

倉庫業における「個人情報保護」に関するガイドブック



平成29年5月

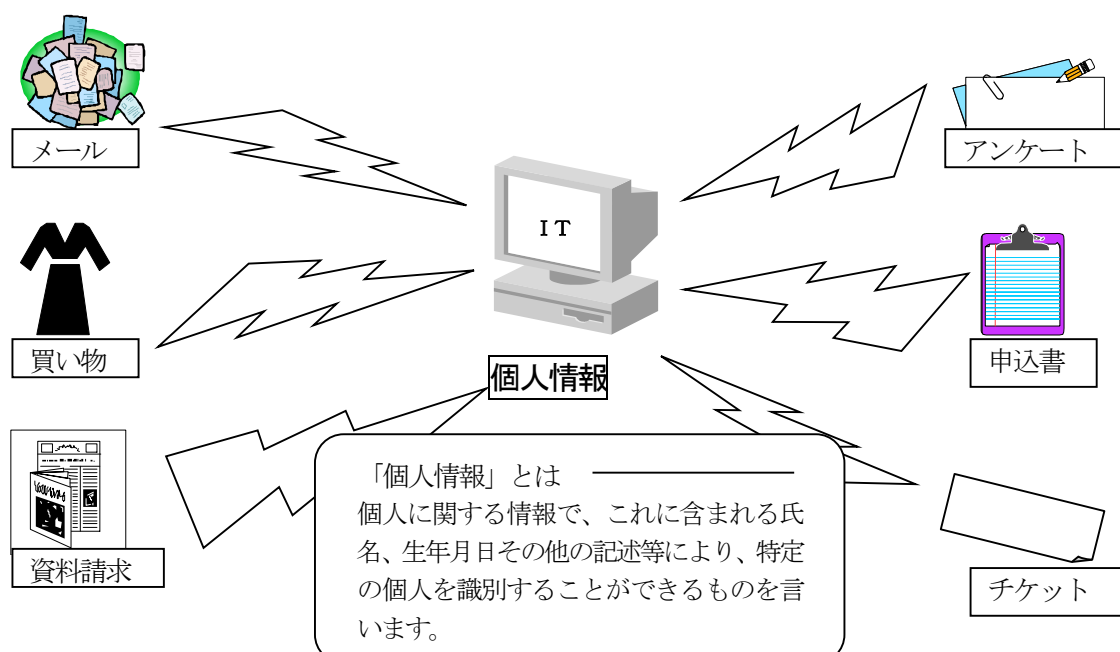
国土交通省総合政策局物流政策課物流産業室

個人情報保護法とはどのような法律でしょうか。

今日、「個人情報」を利用した様々なサービスが提供され、私たちの生活は大変便利なものになっています。その反面、「個人情報」が誤った取扱いをされた場合、個人に取り返しのつかない被害を及ぼす恐れがあり、国民のプライバシーに関する不安も高まっています。このような状況を踏まえ、「個人情報の保護に関する法律」（以下「個人情報保護法」という）が平成15年5月に成立、公布され、平成17年4月1日より施行されています。

この法律では、国民が安心して高度情報通信社会のメリットを享受できるよう、個人情報の適正な取扱いを求めています。法律の内容としましては、民間の事業者の個人情報の取扱いに関して共通のルールを定め、事業者が事業等の分野の実情に応じ、自律的に取り組むことを重視しております。

一方、倉庫業におきましても、トランクルームにおける個人の顧客リスト、通販事業者等荷主から発注される個人宛の出荷リストなども「個人情報」に該当します。また、個人情報の所有者である荷主により、委託先である倉庫業者は当該個人情報について監督されることとなり、倉庫事業者としましては、「個人情報」の安全管理を行う等個人情報保護法に適切に対応していく必要があります。



どのような倉庫事業者が個人情報保護法の対象事業者となりますか。

個人情報保護法で対象となる「個人情報」とは、氏名、生年月日等その情報を見れば「あの人ね」と特定の個人を認識することができる情報のことをいいます。この「個人情報」を検索しやすい状態で事業のために保有する事業者(個人情報取扱事業者)が対象となります。この「個人情報」には顧客情報のみならず、社員、アルバイト、パートタイマー等の情報、また、過去の求人応募者の履歴も含まれることから、ほとんど全ての倉庫事業者が対象となります。また、検索しやすい状態で事業のために保有するとは、例えば記入済みの寄託申込書情報をコンピュータに入力したり、検索しやすいようアルファベット順に書類等を整理したりして保有することをいいます。なお、寄託申込書情報を整理するに限らず、あらかじめ個人情報が記載されている会社四季報、会員名簿等を、商品販売の案内を行うために購入して保有するというような場合なども、一部の例外を除いて、個人情報を事業のために保有する場合には含まれます。

