



■ 個人情報の取得関係（法第17条～第18条関連）

[3] 法第17条（適正取得）

（適正な取得）

第十七条 個人情報取扱事業者は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない。

《解説》個人情報の適正取得（法第17条）

個人情報取扱事業者は、偽り等の不正手段により個人情報を取得してはなりません。

また、「偽り」のほか、不適法又は適正性を欠く方法や手段も「その他不正の手段」に含まれます。

第三者（名簿業者等）からの個人情報の取得に関しては特に注意が必要です。

なお、不正競争の目的で営業秘密に関する情報を詐欺等により取得したり、使用・開示した者には不正競争防止法（平成5年法律第47号）第14条により刑事罰（3年以下の懲役又は300万円以下の罰金）が課されます。



【不正の手段の取得と考えられる事例】

（事例1）本人に対し、個人情報を収集している事実や、目的を偽って個人情報を取得する場合

（事例2）親の同意がなく、十分な判断能力を有しない子供から、親の個人情報を取得する場合

（事例3）法第23条に規定する第三者提供制限違反をするよう強制して個人情報を取得した場合



【不動産に係わる Q&A】

Q1・地図や名簿等からの個人情報を取得する適正な方法は？

A1・一般の書店又は市場で入手することができる「地図」・「名簿」からの個人情報の取得は適正な取得と解されます。ただし、そのデータを広告等で利用するときは、「第三者への提供」にあたりますので、法第23条の措置が必要になります。





Q2・「偽りその他不正の手段」の具体例を挙げてください。

A2・例えば、本当は名簿を作成して第三者に売却し、提供することが目的なのにそのことを隠し、緊急時の連絡のためなどと虚偽の目的を告げて、賃借人（希望者も含む）の家族の氏名・年齢・勤務先などの個人情報を取得することは、不正の手段による取得に当たります。

その他、社名を偽っての取得、ハッキングによる取得、住居侵入による取得は不正の手段による取得となります。

Q3・学校の同窓会名簿などを入手しデータとして営業活用することは問題ありますか

A3・同窓会の名簿等は、当該会員限りのものと考えられますが、不当な手段の取得でなければ利用することは可能です。ただし、名簿によっては、「第三者の利用」や「営利目的での利用」を禁止する旨の文言が記載されている場合がありますので、このような名簿の利用は避けるべきでしょう。

なお適正な取得で利用する場合でも、本人への利用目的の通知や公表等、法の規制を遵守し、さらに本人からの申出があれば利用を中止する等の措置を取るべきです。

Q4・企業などの社員名簿などを入手しデータとして営業活用することは問題ありますか？

A4・社員名簿を入手しての、営業活動は、当該社員名簿が企業の就業規則・サービス規則に違反して持ち出されている可能性がありますので、避けるべきと考えられます。

Q5・官報、新聞等の個人情報をデータとして利用し、営業活動することは問題ありますか？

A5・個人情報の取得の手段としては適正でしょう、もっとも利用目的の通知や公表等の法の規制を遵守し、さらに、本人からの申出があれば利用を中止する等の措置を取るべきです。





[4] 法第18条関連（取得に際しての利用目的の通知等）

（取得に際しての利用目的の通知等）

第十八条 個人情報取扱事業者は、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。

2 個人情報取扱事業者は、前項の規定にかかわらず、本人との間で契約を締結することに伴って契約書その他の書面（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。以下この項において同じ。）に記載された当該本人の個人情報を取得する場合その他本人から直接書面に記載された当該本人の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、身体又は財産の保護のために緊急に必要がある場合は、この限りではない

3 個人情報取扱事業者は、利用目的を変更した場合は、変更された利用目的について、本人に通知し、又は公表しなければならない。

4 前三項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。

- 一 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
- 二 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該個人情報取扱事業者の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合
- 三 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。
- 四 取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合

法第18条第1項（利用目的の通知又は公表）

《解 説》

個人情報取扱事業者は、個人情報の取得にあたっては、あらかじめ利用目的を公表していることが望ましい。公表していない場合は、取得後速やかに、その利用目的を、本人に通知（※1）し、又は公表（※2）しなければなりません。

