

よくわかる

プライバシーマーク®制度



個人情報とわたしたちの暮らし



JIPDEC

一般財団法人日本情報経済社会推進協会

～あなたの「個人情報」を守るプライバシーマーク制度～

みなさんは、自分では登録した覚えがないのに、なぜ自分の住所や電話番号、名前などの個人情報を第三者が知っているのだろう、と不安を感じたことはありませんか？ だからといって自分で個人情報がどのように取り扱われているのか確かめることはとても大変です。

自分の個人情報を安心して提供できる目安となる、「プライバシーマーク制度」をご存知ですか？

これは、企業や団体等(事業者)の事業活動における個人情報の取り扱いについて、資格を持った審査員が審査して、適切であると評価できた事業者にプライバシーマークの使用を認める制度で、1998年4月より一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)が運用しています。

あなたが今、個人情報を提供しようとしている事業者が、あなたの個人情報を適切に取り扱ってくれるかどうか、それを知るための目安となる「プライバシーマーク」のこと、このパンフレットを通してぜひ知ってください。

CONTENTS

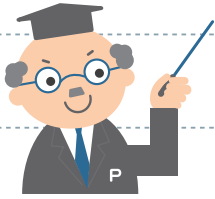
目次

- ご存知ですか？プライバシーマーク・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 02
- 「個人情報」って何だろう？・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 03～04
- 「個人情報」を適切に取り扱うプライバシーマーク付事業者・・・・・・・・ P 05～06

- 暮らしの中の個人情報
～あんな疑問・こんな心配～・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 07～11
 - CASE1 個人情報を提供する前に何をすればよいのかしら？・・・・・・・・ 07
 - CASE2 私の個人情報、思ってもみない使い方をされているみたい・・・・・・・・ 08
 - CASE3 どうして私の個人情報を知っているの？・・・・・・・・ 09
 - CASE4 個人情報の開示・削除・利用停止は請求できる？・・・・・・・・ 10
 - CASE5 個人情報が漏えいしたかも！どうしたらいいの？・・・・・・・・ 11

- 「個人情報」を安心して提供するための事前チェック！・・・・・・・・ P 12
- 安心のためのひとつの目安として・・・・・・・・ P 13
- 参考情報・・・・・・・・ P 14





ご存知ですか？ プライバシーマーク

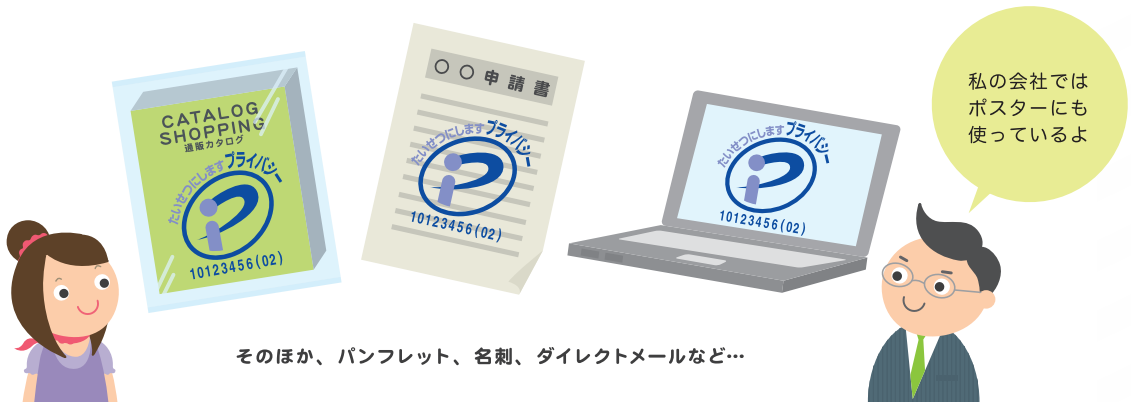
● 安心をひとめで伝える「プライバシーマーク」

みなさんは、このマークを見たことがありますか？このマークは、JIPDECもしくはJIPDECが指定する審査機関によって、個人情報を適切に取り扱っていると評価された事業者だけが使用できる「プライバシーマーク」です。



マークの下に書かれている数字は事業者の登録番号です。()内の数字は登録の回数を表しますが、その部分の表示は任意です。

プライバシーマークの使用が認められた事業者はプライバシーマーク付与事業者とよばれ、個人情報を大切に扱う事業者としてホームページやポスター、広告などにプライバシーマークを使用しています。あなたが個人情報を提供しようとしている事業者でもこのマークが使われているか、安心のひとつの目安としてチェックしてみてください。



