

# 顧客から預かる情報の取扱いについて（解説）

平成26年1月20日

一般財団法人 日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)

プライバシーマーク推進センター

本資料は、事業者が顧客から預かる情報のうち「**事業の用に供していない**」個人情報の取扱いについて、審査基準である JIPDEC の「JIS Q 15001:2006 をベースにした個人情報保護マネジメントシステム実施のためのガイドライン 第2版 第二部」（以下「ガイドライン」という。）に基づいて、個人情報を取り扱う事業者の具体的な対応方法を解説するものである。

「**事業の用に供していない**」個人情報については、一般財団法人日本規格協会が示す「JIS Q 15001:2006（個人情報保護マネジメントシステム—要求事項） 解説」の「1. 適用範囲」に、「倉庫業、データセンター（ハウジング、ホスティング）等の事業において、当該情報が個人情報に該当するかどうかを認識することなく預かっている場合は、その情報の中に含まれる個人情報については、事業の用に供していない」と言える。」と記載されている。

この点について、ガイドラインの「1. 適用範囲」の注意事項には、「個人情報と認識せず当該情報を預かっている（例えば、倉庫業、データハウジング、廃棄業など）事業者」が、「プライバシーマーク付与を受けようとする場合、それらの情報を個人情報として特定することは求めないが、事業の用に供する個人情報と同等に位置付けて、リスクの認識、分析及び対策を実施することを求める。」と記載されている。

上記における、情報を預ける委託者側(以下「顧客」又は「委託者」という。)と、情報を預かる受託者側(倉庫事業者、廃棄事業者、ハウジング・ホスティング事業者、クラウド事業者等。以下「受託者」という。)の双方の対応を以下に示す。

## 1. 受託者に求められる対応

顧客から預かる情報が、受託者からみて、事業の用に供する個人情報(あるいは事業の用に供する個人情報と同等)にあたるかどうかは、顧客が委託する業務により異なる。委託する業務が個人情報の取扱い業務である場合、顧客から預かる情報には個人情報が含まれるため、受託者にとって当該情報は事業の用に供する個人情報に該当する。

顧客が受託者に預ける情報に個人情報が含まれていることを明示しない場合、受託者はまず顧客が預ける情報に個人情報が含まれるか否かを顧客に確認し、当該情報が事業の用に供する個人情報に該当するかどうかを確認する。

顧客が預ける情報に個人情報が含まれるか否かが確認できない場合、受託者は、個人情報

取扱い上のリスクを否定できない。よって、安全管理措置を講じるために、リスクの認識と分析を行い、リスク対策を講じる必要がある。そのため、便宜上、顧客から預かる情報を個人情報として管理台帳等に登録する。このような情報を「事業の用に供する個人情報と同等に取り扱う情報」という。

なお、受託者は、「事業の用に供する個人情報と同等に取り扱う情報」の取扱いにおいて、JIS Q 15001:2006 の要求事項のうち個人情報を取り扱う局面において求められている措置（適正な取得、直接書面以外の取得、利用、本人アクセス、委託先の監督 等）は講じないが、「3.3.3（リスクなどの認識、分析及び対策）」に準じてリスク対策（少なくとも安全管理措置）を講じることが求められる。さらに、受託者がプライバシーマーク付与を受けようとする場合、顧客からの「プライバシーマーク付与事業者に情報を預ける」という期待に応えるという観点からも、顧客から預かる情報に対し安全管理措置を講じることが求められる。

表 1 個人情報の特定・リスク分析、安全管理措置

顧客から預かる情報の種類	個人情報の特定	リスク分析	安全管理措置 <sup>(注2)</sup>
事業の用に供する個人情報	必要	必要	必要
事業の用に供する個人情報と同等に取り扱う情報	不要 <sup>(注1)</sup>	必要	必要

<sup>(注1)</sup> ただし、リスク分析のため、顧客から預かる情報を一つにまとめる等により個人情報として管理台帳等に登録する。

<sup>(注2)</sup> 求められる安全管理措置については、「JIS Q 15001:2006 をベースにした個人情報保護マネジメントシステム実施のためのガイドライン 第2版 第二部」3.4.3.2 に例示されている。

顧客から事業の用に供する個人情報と同等に取り扱う情報を預かる受託者のサービス事例を以下に示す。なお、同一の受託者が提供するサービスであっても、顧客から預かる情報に個人情報が含まれていることが明らかな場合は「事業の用に供する個人情報」に該当する。下表では、この場合の事例も合わせて示す。

