

CD・ビデオレンタル店における会員情報の保護に関するガイドライン

平成10年4月 日本コンパクトディスクレンタル商業組合

ガイドライン制定の背景と経緯

CD及びビデオレンタル店（以下、レンタル店と言う）は、会員制のビジネスを基本としている。レンタル店を初めて利用するお客様は、先ず会員として登録頂くわけで、その際、身分を保証するものを提示頂いた上で、氏名、住所、生年月日、学校又は勤務先といった基本的なデータの登録をして頂く。更に店舗によっては、趣味や情報機器の所有状況といった関連情報の収集を行うケースも多い。そして、会員の有効期限が概ね1年程度であることから、その都度、会員登録の更新によって常に最新の情報を保管することが可能である。

大半のレンタル店ではこのような会員情報をレジに設置しているPOS機器に保管しており、CDやビデオの貸し出しにあたって該当商品と会員データとの照合を行うことによって、効率的な管理システムを運営している。嗜好性のきわめて高いエンターテイメント市場において、「誰がどのソフトを借りたか」が瞬時に把握できるレンタル店の会員システムは正に「情報の宝庫」である。

返品が出来ないレンタル店にとっては、このようなデータを分析して効率的な仕入れに活かすことが可能であるが、更に一部のレンタル店では、他企業と共同で会員データの一層の利用を図って若者をターゲットとする商品の販売促進活動を行っている例もある。

このようなレンタル店における電子計算機処理での会員システムをはじめとする個人情報を利用するビジネスが活発になってきたことを受けて、通産省ではかねてより「民間部門における電子計算機処理に係る個人情報の保護に関するガイドライン」作りを行い、平成9年3月に告示した。

そこでCD及びビデオのレンタル店を統括する商業組合は、通産省ガイドラインを基本として業界独自のガイドラインを作成するに至った。本ガイドラインでは、レンタル店の会員データの取り扱いにあたっては、プライバシーの保護に万全を期すと共に、目的外の利用に際しての手続き及び、例えば神戸の小学生殺傷事件の際に兵庫県警に会員データの任意提出を要請されるといった事があったが、そのような「公共の利益」との関係についても言及している。

レンタル店にとってはお客様との信頼関係がきわめて重要であり、その信頼を損なわないためにも、会員データの取り扱いには慎重を期していきたい。その上でレンタル店のみが享受しうる会員制のメリットを最大限に活用していきたいと考える。

目 次

第1章 ガイドラインの目的

第1条 ガイドラインの目的

第2章 定義

第2条 ガイドラインの定義

第3章 ガイドラインの適用範囲

第3条 対象となる個人情報

第4条 ガイドラインの拡張

第4章 個人情報の収集に関する措置

第5条 収集範囲の制限

第6条 収集方法の制限

第7条 特定の機微な個人情報の収集の禁止

第8条 情報主体から直接収集する場合の措置

第9条 情報主体以外から間接的に収集する場合の措置

第5章 個人情報の利用に関する措置

第10条 利用範囲の制限

第11条 目的内の利用の場合の措置

第12条 目的外の利用の場合の措置

第6章 個人情報の提供に関する措置

第13条 提供範囲の制限

第14条 目的内の提供の場合の措置

第15条 目的外の提供の場合の措置

第7章 個人情報の適正管理義務

第16条 個人情報の正確性の確保

第17条 個人情報の利用の安全性の確保

第18条 個人情報の秘密保持に関する従事者の責務

第19条 個人情報の委託処理に関する措置

第8章 自己情報に関する情報主体の権利

第20条 自己情報に関する権利

第21条 自己情報の利用又は提供の拒否権

第9章 組織及び実施責任

第22条 代表者による管理者の指名

第23条 管理者の責務

第1章 ガイドラインの目的

(目的)