事業に使用するためコンピュータ等で検索可能な状態で個人情報を保有する事業者。



個人情報

その情報に含まれる記述などだけで特定の個人を識別できる情報又は個人識別符号
例 名前、メールアドレス、住所、電話番号、FAX番号、顔の画像、DNA情報等

事業で使う個人情報

コンピュータ等で検索できる情報

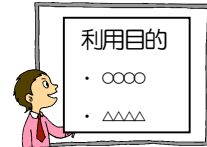
例

顧客データ

社員データ等

個人情報取扱事業者となる倉庫事業者は個人情報保護法によりどのような事を求められるのでしょうか。

その1 個人情報の利用・取得に関するルール



「個人情報」を取得する際には、不正な手段による取得が禁止されているとともに、「個人情報」の利用目的をできる限り特定し、その利用目的を本人に通知あるいは公表しなければなりません。また、利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱ってははいけません。契約締結時等本人から直接書面に記載された個人情報を取得する際には、取得前に本人に対して利用目的を明確に示す必要があります。具体的には、寄託申込書に利用目的を記載する、窓口で利用目的を口頭で伝える等の方法があります。間接的に取得した場合は、速やかに本人に利用目的を通知または公表する必要があります。また、利用目的が変更された場合は変更後の利用目的を本人に通知または公表しなければなりません。

<利用目的の公表具体例>

お客様の個人情報は、弊社内で弊社トランクルームサービスの顧客管理にのみ使用し、他の目的には一切使用致しません。

(業務委託を行う場合)

弊社は、弊社トランクルームサービスを行うにあたり、出入庫、運送等の作業を外注しており、個人情報の取扱いに関する契約を締結した上で、作業実施に必要な範囲内でのお客様の個人情報を当該外注先に提供することがあります。

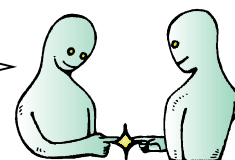
その2 適正・安全な管理に関するルール



顧客情報の漏洩などを防止するため、「個人情報」を安全に管理し、従業員や委託先を監督しなければなりません。また、「個人情報」の利用目的の達成に必要な範囲で、個人情報を正確かつ最新の内容に保つ必要があります。

トランクルームなどにおける再委託などの場合の荷主情報（＝「個人情報」）につきましては、委託元は再委託先に対する監督責任が生じます。再委託先で「個人情報」が漏れますと委託元も責任を負うこととなりますので、再委託先との間で秘密保持義務を含む契約を締結することをおすすめします。

その3 第三者提供に関するルール



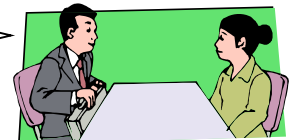
個人情報をあらかじめ本人の同意を取らないで第三者に提供することは原則禁止されます。第三者提供を無制限に許せば、本人が全く予期し得ないような利用がなされてしまうなど、本人の権利利益が侵害される危険があるためです。例外としては、令状捜査を受ける場合、税務署の反面調査に協力する場合等国、地方公共団体の法令上の事務遂行に協力する場合、または人の生命の保護に必要であってかつ、本人の同意取得が困難な場合につきましては、この規定からはずれません。また、第三者に対して個人情報の取扱いを委託する場合、第三者に対して事業を譲渡等する場合や、一定の範囲の第三者との間で個人情報を共同で利用

する場合も、当該第三者に個人情報を提供することについて本人の同意を得る必要はありません。

以上は、第三者が国内に所在する事業者である場合に妥当し、第三者が外国に所在する事業者である場合、①当該第三者が個人情報の保護に関して適切な体制を整備しているか、②当該第三者が個人情報保護委員会の認めた国・地域に所在するか、いずれかに該当すれば国内に所在する第三者への個人情報の提供と同じ整理となりますが、①②のいずれにも該当しない場合には、委託・事業譲渡等・共同利用の場合でも「外国に所在する第三者に個人情報を提供する」という特別の同意を本人から得なければなりません。

