その代表者又は管理人の氏名。）
- ② 第三者への提供を利用目的とすること。
- ③ 第三者に提供される個人データの項目。
- ④ 第三者に提供される個人データの取得の方法。
- ⑤ 第三者への提供の方法。
- ⑥ 本人の求めに応じて第三者への提供を停止すること。
- ⑦ 本人の求めを受け付ける方法。
- ⑧ その他個人の権利利益を保護するために必要なものとして個人情報保護委員会規則で定める事項。

(第三者に該当しない場合)

第 18 条 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 16 条及び第 17 条の適用については、第三者に該当しないものとする。

- (1) 対象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ことに伴い当該個人データが提供される場合。

【具体例】

- ・ データの打ち込み等、情報処理を委託するために個人データを渡す場合。

- (2) 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。

【具体例】

- ・ 合併、分社化により、新会社に個人データを渡す場合。

- (3) 特定の者との間で共同して利用される個人データが当該特定の者に提供される場合であって、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及び住所並びに法人にあっては、その代表者の氏名について、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場合。

(外国にある第三者への提供の原則)

第 19 条 対象事業者は、外国（本邦の域外にある国又は地域をいう。以下、同様とする。）（個人の権利利益を保護する上で我が国と同等の水準にあると認められる個人情報の保護に関する制度を有している外国として個人情報保護委員会規則で定めるものを除く。以下、同様とする。）にある第三者（個人データの取扱いについて法第 4 章 2 節の規定により対象事業者が講ずべきこととされている措置に相当する措置を継続的に講ずるために必要なものとして個人情報保護委員会規則で定める基準に適合する体制を整備している者を除く。以下、同様とする。）に個人データを提供する場合には、第 16 条第 1 項各号に掲げる場合を除くほか、あらかじめ外国にある第三者への提供を認める旨の本人の同意を得なければならない。この場合においては、同条の規定は、適用しない。

- 2 対象事業者は、前項の規定により本人の同意を得ようとする場合には、個人情報保護委員会規則で定める

ところにより、あらかじめ、当該外国における個人情報の保護に関する制度、当該第三者が講ずる個人情報の保護のための措置その他当該本人に参考となるべき情報を当該本人に提供しなければならない。

- 3 対象事業者は、個人データを外国にある第三者（第 1 項に規定する体制を整備している者に限る。）に提供した場合には、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該第三者による相当措置の継続的な実施を確保するために必要な措置を講ずるとともに、本人の求めに応じて当該必要な措置に関する情報を当該本人に提供しなければならない。

**なお、本人の求めに応じて提供される当該必要な措置に関する情報は、具体的な項目を明記した様式等を整備すると共に、求めに応じる窓口も本人がアクセスしやすい Web サイト等に設置する等配慮することが望ましい。**

【NACS 自主ルール<sup>⑩</sup>】

## 第 5 章 保有個人データに関する事項の公表、保有個人データの開示・訂正・利用停止等

（保有個人データに関する事項の公表等）

第 20 条 対象事業者は、保有個人データについて、以下の情報を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。

- ① 当該対象事業者の氏名又は名称及び住所並びに法人にあっては、その代表者の氏名。
- ② すべての保有個人データの利用目的。
- ③ 保有個人データの利用目的の通知及び保有個人データ及び第三者提供記録の開示、保有個人データの訂正、追加または削除、利用停止等に係る手数料の額（定めた場合に限る）並びに開示等の求めの手続き。
- ④ 法第 23 条の規定により保有個人データの安全管理のために講じた措置（本人の知り得る状態に置くことにより当該個人データの安全管理に支障を及ぼすおそれがあるものを除く。）
- ⑤ 対象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及び認定個人情報保護団体である本会の名称及び苦情の解決の申し出先。

