

## 個人情報の取り扱いに関する記載例

事例	記載内容(抜粋)
<p><b>個人情報をポータルに蓄積しない場合</b> (関西引越し手続きサービス)</p>	<p><b>個人情報の取り扱いについて</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本サービスでは、住所、氏名、連絡先などの個人情報を入力し、手続きを行います。<u>入力された情報は、本サービスを利用している間は、一時的に保持しますが、保存することはありません。利用を終了した時点で、情報は破棄されます。</u></li> <li>・本サービスの利用を一旦終了すると、入力された情報は破棄されます。再度ご利用いただく際には、もう1度情報を入力していただきます。ご注意ください。また、「手続き状況確認」のメニューから過去の手続き状況を確認し、追加で手続きを行う場合も同様です。</li> </ul> <p><b>※「本サービスを利用している間」とは、</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「本サービスを利用している間」とは、この Web サイトにアクセスしている状態を指します。今表示している画面(ブラウザ画面)を閉じるか、1時間何も操作しなかった場合は、利用を終了した状態になります。(画面の遷移を伴わない画面への文字入力などは、操作していない状態です)</li> </ul>
<p><b>個人情報をポータルに蓄積する場合</b> (引越れんらく帳)</p>	<p><b>個人情報の取得および利用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>当サイトにおける個人情報の取得は、当サイト上で提供するサービスの充実ならびに円滑な提供(提携事業者によるサービスの提供を含む)および当サイトの円滑な運営を目的とし、その目的の達成に必要な範囲内で行います。</u></li> <li>・<u>取得した個人情報は、取得目的の範囲内で利用し、これらの目的以外で利用する場合には、利用者に対し事前に確認または同意を求めます。</u></li> </ul> <p><b>個人情報の取得手段</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報の取得は、当サイト上での入力または書面等により取得を行います。当サイト上での個人情報の取得にあたっては、ご提供時における確認欄等へのクリックによって本人の同意を得たものとします。</li> </ul> <p><b>個人情報の第三者への開示・提供の制限</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当社では、次のいずれかに該当する場合を除き、個人情報を第三者に開示・提供いたしません。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○<u>ご本人の同意がある場合</u></li> <li>○人の生命・身体または財産の保護のために必要な場合であって、緊急を要するなど、ご本人の同意を得ることが困難である場合</li> <li>○国の機関もしくは地方公共団体また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、ご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</li> <li>○事業の承継に伴って個人情報を提供する場合</li> <li>○<u>利用目的の達成に必要な範囲内において、業務委託先に開示または提供する場合</u>※この場合は、個人情報の取扱いに関する契約の締結等により、当該業務委託先において個人情報の適切な取扱いが確保されるよう必要かつ適切な監督を行います。</li> <li>○その他法令等に基づき第三者に対する開示または提供が許される場合</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>個人情報を取得しない場合</b> (札幌市コールセンター)</p>	<p><b>個人情報についての考え方</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・札幌市コールセンターでは、基本的にお客様の個人情報は取得・記録いたしません。</li> <li>・折り返し電話をご希望の場合は、連絡先として以下の個人情報を一時的に記録させていただきますことがあります。 お名前、電話番号(FAX 番号) ※これらの情報は、折り返し電話以外の目的では使用しません</li> </ul>