また、個人情報の第三者提供にあたっては、いつ・誰に対して・誰の・どのような個人情報を提供したのかということに関する記録を一定期間保持することが義務付けられています。同様に第三者から個人情報の提供を受けるにあたっては、提供を受ける個人情報を提供元が入手するに至った経緯等を確認したうえで、確認した内容とともに、いつ・誰の・どのような個人情報の提供を受けたのかということに関する記録を一定期間保持することが義務付けられています。これは、どのような個人情報が、誰の手に渡ったのかというトレーサビリティを確保するために設けられている規律です。ただし、提供にあたって本人の同意を得る必要がない場合（個人情報保護法 23 条 2 項の場合を除きます）には、この規律の適用を受けません。

その4 開示等に応じるルール



事業者が保有する個人情報に関して、本人から求めがあった場合は、その開示、訂正、利用停止等を行わなければなりません。ただし、本人または第三者の権利・利益を害する恐れ

がある場合や他の法令違反となる場合には、開示を拒否することができます。開示に応じる場合には、書面の交付による方法によって開示を行うことが原則となりますが、その他開示請求者が同意した方法がある場合は当該方法でもかまいません。これに対して、求められた個人情報の全部または一部について開示しない旨の決定をいたした場合は、本人に対し遅滞なくその旨を通知しなければなりません。また、上記開示請求を受けた場合は、実費を勘案した合理的な範囲内で定めた手数料を徴収することができます。

なお、個人情報の取り扱いに関して苦情が寄せられたときは、適切かつ迅速に処理しなければならず、各社の苦情処理窓口担当者の教育が重要となってきます。

<具体例>

お客様またはその代理人は、弊社に対しいつでも弊社が有しているお客様情報を開示するよう求めることができます。この場合、本人または代理関係の確認のため書類の提出等をお願いする場合があります。開示の結果、当該個人情報に誤りがある場合は、お客様は弊社に対して当該個人情報の訂正または削除を要求することができます。開示、訂正または削除を要求される場合は、下記の個人情報に関する相談窓口まで文書かお電話または電子メールでご連絡下さい。

記

〇〇〇株式会社 ×××部 個人情報ご相談窓口
電 話：
F A X：

<個人情報の開示等の求めに応じる手続き例>

弊社が保有するお客様の保有個人データにつきましては、お客様ご本人から「利用目的の通知・開示・訂正等・利用停止等の求め」があった場合、次の通り手続きをさせていただきます。