現在、プライバシーマーク付与事業者は1万5千社を超えており、プライバシーマーク制度ホームページ「付与事業者情報」から事業者名を検索できます。

https://privacymark.jp/certification_info/index.html

「個人情報」って何だろう？

● あなたを特定できるもの、それが「個人情報」です

個人情報保護法※において「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であって、

①特定の個人を識別できる情報

(他の情報と容易に照合することができ、それによって個人を識別することができるものを含む)

②個人識別符号(💡を参照)が含まれるもの

をいいます。

「個人情報」に該当する事例としては、次のようなものがあります。

- 氏名
- 生年月日、連絡先(住所・電話番号など)、所属などと氏名を組み合わせたもの
- 音声や映像(特定の個人を識別できる場合)

など

名前がなくても、「個人情報」になる？

予備校が実施する模擬試験を例に、考えてみましょう。

例) 予備校が実施する模擬試験

試験結果の一覧表に、「学校名」「学籍番号」「テストの結果」だけが記載されていたとします。これだけでは一般の人は、誰の情報なのかまったく分かりませんが、学校関係者なら学籍番号を学生名簿などと容易に照合でき、個人を特定することができます。



このように単独の情報(学籍番号・会員番号・従業員番号など)では、「個人情報」と呼べない場合も、他の情報と照合することで個人を特定できる場合、それは「個人情報」になります。



個人識別符号とは※1？

公的な番号として一人にひとつ、異なる番号が割り当てられた「マイナンバー」「パスポート番号」や、指紋など個人の生体情報をデータ化したものも、それだけで「その人が誰なのかわかる」ので、個人識別符号と呼ばれる個人情報です。

個人識別符号は政令・規則で定められています。

個人情報についてもっと知りたい人は個人情報保護委員会のホームページを見よう！



※ 個人情報の保護に関する法律(2005年4月施行、2015年9月改正)

個人情報の有用性に配慮しながら、個人の権利や利益を保護することを目的とし事業者等に個人情報の適切な取り扱いを求めている法律

※1 個人情報保護委員会ホームページ ぐらしと個人情報(お役立ち情報) 個人情報保護法編より引用



●「個人情報」の適切な活用と保護

情報化の急速な進展により、私たちは個人情報を利用したさまざまなサービスが受けられるようになり、生活は大変便利なものになりました。その反面、誤った取り扱いによりトラブルとなるなどの不安も高まっています。

ここで、個人情報の保護と活用についてECサイトを例に、考えてみましょう。

例) ECサイト

私たちがWebサイトから洋服を注文すると、通販会社は注文を通して、氏名、住所、電話番号などに、注文内容を加えて個人情報として記録し、次のシーズンにも好みにあった洋服の情報を自動的に送ってくれます。これは、通販会社が個人情報を保有しているからこそのサービスであり、私たち消費者にとっても大きなメリットです。

一方、通販会社も消費者が何を求めているかを的確につかみ、ニーズに合った商品やサービスを販売していくため、その戦略の基礎となる個人情報は重要な財産になります。

だからといって、知らない事業者からダイレクトメールが届いたり、勧誘の電話がかかってくるきたりしたら、どうでしょうか。事業者に対する不信任につながりかねません。事業者は、個人情報を活用しながら事業を展開すると同時に、個人情報を適切に取り扱える社内的な仕組みを築き、それを守るという社会的な責任を担っています。



「個人情報」活用のメリット

- ◎事業者…効率的な事業展開
- ◎消費者…より良い情報・サービスの享受

「個人情報」への心配・不安

- ◎事業者…漏えいなどのリスクによる社会的信用の失墜
- ◎消費者…悪用されるリスク

つまり、個人情報の取り扱いには、「活用」と「保護」の両面があり、それらをうまく両立させることが大切です。消費者・事業者ともに情報化社会のメリットを安心して享受できるように、プライバシーマーク制度は事業者による適切な個人情報の取り扱いを求めています。