第1条 このガイドラインは、CD及びビデオのレンタル店（以下、レンタル店と言う）が取り扱う個人情報の適切な保護のため、日本コンパクトディスクレンタル商業組合（以下、レンタル商組と言う）が組合員の事業の実情に応じたガイドラインを定める際の指針となる項目を定め、組合員等がその活動の実態に応じた個人情報保護のための実践遵守計画（コンプライアンス・プログラム）を策定することを支援し、及び促進することを目的とする。

第2章 定義

(定義)

第2条 このガイドラインにおいて、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1) 個人情報

会員個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述又は個人別に付された番号、記号その他の符号、画像若しくは音声により当該個人を識別できるもの（当該情報のみでは識別できないが、他の情報と容易に照合することができ、それにより当該個人を識別できるものを含む。）をいう。

(2) 管理者

組合員企業において代表者により指名された者であって、個人情報の収集、利用又は提供の目的及び手段等を決定する権限を有する者をいう。

(3) 受領者

個人情報の提供を受ける者をいう。

(4) 情報主体の同意

情報主体（以下、会員と言う）が署名押印、口頭による回答等の明示的方法により、自己に関する個人情報の取扱いを承諾する意思表示を行うことをいう。

* 「個人別に付された番号」とは、電話番号、銀行口座番号、保険証番号等を言う。

第3章 ガイドラインの適用範囲

(対象となる個人情報)

第3条 このガイドラインは、企業等の内部において、その全部又は一部が電子計算機、光学式情報処理装置等の自動処理システムにより処理されている個人情報を対象とし、自動処理システムによる処理を行うことを目的として書面等により処理されている個人情報についてもこれを適用する。

(ガイドラインの拡張)

第4条 このガイドラインは、個人情報の適切な保護の目的の範囲内において業種、企業等の活動の実態に応じた項目を追加し、又は修正することができる。

第4章 個人情報の収集に関する措置

(収集範囲の制限)

第5条 個人情報の収集は、収集する企業等の正当な事業の範囲内で、収集目的を明確に定め、その目的の達成に必要な限度においてこれを行うものとする。

*収集目的の明確化にあたっては、次の点に配慮する必要がある。

- ・本人から収集する場合、会員規約などに収集目的を明記する。
- ・収集した情報の利用、提供によって会員の受ける影響を予測出来るように、利用、提供の範囲を可能な限り具体的に明らかにする。

(収集方法の制限)

第6条 個人情報の収集は、適法かつ公正な手段によって行うものとする。

(特定の機微な個人情報の禁止)

第7条 次に掲げる種類の内容を含む個人情報については、これを収集し、利用し又は提供してはならない。ただし、当該情報の収集、利用又は提供についての会員の明確な同意がある場合、法令に特段の規定がある場合及び、司法手続上必要不可欠である場合については、この限りではない。

- 1 人種及び民族
- 2 門地及び本籍地（所在都道府県に関する情報を除く）
- 3 信教（宗教、思想及び信条）、政治的見解及び労働組合への加盟
- 4 保健医療及び性生活

*「保健医療」の典型的な例としては、個人の病歴が考えられる。遺伝性のある病気が存在することを勘案すれば、会員の父母、兄弟等の病歴も含まれる。

(会員から直接収集する場合の措置)

第8条 会員から直接に個人情報を収集する際には、会員に対して、少なくとも、次に掲げる事項又はそれと同等以上の内容の事項を書面により通知し、当該個人情報の収集、利用又は提供に関する同意を得るものとする。ただし、既に会員が、次に掲げる事項の通知を受けていることが明白である場合及び会員により不特定多数の者に公開された情報からこれを収集する場合には、この限りでない。

- 1 企業等内部の個人情報に関する管理者又はその代理人の職名、所属及び連絡先
- 2 個人情報の収集及び利用の目的
- 3 個人情報の提供を行うことが予定される場合には、その目的、当該情報の受領者

- 又は受領者の組織の種類、属性及び個人情報の取扱いに関する契約の有無
- 4 個人情報の提供に関する会員の任意性及び当該情報を提供しなかった場合に生じる結果
 - 5 個人情報の開示を求める権利及び開示の結果、当該情報が誤っている場合に訂正又は削除を要求する権利の存在並びに当該権利を行使するための具体的方法