法施行前から保有している個人情報については、法施行時に個人情報の取得行為があるわけではないので、法第18条の規定は適用されません。ただし、保有個人データに関する事項の本人への周知については、法施行時に法第24条第1項の措置を講じることが必要です。





※1 「本人に通知」

「本人に通知」とは、本人に直接知らせることをいい、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らなければなりません。

※2 「公表」

「公表」とは、広く一般に自己の意思を知らせること（国民一般その他不特定多数の人々が知ることができるように発表すること）をいいます。ただし、公表に当たっては、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らなければなりません。

※不動産業は、賃貸・売買に関らず自社店舗や販売現場にお客様が来訪します。入居申込書から、アンケートの記入、資金計算の実施、媒介契約と、契約の締結までに様々な個人情報を面談等の業務を通じて取得します。

個人情報保護法では、個人情報の取得に際して、個人情報取扱事業者に対して、事前に利用目的を公表するか、取得後、速やかに本人に通知又は公表することが規定されています。



【本人への通知に該当する事例】

- （事例 1）面談においては、口頭又はチラシ等の文書を渡すこと。
- （事例 2）電話においては、口頭又は自動応答装置等で知らせること。
- （事例 3）隔地者間においては、電子メール、ファックス等により送信すること、又は文書を郵送すること。
- （事例 4）電話勧誘販売において、勧誘の電話において口頭の方法をとること。
- （事例 5）電子商取引において、取引の確認を行うための自動応答の電子メールに記載して送信すること。

【公表に該当する事例】

- （事例 1）自社のウェブ画面中のトップページから 1 回程度の操作で到達できる場所への掲載、自社の店舗・事務所内におけるポスター等の掲示、パンフレット等の備置き・配布等。
- （事例 2）店舗販売においては、店舗のみやすい場所への掲示。
- （事例 3）通信販売においては、通信販売用のパンフレット等への掲載。





【本人に通知又は公表が必要な事例】

- （事例1）インターネット上で本人が自発的に公にしている個人情報を取得する場合。
- （事例2）インターネット、官報、職員録等から個人情報を取得する場合。
- （事例3）電話による問い合わせやクレームのように本人により自発的に提供される個人情報を取得する場合（本人確認や問い合わせに対する回答の目的でのみ個人情報を取得した場合を除く。）。
- （事例4）個人情報の第三者提供を受ける場合。



法第18条第2項（直接書面等による取得）

《解説》「利用目的の明示」とは

個人情報取扱事業者が、書面等による記載、ユーザー入力画面への打ち込み等により、直接本人から個人情報を取得する場合に、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明確に示すことをいう。本人の慎重な判断の機会を確保するためのものであり、口頭で明示することも認められるが、後の紛争を避ける観点からは、書面で明示することが望ましく、本人から署名をいただくようにすれば、なお良いでしょう。



【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場合】

- （事例1）申込書・契約書に記載された個人情報を本人から直接取得する場合。
- （事例2）アンケートに記載された個人情報を直接本人から取得する場合。
- （事例3）懸賞の応募はがきに記載された個人情報を直接本人から取得する場合。

※ 顧客に対しては、特定した「利用目的」につき、「通知」、「公表」、「明示」等により、知らせなければなりません。本ガイドラインでは会員の皆様に参考例として「文例」を例示しています。

《文例1 個人情報保護方針》

《文例2 個人情報の取扱いについて》（公表用） 店頭掲示用

《文例3 個人情報の取扱いについて》（明示用） 署名入り

《文例4 個人情報の利用目的通知書》





法第18条第3項（利用目的の変更）

《解説》

個人情報取扱事業者は、社会通念上、本人が想定することが困難でない認められる範囲内で利用目的を変更した場合、変更された利用目的について、本人に通知するか、又は公表しなければなりません。