「個人情報」を適切に取り扱うプライバシーマーク付与事業者

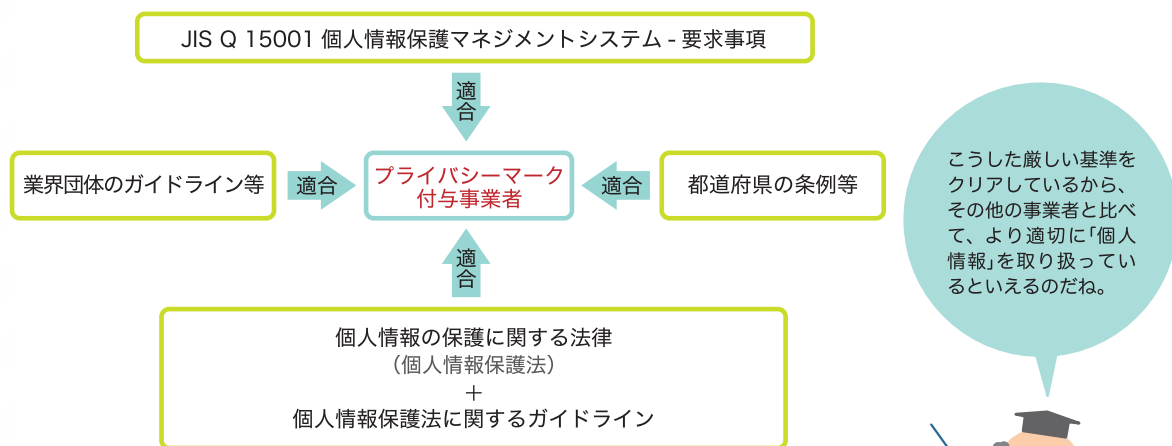
● プライバシーマーク付与事業者の取り組み

プライバシーマーク制度の審査基準は、個人情報保護法よりも高いレベル^{*(P6)}で個人情報の取り扱いを求める、日本工業規格(JIS規格)「JIS Q 15001個人情報保護マネジメントシステム-要求事項」(以下、JIS Q 15001)に基づいたものです。

プライバシーマーク付与事業者は次のことを実施しています。

- JIS Q 15001に基づいた個人情報保護マネジメントシステム(以下、PMS)を構築しています
- PMSに基づいた個人情報の適切な取り扱いを実施しています

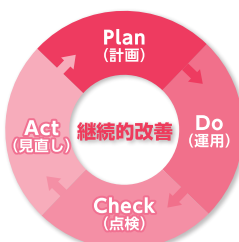
また付与事業者は、個人情報保護法はもちろん、個人情報保護法に関するガイドライン、地方自治体による個人情報保護関連の条例などもPMSに取り込みます。



● 「PMS」で個人情報をしっかり管理

PMSとは、個人情報を保護するための方針、体制、計画、実施、点検および見直し(PDCAサイクル)を含むマネジメントシステムです。プライバシーマーク付与事業者は、この一連の流れを進めながら、継続的な改善を図り個人情報の保護レベルを上げる努力を行っています。また、運用状況などについて定期的な確認を行うとともに、2年に1度の審査を受けています。

PDCAサイクル



代表者による「個人情報保護方針」の策定

Plan —— 社内体制を整え、作業計画を立てる

Do —— PMSに沿った運用

Check —— 運用状況の点検

Act —— 代表者による見直し



● 努力を続けるプライバシーマーク付与事業者

プライバシーマーク付与事業者は、個人の権利や利益を保護しながら、個人情報の適正な管理と活用を行うことに努めています。ここでは付与事業者が実践する10の取り組みをご紹介します。

10
の取り組み



【付与事業者が実践する10の取り組み】

- ① 個人情報を取得する際には、その利用目的などを通知します。
- ② 利用目的などについてあなたの同意がなければ個人情報は取得しません(直接、書面などで取得する場合)。
- ③ あなたと交わした約束通りに個人情報を利用します。
- ④ 利用目的などを変更する場合は、事前に通知し、同意を取り直します。
- ⑤ 個人情報の開示、訂正、削除、また利用の停止や第三者への提供の停止などに対応します。
- ⑥ 取得した個人情報を安全かつ正確に管理します。
- ⑦ 他社に個人情報の取り扱いを委託する場合は、自社と同等の個人情報保護体制ができてい事業者を選びます。また、委託している間は、適正に管理と監督を行います。
- ⑧ 他社から個人情報の提供を受ける場合には、適正に取得したものかをあらかじめ確認します。
- ⑨ 問い合わせや苦情などに迅速に対応します。
- ⑩ 「個人情報保護方針(プライバシーポリシー)」や「個人情報の取り扱いについて」などをホームページなどで公表します。