事例	記載内容(抜粋)
<p><b>個人情報を利用する場合 (東京ガス)</b></p>	<p><b>お客さま情報の共同利用</b></p> <p>・弊社は、下記のとおり、お客さまの個人情報を共同利用いたします。なお、共同利用させていただくにあたっては、公正競争の確保に十分配慮いたします。</p> <p>〔共同して利用するお客さま情報〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さま基本情報(氏名、住所、電話番号等)</li> <li>・お客さまが所有されている機器情報(機種・機器名等)</li> <li>・受付・訪問・作業履歴(販売等の日付や修理の内容等)</li> </ul> <p>〔共同利用する者の範囲〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・弊社とエネスタ・エネフィット、TGカスタマーサービスグループ、弊社製警報器取扱企業</li> </ul> <p>〔利用する者の利用目的〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・エネルギー供給販売、住宅設備機器・機械器具の販売・修理、設備工事・建築リフォーム、警備・防災、保険</li> </ul> <p>&lt;具体的な利用例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガス機器を購入・修理されたお客さまへの満足度等に関する調査</li> <li>・リコール等、不具合の発生した機種をお持ちのお客さまへのお知らせ</li> <li>・有効期限の近い警報器をお持ちのお客さまへのお取替えのお知らせ</li> </ul> <p>〔上記お客さま情報の管理責任者〕</p> <p>東京ガス株式会社</p> <p>〔共同して利用するお客さま情報〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ティージー・クレジットサービス株式会社と与信契約を締結したお客さまの与信契約の内容(お客さまの氏名、住所、電話番号、ご購入品の名称及び金額、与信金額、お支払回数またはご返済回数等)</li> </ul> <p>〔共同利用する者の範囲〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・弊社とティージー・クレジットサービス株式会社並びに同社のクレジット、ローン及びリース取扱店</li> </ul> <p>〔利用する者の利用目的〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クレジット、ローン及びリース契約の締結並びにこれら契約とその付帯サービスの履行等(ただし、与信契約内容の信用情報についてはティージー・クレジットサービス株式会社のみが利用いたします。)</li> <li>・ティージー・クレジットサービス株式会社取扱商品のお客さまへのご案内</li> </ul> <p>〔上記お客さま情報の管理責任者〕</p> <p>ティージー・クレジットサービス株式会社</p>

事例	記載内容(抜粋)
<b>自治体で共同運用する場合 (東京電子自治体共同運営サービス)</b>	<p><b>個人情報の取り扱い</b></p> <p>(1) サービス提供自治体は、個人情報保護関連法令・例規に基づき、個人情報の保護を行います。<u>サービス提供自治体は、個人情報保護関連法令・例規等で定める場合を除き、個人情報の目的外利用を行うこと及び、サービス提供事業者以外の第三者に個人情報を提供することは一切ありません。サービス提供事業者は、個人情報保護関連法令・例規等及びサービス提供自治体との委託契約において定める個人情報についての守秘義務等について遵守し、共同運営サービスの運用にあたります。</u>なお、コールセンターにおける「利用者問合せへの対応」は、通常、サービス提供事業者が一括して受け付け、回答を行います。また、サービス提供事業者が回答できない問合せについては、サービス提供事業者よりサービス提供自治体へ質問内容を正確に受け渡すこととします。</p> <p>(2) 利用者が共同運営サービスを利用してサービス提供自治体へ送信又はサービス提供自治体から利用者へ送信する個人情報は、データの暗号化によって保護されます。</p> <p>(3) サービス提供自治体及びサービス提供事業者において、個人情報を取り扱う範囲は必要最小限とし、個人情報保護関連法令・例規等の規定に違反して保有する個人情報を漏らした者には、法令等に基づく罰則を適用します。</p> <p><b>■【用語の説明】</b></p> <p>『サービス提供自治体』 協議会に参加して共同運営サービスを運営し、一部又は全てのサービスを提供する都区市町村をいいます。</p> <p>『共同運営サービス』 サービス提供自治体が共同で運営する共同運営ポータル、電子申請サービス、電子調達サービス等の総称をいいます。</p> <p>『個人情報』 共同運営サービスにおいて取り扱う個人に関する情報(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できるものをいう。)で、サービス提供自治体が管理する文書、図画、写真、フィルム又は電磁的記録(電子的方式、磁気的方式、その他人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た記録をいう。)に記録されたものを含みます。ただし、法人その他の団体に関して記録された情報に含まれる当該法人その他の団体の役員に関する情報及び事業を営む個人の該当事業に関する情報を除きます。</p> <p>『利用者』 共同運営サービスを利用する個人又は法人等をいいます。</p> <p>『サービス提供事業者』 サービス提供自治体の委託により、共同運営サービスの提供を行っている企業(エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社を代表企業とする次世代電子自治体推進企業体)をいいます。</p>

