

(参考)

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

平成28年2月一部改正

厚生労働省

目次

第1	趣旨	4
1	本ガイドラインの趣旨	4
2	本ガイドラインの基本的考え方	4
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	5
4	責任体制の明確化と窓口の設置等	5
5	他の法令等との関係	6
6	認定個人情報保護団体における取組	6
第2	定義	6
1	個人情報	6
2	個人情報の匿名化	7
3	個人情報データベース等	7
4	個人データ	8
5	個人情報取扱事業者	8
6	本人	9
7	保有個人データ	9
8	公表	9
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。)	10
10	本人が容易に知り得る状態	10
11	本人に通知	10
12	個人データ又は保有個人データの提供	10
13	本人の同意	11
第3	ガイドラインの適用対象者の範囲	11
第4	個人情報の利用目的に関する義務	12
1	利用目的の特定	12
2	利用目的の変更	12
3	利用目的による制限	13
4	利用目的による制限(事業継承の場合)	13
5	利用目的による制限の例外	13
第5	個人情報の取得に関する義務	14
1	適正な取得	14
2	取得時の利用目的の通知又は公表	15
3	書面等による直接取得時の利用目的の明示	15
4	利用目的の通知等をしなくてよい場合	15

第6	個人データの管理に関する義務	16
1	データ内容の正確性の確保	16
2	安全管理措置	16
3	従業者の監督	17
4	委託先の監督	19
第7	個人データの第三者提供に関する義務	21
1	第三者提供の制限に関する原則	21
2	第三者提供の制限に関する例外	21
3	いわゆる「オプトアウト」	25
4	「第三者」に該当しないもの	26
第8	保有個人データの開示等に関する義務	26
1	保有個人データに関する事項の公表等	26
2	本人からの求めによる保有個人データの開示	27
3	保有個人データの訂正等	29
4	保有個人データの利用停止等	29
5	理由の説明	30
6	開示等の求めに応じる手続	30
7	手数料	30
第9	苦情処理に関する義務	32
第10	法違反又は法違反のおそれが発覚した場合の対応	32
第11	勧告、命令等についての考え方	33
第12	ガイドラインの見直しについて	33

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。平成20年4月及び平成21年9月一部変更。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ず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。

<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の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実行す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。

<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。

<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。

<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合計により判断す
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数は、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

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の数を増やしたり、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該当し得る。

<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。

<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ぶおそれがあるもの
- 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ぶおそれがあるもの

<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。

<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。

<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。

<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。

<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。

<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。

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。

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。

<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。

<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

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。

また、福祉関係事業者が第三者からの提供(法第23条第1項各号に掲げる場合並びに個人情報の取扱いの委託、事業の承継及び共同利用に伴い、個人情報を提供する場合を除く。)により、個人情報(施行令第2条第2号に規定するものから取得した個人情報を除く。)を取得する場合には、提供元の法の遵守状況(例えば、オプトアウト(第7の3の規定(法第23条第2項及び第3項)参照)、利用目的、開示手続及び問合せ・苦情の受付窓口を公表していること等)を確認し、個人情報を適切に管理している者を提供元として選定するとともに、実際に個人情報を取得する際には、例えば、取得の経緯を示す契約書等の書面の点検又はこれに代わる合理的な方法により、当該個人情報の取得方法等を確認した上で、当該個人情報が適法に取得されたことが確認できない場合は、偽りその他不正の手段により取得されたものである可能性もあることから、その取得を自粛することを含め、慎重に対応することが望ましい。

<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

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。

<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、事業の規模及び性質、個人データの取扱状況並びに個
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。

特に、事業者の内部又は外部からの不正行為による個人データの漏えい等
を防止するための手法として、例えば次に掲げる措置を講ずることが望まし
い。

- ① 責任の所在の明確化のための措置
- ② 新たなリスクに対応するための、安全管理措置の評価、見直し及び改善
に向けた監査実施体制の整備
- ③ 漏えい等に早期に対処するための体制の整備
- ④ 不正な操作を防ぐための、個人データを取り扱う端末に付与する機能
の、業務上の必要性に基づく限定
- ⑤ 入館（室）者による不正な行為を防ぐための、業務実施場所及び情報
システム等の設置場所の入退館（室）管理の実施
- ⑥ 盗難等の防止のための措置
- ⑦ 情報システムからの漏えい等を防止するための技術的安全管理措置
- ⑧ 不要なデータの廃棄の徹底等、個人データの適切な管理

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。

<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ずる必要がある。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者及び管理者(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者及び管理者(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)
- 外部サービス利用型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条の12)
- 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)
- 生活困窮者自立相談支援事業の事務の全部又は一部の委託を受けた者若しくはその役員若しくは職員又はこれらの者であった者(生活困窮者自立支援法(平成25年法律第105号)第4条第3項)
- 生活困窮者就労準備支援事業等の事務の全部又は一部の委託を受けた者若しくはその役員若しくは職員又はこれらの者であった者(生活困窮者自立支援法第6条第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。

<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、委託する事業の規模及び性質並びに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ずるものとする。

福祉関係事業者は、委託先の選定に当たっては、委託先の安全管理措置が、少なくとも法第20条で求められるものと同等であることを確認するため、委託先の体制及び規程等の確認に加え、必要に応じて個人データを取り扱う場所に赴く又はこれに代わる合理的な方法による確認を行った上で、個人情報保護管理者等が、適切に評価することが望ましい。

福祉関係事業者は、委託契約等において次に掲げる事項について定めることが望ましい。

- ① 委託先の個人データの取扱いに関する事項
- ② 委託先の秘密の保持に関する事項
- ③ 委託された個人データの再委託に関する事項
- ④ 契約終了時の個人データの返却等に関する事項
- ⑤ 契約内容が遵守されなかった場合の措置に関する事項

委託先における委託された個人データの取扱状況を把握するためには、定期的に監査を行う等により、委託契約で盛り込んだ内容の実施の程度を調査した上で、個人情報保護管理者等が、委託の内容等の見直しを検討することを含め、適切に評価することが望ましい。

委託先が再委託を行おうとする場合は、委託元は委託を行う場合と同様、再委託の相手方、再委託する業務内容及び再委託先の個人データの取扱方法等について、委託先に事前報告又は承認手続を求める及び直接又は委託先を通じて定期的に監査を実施する等により、委託先が再委託先に対して本条の委託先の監督を適切に果たすこと及び再委託先が法第20条に基づく安全管理措置を講ずることを十分に確認することが望ましい。再委託先が再々委託を行う場合以降も、再委託を行う場合と同様とする。

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、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、「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」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。

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、同様の措置を講ずることが望ましい。

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、エ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)

(エ) 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

<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。

<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、訂正等に応じる必要はないが、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。

<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、当該保有個人データ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、当該保有個人データの利用停止等を行わなければならない。ただし、当該保有個人データ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、保有個人データ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。

<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。

<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。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き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。

<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行なければならない。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)。

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(工)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。

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。

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。