法第18条第1項～第3項

【不動産に係わるQ&A】

Q1・利用目的の「通知」、「公表」、「明示」の方法について知りたい。

A1・「通知」とは、個人情報の利用目的を本人に認識させるために、口頭、電話、郵便、電子メール等により本人に知らせることをいいます。

「公表」は、個人情報の利用目的を不特定かつ多数の者が知ることができるように、官報や新聞紙等への掲載、インターネットでの公表、パンフレットの配布、事業所の窓口等への書面の掲示・備え付け等により発表することをいいます。「公表」は、継続して公表しておけば、例えば一つの物件情報を取得する毎に公表するといった対応は必要ありません。

「明示」は、個人情報の取得段階での本人の慎重な判断の機会を確保するために、個人情報の利用目的を本人にはっきりと示すことをいいます。本人に認識される合理的かつ適切な方法がとられていれば、口頭で明示することも認められます。しかし、明示の有無についての紛争を避ける観点からは、書面で明示することが望ましいといえるでしょう。ホームページに掲載することや業界団体が会報誌に掲載するだけでは本人に認識される適当な方法とはいえ、「明示」を行ったことにはならないことに留意しなければなりません。

Q2・個人情報について希望物件の申込書等への記載をしていただいた状態で、五十音順の整理もせずデータベース化もしない場合でも利用目的の明示が必要か？

A2・個人データにするか否かにかかわらず、「個人情報」を直接本人から書面で取得する場合は、あらかじめ本人に対しその利用目的を明示しなくてはなりません。





Q3・客付業者が元付業者に対し物件情報の問い合わせを行い、客付業者が個人情報を書面で取得する場合、客付業者が本人に対して利用目的を明示することが必要か？

A3・利用目的の明示が必要な場合は「本人から直接」書面に記載された本人の個人情報を取得する場合であって、この場合元付け業者は明示が必要ですが、客付業者は、利用目的の明示は必要ありません。ただし、客付業者も個人情報の取扱いに関して利用目的の公表等の義務は生じます。

Q4・買い希望者がインターネットの物件情報サイトを利用して、業者に対してインターネット上で問い合わせを行う場合、業者は本人に対して個人情報の利用目的をあらかじめ明示する必要があるか。

A4・法第18条2項の「書面」には、「電子的方式、磁氣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」ので、インターネット上での問い合わせや電子メールでの問い合わせも法第18条2項の「書面」に該当します。

このため、買い希望者が物件情報サイトを利用して、業者に対してインターネット上で問い合わせを行うことは、交渉開始にあたり「書面」で個人情報を取得する形態の一つであり、「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」に該当しなければ、利用目的をあらかじめ明示する必要があります。

この場合、ホームページ上に利用目的を公表し、更にユーザーが問い合わせや資料請求のクリックをする前に利用目的が表示されるようにしてください。

Q5 買い希望者等が来店した時点で書面によって個人情報を取得する場合は、本人に対して利用目的の明示が必要か。

A5・利用目的が、媒介契約を締結するために本人との連絡をとるためや希望に適する物件等が合った場合に連絡をするためであれば「取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合」(法第18条4項4号)に該当し、明示を行わなくても構いません。しかし、例えば、媒介契約を締結していない段階で買い希望者の個人情報を第三者提供することは不動産取引では一般的であるとはいえないことから「取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合」には該当せず、本人に対して利用目的を明示しておくことが必要です。





Q6・不動産登記簿、固定資産課税台帳から個人情報を入手した場合には、本人への利用目的の通知または公表が必要か？

A6・公開されている情報であっても個人情報に該当する可能性はあります。不動産登記簿や固定資産課税台帳に記載されている情報は個人情報であり、これらの個人情報を取得した場合には、利用目的の公表や本人への通知が必要になります。

しかし、例えば、仲介の依頼を受けた不動産取引に際して重要事項説明に使用する目的のみ不動産登記簿や固定資産課税台帳に記載されている個人情報を入手した場合は、「取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合」に該当するとして利用目的の公表等を不要と解することも可能です。