- i 対象事業者が行なう保有個人データの取扱いに関する苦情の申し出先。
- ii 当認定個人情報保護団体である本会の名称及び苦情の解決の申出先

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

認定個人情報保護団体事務局 nacs-nintei-pipo@nacs.or.jp

- 2 対象事業者は、本会の賛助会員でなくなった場合。対象事業者であることを辞退すべく届け出た場合は、本会の名称及び連絡先等認定個人情報保護団体の表記について、速やかに認定個人情報保護団体に係る全ての表記を削除しなければならない。** 【NACS自主ルール⑪】

(利用目的の通知)

第 21 条 対象事業者は、第 11 条に該当する場合を除いて、本人から自己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時は、遅滞なく、本人に通知しなければならない。なお、通知しない旨を決定したときも、遅滞なく、本人に通知しなければならない。

(保有個人データ及び第三者提供記録の開示)

第 22 条 対象事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データ及び第三者提供記録の電磁的記録の提供による方法その他の個人情報保護委員会規則で定める方法により開示の請求を受けたときは、本人に対し、当該本人が識別される保有個人データの電磁的記録の提供による方法、その他の個人情報保護委員会規則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。

但し、開示することにより次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、その場合は、遅滞なくその旨を本人に通知しなければならない。

- ① 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。

【具体例】

- ・ 医療機関等において、病名等を開示することにより、本人の心身状況を悪化させるおそれがある場合

- ② 対象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。

【具体例】

- ・ 同一の本人から複雑な対応を要する同一内容について繰り返し開示の求めがあり、事実上問い合わせ窓口が占有されることによって他の問い合わせ対応業務が立ち行かなくなる等、業務上著しい支障を及ぼすおそれがある場合

- ③ 他の法令に違反することとなる場合。

【具体例】

- ・ 金融機関が「組織的な犯罪の処罰及び犯罪収益の規制等に関する法律」第 54 条第 1 項に基づいて、主務大臣に取引の届出を行っていたときに、当該届出を行なったことが記録されている個人データを開示することが同条第 2 項の規定に違反する場合

(保有個人データの訂正等)

第 23 条 対象事業者は、本人から、保有個人データの内容が事実でないという理由で訂正、追加又は削除（この条において「訂正等」という。）を求められたときには、利用目的の達成に必要な範囲内において、原則として合理的な期間内にこれに応ずるものとする。

- 2 訂正等を行うにあたって、調査が必要な場合は、遅滞なく調査を行い、その結果に基づき訂正等を行ったとき又は行わない旨の決定をしたときは、本人に対し、その旨（訂正等を行ったときはその内容を含む。）通知しなければならない。

(保有個人データの利用停止等)

第 24 条 対象事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが法第 18 条若しくは第 19 条の規定に違反して取り扱われているとき、又は第 20 条の規定に違反して取得されたものであるときに、当該保有個人データの利用の停止又は消去（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、その請求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



人データの利用停止等を行わなければならない。但し、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、この限りではない。

- 2 対象事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが法第 27 条第 1 項又は第 28 条の規定に違反して第三者に提供されているときに、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、その請求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。

但し、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、この限りではない。

- 3 対象事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データを当該対象事業者が利用する必要がなくなったとき、当該本人が識別される保有個人データに係る法第 26 条第 1 項に規定する事態が生じたとき、その他当該本人が識別される保有個人データの取扱いにより当該本人の権利又は正当な利益が害されるおそれがあるときに、当該保有個人データの利用停止等又は第三者への提供の停止を求められた場合であって、その請求に理由があることが判明したときは、本人の権利利益の侵害を防止するために必要な限度で、遅滞なく、当該保有個人データの利用停止等又は第三者への提供を停止しなければならない。

但し、当該保有個人データの利用停止等又は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利用停止等又は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、この限りではない。

- 4 対象事業者は、第 1 項若しくは第 3 項の規定による請求に係る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、又は第 2 項若しくは第 3 項の規定による請求に係る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。

(理由の説明)

第 25 条 対象事業者は、保有個人データの公表・開示・訂正・利用停止等において、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、その理由を説明しなければならない。 【NACS 自主ルール<sup>⑫</sup>】

(開示等の求めに応じる手続き)