* レンタル店における会員の更新は、「会員が次に掲げる事項の通知を受けていることが明白である場合」に該当すると考えられるため、改めての通知は必要ないと解せられる。

(会員以外から間接的に収集する場合の措置)

第9条 会員以外から間接的個人情報を収集する際には、会員に対して、少なくとも、前条1から3まで及び5に掲げる事項を書面により通知し、当該個人情報の収集、利用又は提供に関する同意を得るものとする。ただし、次の1から4までに掲げるいずれかの場合においては、この限りではない。

1 会員からの個人情報の収集時に、あらかじめ自己への情報の提供を予定している旨前条3に従い会員の同意を得ている提供者から収集を行う場合

2 提供される個人情報に関する守秘義務、再提供禁止及び事故時の責任分担等の契約の締結により、個人情報に関して提供者と同等の取扱いを担保することによって個人情報の提供を受け、収集を行う場合

3 既に会員が、前条1から5までに掲げる事項の通知を受けていることが明白である場合及び会員により不特定多数の者に公開された情報からこれを収集する場合

4 正当な事業の範囲内であって、会員の保護に値する利益が侵害されるおそれのない収集を行う場合

第5章 個人情報の利用に関する措置

(利用範囲の制限)

第10条 個人情報の利用は、原則として収集目的の範囲内で行うものとする。

(目的内の利用の場合の措置)

第11条 収集目的の範囲内で行う個人情報の利用は、次の1から6までに掲げるいずれかの場合にのみこれを行うものとする。

- 1 会員が同意を与えた場合
- 2 会員が当事者である契約の準備又は履行のために必要な場合
- 3 企業等が従うべき法的義務のために必要な場合
- 4 会員の生命、健康、財産等の重大な利益を保護するために必要な場合
- 5 公共の利益の保護又は企業若しくは個人情報の開示の対象になる第三者の法令に

基づく権限の行使のために必要な場合

6 会員の利益を侵害しない範囲内において、企業等及び個人情報の開示の対象となる第三者その他の当事者の合法的な利益のために必要な場合

* 3の「企業等が従うべき法的義務」の根拠となる法令は、刑事訴訟法第218条第1項（令状による捜査）などが考えられる。

一方、刑事訴訟法第197条第2項（捜査と必要な取り調べ）などのような任意の協力の場合には、無条件で利用が可能だということはなく、利用すべきかどうかについて案件ごとに慎重に判断すべきである。その際、正式な書面により依頼された場合のみ認めることとする。

（目的外の利用の場合の措置）

第12条 収集目的の範囲を超えて個人情報の利用を行う場合又は前条1から6までに掲げるいずれの場合にも当たらない個人情報の利用を行う場合においては、少なくとも、第8条1から3まで及び5に掲げる事項を書面により通知し、あらかじめ会員の同意を得、又は利用により前の時点で会員に拒絶の機会を与える等、会員による事前の了解の下に行うものとする。

* 「収集目的の範囲を超えて」とは、レンタルの会員データを同一企業であっても他の部門が利用する場合も含まれる。

第6章 個人情報の提供に関する措置

（提供範囲の制限）

第13条 個人情報の提供は、原則として収集目的の範囲内で行うものとする。

（目的内の提供の場合の措置）

第14条 収集目的の範囲内で行う個人情報の提供は、少なくとも、第8条1から3まで及び5に掲げる事項を書面により通知し、あらかじめ会員の同意を得、又は提供より前の時点で会員に拒絶の機会を与える等、会員による事前の了解の下に行うものとする。ただし、次の1から4までに掲げるいずれかの場合においては、この限りではない。

1 会員から個人情報の収集時に、あらかじめ当該情報の提供を予定している旨第8条3に従い会員の同意を得ている受領者に対して提供者を行う場合

2 提供される個人情報に関する守秘義務、再提供禁止及び事故時の責任分担等の契約の締結により、個人情報に関する自己と同等の取扱いが担保されている受領者に対して提供を行う場合