Q7・電話での問い合わせの顧客に対して氏名、電話番号を聞くとき利用目的を知らせる必要がありますか？

A7・電話で個人情報を取得する場合、あらかじめ個人情報の利用目的を公表していない場合には、個人情報の取得後すみやかに、利用目的の通知等を要します。実際には資料送付に合わせて、あるいは本人が来店したときに通知すればすみやかに利用目的を通知したことになるでしょう。



法第18条4項関連（適用除外）

4 前3項の規定は、次に掲げる場合には適用しない。

- 一 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
- 二 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該個人情報取扱事業者の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合
- 三 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。
- 四 取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合

※ 法第18条第1項～第3項の規定は、法第18条第4項第1号～第4号の場合については適用しない。





【取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合】

（事例1）商品・サービス等を販売・提供する場合、氏名、連絡先などの個人情報を取得する場合があるが、連絡のみに使用するのであれば利用目的は明らかであると認められます。

（事例2）一般の慣習として名刺を交換する場合、書面により、直接本人から、氏名、所属、連絡先等の個人情報を取得するが、その利用目的が今後の連絡のためという利用目的である場合。ただし、ダイレクトメール等の目的に名刺を用いることは自明の利用目的に該当しない場合があるので注意を要します。



■個人データの管理（法第19条～第22条）

〔5〕 法第19条（データ内容の正確性の確保）

（データ内容の正確性の確保）

第十九条 個人情報取扱事業者は、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。

《解説》データ内容の正確性の確保

個人情報取扱事業者は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人情報データベース等への個人情報の入力時の照合・確認の手續の整備、誤り等を発見した場合の訂正等の手續の整備、記録事項の更新、保存期間の設定等を行うことにより、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りません。

この場合、保有する個人データを一律に又は常に最新化する必要はなく、それぞれの利用目的に応じて、その必要な範囲内で正確性・最新性を確保すれば足ります。

※個人データの保存期間等

個人情報取扱事業者が管理している個人データの保存期間は、個人情報保護法には特に定められていません。もっとも、個人情報は、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて取り扱ってはいけない（法第16条第1項）とされていますから、「原則として利用目的に必要な範囲内で保存期間を定めるものとし、当該保存期間経過後又は当該利用目的を達成した後は、当該個人データを遅滞なく消去する（総務省・電気通信事業におけるガイドライン）」とするのも一案でしょう。取得した個人情報は取っておきたいのが常ですが、利用目的を達成したら、できる限り消去することが望まれます。





■個人データの安全管理

[6] 法第20条（安全管理措置）

（安全管理措置）

第二十条 個人情報取扱事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

《解説》安全管理措置とは

個人情報取扱事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又はき損の防止、その他個人データの安全管理のため、組織的、人的、物理的及び技術的な安全管理措置を講じなければなりません。その際、本人の個人データが漏えい、滅失又はき損等をした場合に本人に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の応じ、必要かつ適正な措置を講ずるものとします。

なお、安全管理措置については、個人データを記録した媒体の性質に応じた安全管理措置を講じることが望ましいでしょう。



【必要かつ適切な安全管理措置を講じているとはいえない場合】

- （事例1）公開されることを前提としていない個人データが事業者のウェブ画面上で不特定多数に公開されている状態を個人情報取扱事業者が放置している場合。
- （事例2）組織変更が行われ、個人データにアクセスする必要がなくなった従事者が個人データにアクセスできる状態を個人情報取扱事業者が放置していた場合で、その従事者が個人データを漏えいした場合
- （事例3）本人が継続的にサービスを受けるために登録していた個人データが、システム障害により破損したが、採取したつもりのバックアップも破損しており、個人データを復旧できず滅失又はき損し、本人がサービスの提供を受けられなくなった場合。
- （事例4）個人データに対してアクセス制御が実施されておらず、アクセスを許可されていない従業者がそこから個人データを入手して漏えいした場合。
- （事例5）個人データをバックアップした媒体が、持ち出しを許可されていない者により持ち出し可能な状態になっており、その媒体が持ち出されてしまった場合