第 26 条 対象事業者は、開示等の求めにおいて、その求めを受け付ける方法として、次の各号の事項を定めることができる。また、その求めを受け付ける方法を定めた場合には、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。）においておかなければならない。なお、事業者が開示等の求めを受け付ける方法を合理的な範囲で定めたときで、求めを行った者がそれに従わなかった場合は、開示等を拒否することができる。

- ① 開示等の求めの受付先
- ② 開示等の求めに際して提出すべき書面（電磁的記録を含む。）の様式、その他の開示等の求めの受付方法
- ③ 開示等の求めをする者が本人又はその代理人であることの確認の方法

【具体例】

- ・ 本人の場合（来所）：マイナンバーカード、運転免許証
- ・ 本人の場合（オンライン）：一定の登録情報（会員IDとパスワード等）
- ・ 本人の場合（電話）：一定の登録情報（生年月日等）、コールバック
- ・ 代理人の場合（来所）：本人及び代理人について、マイナンバーカード、運転免許証のほか、代理人に代理権を与える旨の委任状（親権者が未成年者の法定代理人であることを示す場合は、本人及び代理人が共に記載され、その続柄が示された戸籍謄抄本、住民票の写し。また、成年後見人が成年被後見人の法定代理人

であることを示す場合は、登記事項証明書)等

④ 保有個人データの利用目的の通知、又は保有個人データ及び第三者提供記録の開示をする際に徴収する  
手数料の徴収方法

2 対象事業者は、円滑に開示等の手続きが行えるよう、本人に対し、自己の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、本人が容易に自己のデータを特定できるよう、自己の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。

(手数料)

第 27 条 対象事業者は、保有個人データの利用目的の通知、又は保有個人データ及び第三者提供記録の開示を求められたときは、当該措置の実施に関し、手数料の額を定め、徴収することができる。

2 対象事業者は、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。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。）に置いておかななければならない。

(苦情処理)

第 28 条 対象事業者は、個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理を行わなければならない。

【NACS 自主ルール⑬】

2 苦情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等必要な体制の整備を行わなければならない。

【NACS 自主ルール⑭】

## 第 6 章 個人情報等の取扱いにおける事故等の報告

(事故の報告)

第 29 条 対象事業者は、その取り扱う個人データの漏洩等が発生し、個人の権利利益を害するおそれ大きいものとして個人情報保護委員会規則で定めたものが生じた場合は、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該事態が生じた旨を個人情報保護委員会に報告するとともに、本人に対し、当該事態が生じた旨を通知しなければならない。

【上記の対象となる事態】 いずれの事案も漏洩等の「おそれ」がある場合も含む。

- ① 要配慮個人情報が含まれる個人データの漏洩等
  - ② 不正に利用されることにより財産的被害が生じるおそれがある個人データの漏洩等
  - ③ 不正の目的をもって行われたおそれがある個人データの漏洩等
  - ④ 1,000 件を超える漏洩等
- 2 対象事業者は、上記の報告を本会に対しても速やかに行わなければならない。なお、本会への報告は、本会が定める方法により行うものとする。 【NACS 自主ルール⑮】

## 第7章 指針及び自主ルールの見直し

(指針の見直し)

第30条 個人情報の保護についての考え方は、社会情勢の変化、国民の認識の変化、技術の進歩等に応じて変わり得るものであり、本指針及び自主ルール（【自主ルール一覧】を含む）は、法の施行後の状況等諸環境の変化を踏まえて毎年見直しを行うよう努めるものとする。

附則

- 1 本指針は、平成18年1月27日から施行する。
- 2 この指針の改正部分は平成23年4月1日から施行する。
- 3 この指針の改正部分は平成27年3月7日から施行し、平成26年11月30日から適用する。
- 4 この指針の改正部分は平成30年10月9日から適用する
- 5 この指針の改正部分は2020年6月13日から適用する。
- 6 この指針の改正部分は2022年4月1日から適用する。