★個人情報保護法よりも高いレベルとは？

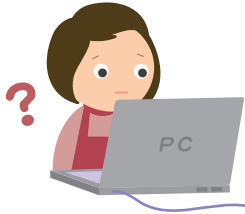
- 直接書面取得の場合は本人の同意が必要
- 同意なく取得した個人情報を利用して本人に連絡又は接触する際は、取得方法を通知した上で、その利用について本人の同意を得る
- 本人から利用停止などの求めがあったときは、原則として応じる
- 一時的に保有しているにすぎない個人情報(6か月以内に消去するもの)についても開示などの請求に対応する
- 組織的に管理・運用する仕組み(マネジメントシステム)であること
- 第三者による審査によって客観的な評価を受けていること

くらしの中の個人情報 ～あんな疑問・こんな心配～

ここからは、プライバシーマーク付与事業者に勤務するお父さんの家族と一緒に、日常生活のさまざまな場面で見られる個人情報の疑問や心配を解決していきましょう。

CASE
1

個人情報を提供する前に何をすればよいのかしら？



Webサイト上で会員登録する時、個人情報を
入力する前に何を確認したら良いのだろう。

そのとき、あなたは…

① 確認しましょう

利用目的や第三者提供の有無、個人情報の開示など、個人情報の取り扱いについて明示されているか。

☆あなた自身が受けたいサービスは何かを明確に認識した上で、個人情報の利用目的がどこまで具体的に記載されているかを確認しましょう。自分が望んでいるサービスがわかっている場合、不要なサービスのために個人情報を提供することもなくなります。



プライバシーマーク付与事業者は…

●本人から直接、書面で個人情報を取得する場合には、あらかじめ以下の内容を「書面にて明示*」し、「本人の同意」をとります。

1. 付与事業者の名称
2. 個人情報保護管理者の連絡先など
3. 取得する個人情報の利用目的
4. 個人情報を第三者に提供することが予定される場合の提供目的、提供する個人情報の項目など
5. 個人情報の取り扱いの委託を行うことが予定される場合には、その旨
6. 個人情報の開示・訂正・削除・利用停止などの求めに応じる旨および問い合わせ窓口 など

※Webサイト上の入力フォームから個人情報を取得する場合は、パソコン上の画面で明示し同意をとっています。

例外事項について

本人の生命・身体・財産の保護などのために「書面にて明示・同意」の例外とされるケースもあります。

個人情報保護法では…

本人の同意は不要です。



もっと知りたい!

関連規定等

- JIS Q 15001:A.3.4.2.5 (A.3.4.2.4のうち本人から直接書面によって取得する場合の措置)
- 個人情報保護法第18条 (取得に際しての利用目的の通知等)

豆知識

Webサイト上の入力フォームから個人情報を入力する場合、SSLなどのデータ暗号化の措置がとられているか確認しましょう。

- 〈確認方法〉
- ◎入力フォームのアドレス(URL)の最初がhttps://
 - ◎アドレスバーに「鍵のマーク」が表示
 - ◎入力フォームで暗号化について説明 など

CASE
2

私の個人情報、思ってもみない使い方をされているみたい



A社と契約したのは確かだけれど、
その関係でB社から連絡がきたのはなぜだろう。

そのとき、あなたは…

❗確認しましょう

利用目的や第三者提供の有無、個人情報の開示など、個人情報の取り扱いなどが明示されているか(受領した書面やWebサイトなどで)。

❗申し出ましょう

以下のようなことが発生した場合は、事業者の「**個人情報に関する問い合わせ窓口**」へ!!

- ① 目的外利用
- ② 無断の利用目的変更
- ③ 無断の第三者への提供 など



プライバシーマーク付与事業者は…

- 利用目的の達成に必要な範囲内でのみ、個人情報を利用します。**目的外での利用を行わないための手続きや社内のチェック体制の確立**などの必要な対策を講じています。
- 利用目的の変更が生じた場合、あらためて本人に**変更した「利用目的」を通知し、同意を取り直します。**
- 同意を得るために個人情報を利用することは、目的外利用には該当しません。

☆プライバシーマーク付与事業者に関する申し出は、「JIPDECのプライバシーマーク消費者相談窓口」でもお受けしています。

例外事項について

法令に基づいた業務を行うためや、本人の生命・身体・財産の保護などのために、「変更後の利用目的の通知・同意」の例外とされるケースもあります。

個人情報保護法では…

個人情報の利用目的の変更は、関連性を有すると合理的に認められる範囲内であれば、本人の同意は義務づけられていません。



関連規定等

- JIS Q 15001:A.3.4.2.6(利用に関する措置)
- 個人情報保護法第15条(利用目的の特定)
- 個人情報保護法第16条(利用目的による制限)