3 受領者が当該個人情報について改めて第8条1から5までに掲げる事項を提供し、会員の同意を得る措置を採ることが明白である場合

4 正当な事業の範囲内であって、会員の保護に値する利益が侵害されるおそれのない提供を行う場合

第三者（他企業） = 「間接情報収集者」

*いわゆる第三者である他企業に会員名簿を売却することは論外であるが、仮に、「業務提携」といった形で会員名簿の活用を図る際には、必ず会員の合意を得る必要がある。又は、会員登録時に「貴方に有益な情報を〇〇から提供することがあるが、不必要であれば申し出て下さい」といった案内をしておくが良い。

（目的外の提供の場合の措置）

第15条 収集目的の範囲を超えて個人情報の提供を行う場合又は前条1から4までに掲げるいずれの場合にも当たらない個人情報の提供を行う場合においては、会員に対して、少なくとも、個人情報の受領者に関する第8条1から3まで及び5に相当する事項を書面により通知し、会員の同意を得るものとする。この場合において、第8条1中「企業等」とあるのは「受領者」と、第8条3中「提供」とあるの「再提供」と読み替えるものとする。ただし、既に会員が、当該事項の通知を受け包括的な同意を与えていることが明白な場合は、この限りではない。

第7章 個人情報の適正管理義務

（個人情報の正確性の確保）

第16条 個人情報は利用目的に応じ必要な範囲内において、正確かつ最新の状態で管理するものとする。

（個人情報の利用の安全性の確保）

第17条 個人情報への不当なアクセス又は個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏えい等の危険に対して、技術面及び組織面において合理的な安全対策を講ずるものとする。

（個人情報の秘密保持に関する従事者の責務）

第18条 企業等の内部において個人情報の収集、利用及び提供に従事する場合は、法令の規定又は企業等の内部の管理者が定めた規程若しくは指示した事項に従い、個人情報の秘密の保持に十分な注意を払いつつその業務を行うものとする。

*アルバイトが簡単に会員の個人情報にアクセス出来ないように配慮すべきである。

（個人情報の委託処理に関する措置）

第19条 企業等が、情報処理を委託する等のため個人情報を外部に預託する場合においては、十分な個人情報の保護水準を提供する者を選定し、契約等の法律行為により、管理者

の指示の遵守、個人情報に関する秘密の保持、再提供の禁止及び事故時の責任分担等を担保するとともに、当該契約書等の書面又は電磁的記録を個人情報の保有期間にわたり保守するものとする。

第8章 自己情報に関する情報主体の権利

(自己情報に関する権利)

第20条 会員から自己の情報について開示を求められた場合は、原則として合理的な期間内にこれに応じる。また開示の結果、誤った情報があった場合で、訂正又は削除を求められた場合には、原則として合理的な期間内にこれに応じるとともに、訂正又は削除を行った場合には、可能な範囲内で当該個人情報の受領者に対して通知を行うものとする。

(自己情報の利用又は提供の拒否権)

第21条 企業等が既に保有している個人情報について、会員から自己の情報についての利用又は第三者への提供を拒まれた場合は、これに応じるものとする。ただし、公共の利益の保護又は企業等若しくは個人情報の開示の対象となる第三者の法令に基づく権限の行使又は義務の履行のために必要な場合については、この限りではない。

第9章 組織及び実施責任

(代表者による管理者の指名)

第22条 企業等の代表者は、このガイドラインの内容を理解し実践する能力のある者を企業等の内部から1名指名し、個人情報の管理者としての業務を行わせるものとする。

(管理者の責務)

第23条 企業等における個人情報の管理者は、このガイドラインに定められた事項を理解し、及び遵守するとともに、従事者にこれを理解させ、及び遵守させるための教育訓練、内部規程の整備、安全対策の実施並びに実践遵守計画（コンプライアンス・プログラム）の策定及び周知徹底等の措置を実施する責任を負うものとする。