## NACS 個人情報保護指針【自主ルール一覧】

### 第2章 個人情報の利用目的・取得等

#### 第4条 (利用目的の特定)

対象事業者は、取り扱う個人情報を適正に管理しなければならない。

##### 【具体例】

・個人情報管理台帳等を作成し、作成した個人情報管理台帳等を定期的に見直す。

【NACS自主ルール①】

#### 第8条 (適正な取得)

##### 【不適正取得の具体例】

・十分な判断能力を有していない若年者や障がい者、高齢者等から、取得状況を鑑みて関係のない家族の収入状況などの個人情報を、家族の同意なく取得する場合

【NACS自主ルール②】

・上記に加え、取得状況を鑑みて関係のない友人・知人の名前や属性等の個人情報を、友人・知人の同意なく取得する場合。

【NACS自主ルール③】

#### 第9条 (利用目的の通知又は公表)

対象事業者は、個人情報を取得する場合は、個人情報を取得する主体について、あらかじめ公表し、又は取得後速やかに、本人に通知若しくは公表することが望ましい。

【NACS自主ルール④】

#### 第10条 (書面等で本人から直接に取得する場合の措置)

対象事業者は、契約書等の書面により、直接本人から個人情報を取得する場合には、あらかじめ、本人に対し、当該個人情報を取得する主体について明示することが望ましい。

【NACS自主ルール⑤】

### 第3章 個人データの管理

#### 第13条 (安全管理措置)

(1)② 組織責任者が定期的に研修を受講することによる最新のリスク発生への準備

【NACS自主ルール⑥】

#### 第15条 (委託先の監督)

契約書等においては、個人データの取扱状況等に起因するリスクに応じて以下に掲げる項目及びその他必要と認められる項目について記載しなければならない。

【NACS自主ルール⑦】

##### 【委託時に明確にする項目例】

##### ② 個人データの安全管理に関する事項

i 個人データの漏洩防止、盗用禁止に関する事項

ii 委託契約範囲外の加工、利用の禁止

iii 委託契約範囲外の複写、複製の禁止

iv 委託契約期間

v 委託契約終了後の個人データの返還・消去・廃棄に関する事項

【NACS自主ルール⑧】

##### 【再委託時に明確にすべき項目例】

##### ①再委託に関する事項

i 再委託を行なうに当たっての委託者への文書による報告

②個人データの取扱状況に関する委託者への報告の内容及び頻度

③契約内容が遵守されていることの確認

④契約内容が遵守されなかった場合の措置

⑤セキュリティ事件・事故が発生した場合の報告・連絡に関する事項

【NACS自主ルール⑨】

#### 第4章 個人データの第三者への提供

##### 第19条 (安全管理措置)

なお、本人の求めに応じて提供される当該必要な措置に関する情報は、具体的な項目を明記した様式等を整備すると共に、求めに応じる窓口も本人がアクセスしやすいWeb サイト等に設置する等配慮することが望ましい。

【NACS自主ルール

⑩】

#### 第5章 保有個人データに関する事項の公表、保有個人データの開示・訂正・利用停止等

##### 第20条 (保有個人データに関する事項の公表等)

対象事業者は、当協会の名称及び連絡先等認定個人情報保護団体の表記について、認証制度を中止した場合及び対象事業者であることを辞退すべく届け出た場合は、速やかに認定個人情報保護団体に係る全ての表記を削除しなければならない。

【NACS自主ルール⑪】

##### 第25条 (理由の説明)

対象事業者は、保有個人データの公表・開示・訂正・利用停止等において、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、その理由を説明しなければならない。

【NACS自主ルール⑫】

##### 第28条 (苦情処理)

対象事業者は、個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理を行わなければならない。

【NACS自主ルール⑬】

2 苦情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等必要な体制の整備を行わなければならない。

【NACS自主ルール⑭】

#### 第6章 個人情報等の取扱いにおける事故等の報告

##### 第29条 (事故の報告)

2 対象事業者は、上記の報告を本会に対しても速やかに行わなければならない。なお、本会への報告は、本会が定める方法により行うものとする。

【NACS自主ルール⑮】