CASE
3

どうして私の個人情報を知っているの？



まったく心あたりのない会社から
ダイレクトメールが届いた。

そのとき、あなたは…

①確認しましょう

- ①その事業者の個人情報の取り扱いについて(利用目的など)
- ②個人情報の取得方法

①意思表示しましょう

個人情報を継続して利用されたくない時には「継続利用に同意しない」旨を事業者に伝えましょう。

☆ただし、不当請求をしてきた事業者などに対しては、連絡をとらずに、消費者庁の消費者ホットライン(TEL:188)に相談してみましょう。



プライバシーマーク付与事業者は…

●本人以外から取得した個人情報を利用して、ダイレクトメール、電話、ファックス、電子メールなどで本人に連絡をする場合、本人から直接書面で個人情報を取得する際に明示する事項(P7参照)と、「個人情報の取得方法(〇〇名簿を書店で購入など)」を通知して、**本人の同意を得ることが義務づけられています**。この場合、「あらかじめ」同意を得る必要はなく、最初に連絡をする際に通知、同意を得る形をとればよいことになっています。

ただし、電子メール広告の場合

→特定商取引法や特定電子メール法の規定により、原則として本人の事前の同意を得ることが義務づけられています。

例外事項について

法令に基づいた業務を行うためや、本人の生命・身体・財産の保護や事業者の権利・正当な利益の保護などのために、「連絡又は接触時の通知・同意」の例外とされるケースもあります。



もっと知りたい!

関連規定等

- JIS Q 15001:A.3.4.2.7(本人に連絡又は接触する場合の措置)
- 特定商取引に関する法律(特定商取引法)
- 特定電子メールの送信の適正化等に関する法律(特定電子メール法)

CASE
4

個人情報の開示・削除・利用停止は請求できる？



カタログ(ダイレクトメール、メールマガジン)の送付をやめて欲しい。

そのとき、あなたは…

① 問い合わせてみましょう

疑問や要望がある場合は、事業者の「個人情報に関する問い合わせ窓口」へ!!

① 本人確認の重要性を理解しましょう

開示や利用停止などを申し出た場合、本人確認のための情報の提供を求められることがあります。これは、本人になりすました第三者による不正行為を防ぐためです。本人確認の手続きについて疑問があれば、問い合わせてみましょう。



プライバシーマーク付与事業者は…

- 本人から利用停止の申し出があった場合は原則として応じます。
- 取得・管理している個人情報について、本人から開示などの申し出があった場合も原則として、これに応じます。
- 開示しない場合は、申し出た本人にその旨を通知するとともに、理由を説明することが義務づけられています。
- 開示の結果、本人から内容が事実でないという理由で個人情報の訂正や削除について申し出があった場合、それに対応します。

例外事項について

法令に基づいた業務を行うためや、本人や第三者の生命・身体・財産その他の権利利益の保護や事業者の業務の適正な実施などのために、「開示・利用停止・消去・第三者への提供の停止」の例外とされるケースもあります。

個人情報保護法では…

個人情報取扱事業者が利用停止や第三者への提供の禁止に応じる義務があるのは、個人情報保護法に違反している場合だけです(本人の個人情報を同意なく目的外利用したとき、不正取得をしたとき、同意のない第三者提供をしたとき)。



関連規定等

- JIS Q 15001:A.3.4.4 (個人情報に関する本人の権利)
- 個人情報保護法第28条(開示)～第34条(事前の請求)

豆知識

「削除」と「消去」は、一般的には似たような意味合いで使用されていますが、JIS Q 15001においてはそれぞれ下記の意味で使用されています。

【削除】…個人情報の内容が事実でない部分を除くこと(利用は続ける)。

【消去】…個人情報を消すこと、個人情報を使えなくすること、または、その個人情報から特定の個人を識別できないようにすること。

CASE
5

個人情報が漏えいしたかも！どうしたらいいの？



見積もりを頼んだら、他人の名前が記載されたものが届いた。

そのとき、あなたは…

① 問い合わせてみましょう

個人情報が記載された書類の誤送付や紛失、目的外利用されたりするのは、個人情報の取り扱いにおける事故です。事故かなと思ったら、事業者の「**個人情報に関する問い合わせ窓口**」に申し出て確認してみましょう。あなたからの問い合わせで、事故が発覚するケースもあります。

② 説明を受けましょう

事故が発生した場合、二次被害の防止のためにも、経緯や事後対応について、きちんと説明を受けましょう。



プライバシーマーク付与事業者は…

- 個人情報を安全に保管・管理し、利用するときは漏えいが発生しないように、必要な安全対策（セキュリティ対策）を講じています。
- 漏えいなどの事故が発生しても、被害が深刻になったり拡大化しないよう、対策が取れる措置を講じています。
- 個人情報に係る事故が発生した場合には、審査機関へ事故報告書を提出することが義務づけられています（豆知識参照）。



もっと知りたい!