事例	記載内容(抜粋)
<b>自治体における個人情報取り扱い (東京都公式ホームページ)</b>	<p><b>プライバシーについて</b></p> <p>・本サイトでは、個人情報の収集・利用・管理について、「東京都個人情報の保護に関する条例」に基づき、次のとおり適切に取り扱うとともに、皆様に安心して利用していただけるホームページづくりに努めていきます。</p> <p><b>【個人情報とは】</b></p> <p>本サイトを通じて東京都が提供を受けた、住所、氏名、電話番号、E-mail アドレス等、特定の個人を識別できる情報をいいます。</p> <p><b>【個人情報の収集について】</b></p> <p>本サイトを通じて東京都が個人情報を収集する際は、<u>利用者ご本人の意思による情報の提供(登録)を原則</u>とします。</p> <p>個人情報の収集にあたっては、その収集目的を明示いたします。</p> <p>個人情報の収集は、<u>明示した目的を達成するために必要な範囲内</u>でこれを行います。</p> <p><b>【個人情報の利用制限】</b></p> <p>皆様から提供(登録)いただいた個人情報は、<u>あらかじめ明示した収集目的の範囲内で利用</u>いたします。個人情報の収集目的を越えた当該実施機関(※)内における利用及び当該実施機関以外の者への提供は、個人情報保護条例で定める場合を除き、一切いたしません。</p> <p>※「実施機関」とは、個人情報を取り扱う東京都の知事、行政委員会、公営企業管理者及び消防総監並びに東京都規則で定める行政機関の長をいいます。</p> <p><b>【個人情報の管理】</b></p> <p>収集しました個人情報については、ホームページ管理者が厳重に管理し、漏洩、不正流用、改ざん等の防止に適切な対策を講じます。</p>
<b>同 (大阪府電子申請・手続案内サービス)</b>	<p><b>個人情報の保護について</b></p> <p>・電子申請システム(以下「システム」という。)における、個人情報の収集、利用、提供及び管理等について、個人情報の保護に関する法律及び大阪府個人情報保護条例(以下「条例」という。)を遵守するとともに、個人情報が漏洩したり滅失することのないよう、次のようなセキュリティ対策を講じています。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 収集した個人情報の利用は、条例の規定に基づき、申請手続においてのみ利用し、目的外の利用を禁止しています。</li> <li>2 システムを利用する大阪府の職員については、ユーザID・パスワードを発行し、<u>システムの利用を認められたもの以外にはアクセスできないように</u>しています。また、職員に対し、個人情報が絶対に漏洩することのないよう厳重に管理することなどを規定した「申請等手続のオンライン化要領」を作成し、啓発を行っています。</li> <li>3 システムの保守管理を委託している事業者については、<u>大阪府との委託契約書において、個人情報の保護に関する規定を明記するとともに、システムを操作する人員は大阪府が承認した必要最小限の者とし、個人情報を取扱う必要がある場合には、大阪府が事前に承認することを要件</u>にしています。</li> <li>4 利用者と大阪府の間のインターネットを利用して通信する部分は、SSL(Secure Socket Layer)により、データを暗号化しています。</li> </ol>

## 参考にしたサイトの URL 一覧

- 関西引越し手続きサービスにおける「個人情報の取り扱いについて」  
<http://www.hikkoshi-onestop.jp/portal/html/instructions.html>
- 引越れんらく帳における「プライバシーポリシー」  
<http://www.tepore.com/hikkoshi/policy.htm>
- 札幌市コールセンターにおける「個人情報についての考え方」  
<http://www.city.sapporo.jp/callcenter/security.html>
- 東京ガスホームページにおける「個人情報の取扱いについて」  
<http://www.tokyo-gas.co.jp/utility/privacy.html>
- 東京電子自治体共同運営サービスにおける「個人情報の取扱い」  
<https://www.e-tokyo.lg.jp/info/res/index/personinfo.html>
- 東京都公式ホームページにおける「プライバシーポリシー」  
<http://www.metro.tokyo.jp/SUB/privacy.htm>
- 大阪府 電子申請・手続案内サービスにおける「個人情報の保護について」  
<http://www.pref.osaka.jp/gyokaku/shinsei/info2.html>