表 2 受託者(預かる側)のサービス事例

倉庫事業者	顧客から預かる荷物に個人情報が含まれるか否かにかかわらず、荷物を預かる場合が考えられる。 例えば、顧客から預かる箱や、顧客がトランクルームに保管する荷物の中身に個人情報が含まれるかどうかを確認できない場合や知らされていない
-------	--

<p><b>倉庫事業者 (つづき)</b></p>	<p>場合である。</p> <p>なお、顧客から預かる荷物に個人情報(病院のカルテ、顧客情報等)が含まれる場合や、個人情報を保管のうえ顧客の閲覧に対応するサービス(顧客に送信、配送、電子化等)では、顧客から預かる情報は「事業の用に供する個人情報」である。</p>
<p><b>廃棄事業者</b></p>	<p>顧客から回収する書類や電子媒体に個人情報が含まれるか否かにかかわらず、書類や電子媒体を回収し廃棄する場合は考えられる。</p> <p>例えば、産業廃棄物処理、一般廃棄物処理において、顧客から回収する書類や電子媒体(PC等のハードディスク等)・メモリー付き電子機器の中身が確認できない場合や知らされていない場合である。</p> <p>なお、廃棄に先立ち顧客から回収する情報より個人情報に該当するものを選別する場合(遺品整理等)や、機密情報処理サービス(受託者が個人情報の取扱いをサービスに含めないことを特に明示している場合を除き、個人情報の取扱いが含まれると考えられる)では、顧客から預かる情報は「事業の用に供する個人情報」である。</p>
<p><b>ハウジング・ ホスティング 事業者 (注1)</b></p>	<p>顧客が設置するサーバや顧客に貸し出すサーバに個人情報が格納されるか否かにかかわらず、ハウジング又はホスティングサービスを提供する場合は考えられる。</p> <p>例えば、顧客におけるサーバの用途が受託者に確認できない場合や知らされていない場合である。</p> <p>なお、顧客が設置するサーバや顧客に貸し出すサーバに個人情報が格納されることが明らかな場合(ホスティングサービスにおけるメール、グループウェア、Web等の機能が搭載されたサーバの貸し出し等)では、顧客から預かる情報は「事業の用に供する個人情報」である。</p>
<p><b>クラウド 事業者 (SaaS) (注2)</b></p>	<p>受託者が、顧客における個人情報の取扱いの有無を問わず、個人情報を扱う可能性があるサービスを顧客に提供する場合は考えられる。</p> <p>例えば、事務処理(文書作成、表計算、プレゼン資料作成)や財務管理などのサービスの提供により、顧客が個人情報を取り扱う可能性がある場合である。</p> <p>なお、受託者が、個人情報を取り扱う仕組みを顧客に提供するサービス(例えば、会員管理、ECショップ、給与計算、電子カルテ、電子メール、グループウェアなどのSaaSサービス)等により顧客から預かる情報は「事業の用に供する個人情報」である。</p>

(注1) ホスティングには、クラウドサービスで提供するサービスの一部(IaaS、PaaS)を含む。

(注2) ASP事業者含む。

## 2. 委託者に求められる対応

委託者からみれば、自らが預ける情報に、個人情報が含まれるかどうかは明確である。預ける情報に個人情報が含まれる場合は、委託者は当該情報を事業の用に供する個人情報として取り扱わなければならない。預ける情報に個人情報が含まれるかどうかを委託者自らが確認していない場合、委託者は、預ける前に確認する必要がある。

さらに、委託者が JIS Q 15001:2006 に基づいて個人情報を取り扱うならば、個人情報の取扱い業務の委託において、「委託先の監督」(JIS Q 15001:2006 3.4.3.4)が求められる。特に、委託者が倉庫、廃棄、ホスティング等の各種サービスを利用する場合、委託者自らも「個人情報の取扱い業務の委託である」という認識が薄い可能性もあるので、注意を要する。委託者は、個人情報の取扱い業務の委託であるという認識を持って、当該サービスの約款の内容（委託者が預ける個人情報の機密保持に関する事項、サービスの範囲、トラブル発生時の責任 等）を確認しなければならない。受託者が示す約款が JIS Q 15001:2006 が要求する保護水準に満たない場合、委託者自らがリスクに基づく対策を講じる必要がある。

以上