関連規定等

- JIS Q 15001:A.3.3.7(緊急事態への準備)
- JIS Q 15001:A.3.6 (苦情及び相談への対応)
- 個人情報保護法第35条
(個人情報取扱事業者による苦情の処理)

豆知識

プライバシーマーク付与事業者より提出された事故報告書に関しては、各審査機関において外部有識者などをまじえた委員会で審議し、指導を行うとともに改善を求めています。

「個人情報」を安心して提供するための事前チェック！



安心してサービスを受けられるように、次の事項をしっかりと確認しましょう。

●わたしの個人情報を入力する前に…

- 個人情報保護方針(プライバシーポリシー)は公表されている？
- どのような目的で使われるの？
- 必要以上の個人情報を求められていませんか？
- その事業者だけが使うの？(グループ会社や他の事業者も使うの？)
- 取り扱いを他社に委託することもあるの？
- 個人情報の取り扱いについて、問い合わせ窓口は表示されている？
- 漏えいや不正アクセスなどから個人情報を守るための安全管理体制は整っている？
(Webサイトから入力する場合、SSLなどのデータの暗号化はされているか など)



安心のためのひとつの目安として



確認してみましょう！

プライバシーマークは表示されていますか？



自分の「個人情報」は
自分で守るという意識も大切です。



● プライバシーマーク制度の詳細については

消費者の皆さまへ「よくわかるプライバシーマーク制度」もぜひご覧ください

◎消費者の皆さまへ「よくわかるプライバシーマーク制度」

<https://privacymark.jp/wakaru/index.html>



● プライバシーマーク付与事業者を検索

ホームページでCHECK!

◎ホームページ付与事業者情報

https://privacymark.jp/certification_info/index.html

参考情報



個人情報保護に関して

〈消費者庁〉

- 消費者ホットライン
(消費生活センターなど)

TEL:188

〈個人情報保護委員会〉

- 個人情報保護委員会ホームページ

<https://www.ppc.go.jp>

- 個人情報保護法相談ダイヤル

TEL:03-6457-9849

〈独立行政法人国民生活センター〉

- 消費者トラブルメール箱

http://www.kokusen.go.jp/t_box/t_box.html

〈内閣府〉

- マイナンバー総合フリーダイヤル

TEL:0120-95-0178

トラブルに遭ったら

〈インターネット上の犯罪被害にあった場合〉

- 都道府県警察本部のサイバー犯罪相談窓口等一覧 <https://www.npa.go.jp/cyber/soudan.htm>

〈ネットショッピングなどで被害にあった場合〉

- 公益社団法人日本通信販売協会【通販110番】 TEL:03-5651-1122(平日10:00~12:00、13:00~16:00)
<http://www.jadma.org/consumers/dm110/>

- 一般社団法人ECネットワーク

<http://www.ecnetwork.jp/public/consumer/consul.html>

〈迷惑メールがたくさん来た場合〉

- 一般財団法人日本データ通信協会
迷惑メール相談センター

TEL:03-5974-0068(平日10:00~12:00、13:00~17:00)
<https://www.dekyo.or.jp/soudan/index.html>

- 一般財団法人日本産業協会
迷惑メール情報提供受付ページ

<http://www.nissankyoo.or.jp/spam/index.html>

発行：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

〒106-0032 東京都港区六本木一丁目9番9号 六本木ファーストビル内
TEL:03-5860-7563

◎消費者相談窓口 TEL:0120-116-213

◎プライバシーマーク制度ホームページ <https://privacymark.jp/>

©一般財団法人日本情報経済社会推進協会 2018
無断転載を禁止いたします。

プライバシーマーク、Pマーク、プライバシーマーク制度、Privacymark、PrivacyMark、Privacy Mark、Privacy Mark System、PrivacyMark System、Privacymark Systemは、一般財団法人日本情報経済社会推進協会の登録商標です。