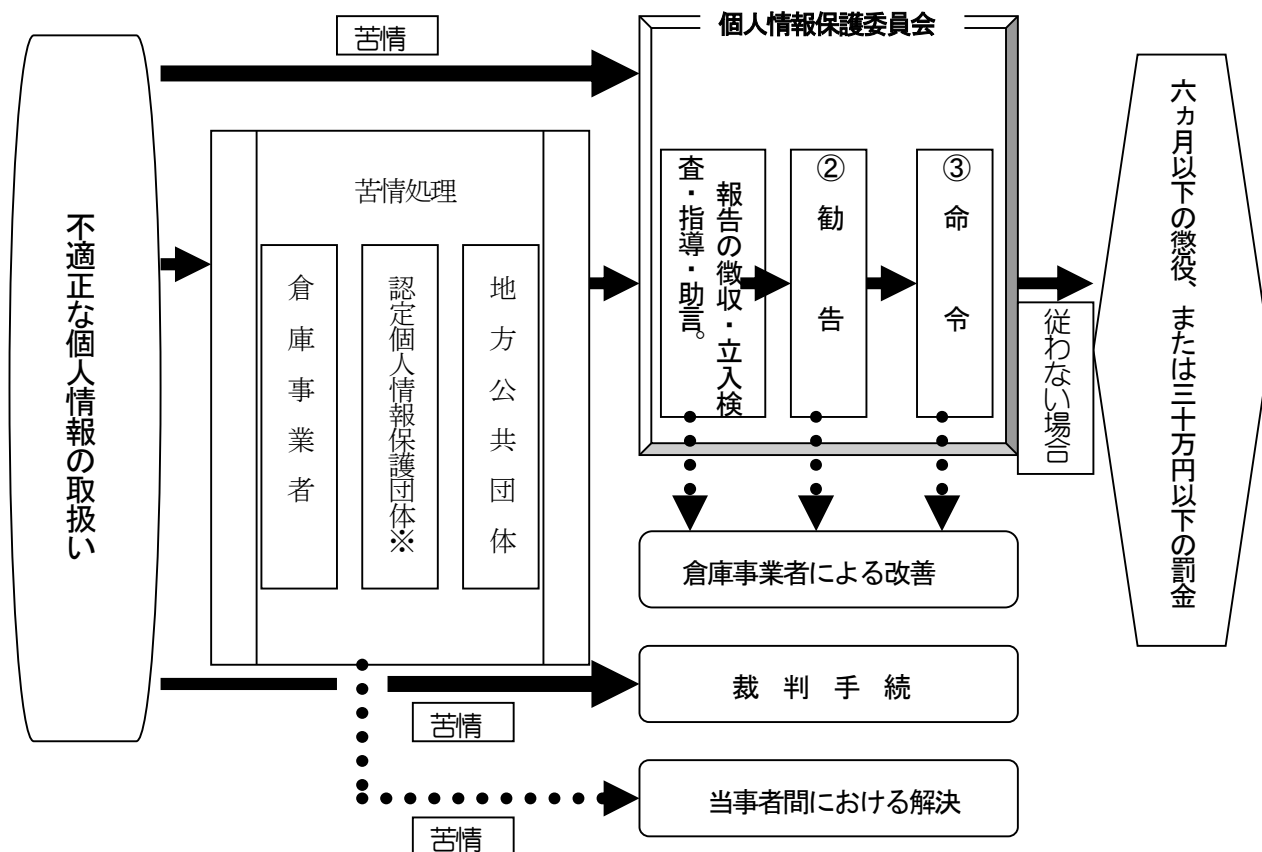
- (1) お客様から「利用目的の通知・開示の求め」がある場合、弊社の営業各部または各支店の担当窓口にて、運転免許証、パスポート、健康保険証等によりご本人であることの確認をさせていただきます。受付した日から原則として7営業日以内に回答を書面にて発送させていただきます。送料はお客様のご負担とさせていただきますのでご了承ください。
- (2) お客様から「訂正等・利用停止等の求め」がある場合、上記(1)と同じ方法でご本人様であることを確認させていただきます。受付した日から原則として14営業日以内に回答を書面にて発送させていただきます。なお、送付方法及び送料負担は上記(1)と同様とさせていただきます。また、お客様の保有個人データが存在しない場合、あるいは不開示を決定した場合には、その旨理由を付して上記と同様に書面にて通知申し上げます。この場合も、送付方法及び送料負担は上記と同様とさせていただきます。

個人情報保護法に違反するとどのような罰則があるのでしょうか。

個人情報保護委員会は、個人情報保護法に違反した疑いのある倉庫事業者に対し報告の徴

収、立入検査、指導、助言、勧告及び命令を行うことができることになっています。命令に違反すると、6月以下の懲役または30万円以下の罰金が科せられ、両罰規定（違反行為をした者を処罰するだけでなく、その法人自体も処罰対象とする）の対象となります。報告を怠ったり、虚偽報告をした者や、立入検査を拒んだ者に対しても30万円以下の罰金に処せられることとなります。また、もし倉庫事業者が不適切な取扱いにより個人情報の漏洩事故を起こしてしまった場合、個人情報保護委員会による上記行政処分とは別に、被害者個人から損害賠償などの民事責任も問われる可能性もあります。

苦情処理の仕組み



※「認定個人情報保護団体」

個人情報の適正な取扱いの確保のため個人情報保護委員会が認定した、苦情の処理や対象事業者に対する情報の提供などを行う団体。



Q & A

Q. 倉庫業においては、寄託契約書に荷主の氏名、住所、連絡先及び貨物の内容等「個人情報」を記載してもらっていますが、これらの個人情報を得る場合も、利用目的の通知が必要となるのでしょうか。

A. 契約締結時等本人から直接書面に記載された個人情報を取得する際には、取得前に本人に対して利用目的を明確に示す必要があります。具体的には、寄託申込書に利用目的を記載する、窓口で利用目的を口頭で伝える等の方法があります。

[本書P3参照](#)

Q. 倉庫事業者が他の倉庫事業者に対し再寄託する場合、荷主の個人情報が再寄託される倉庫事業者に提供されますが、これは本書P4の第三者提供に当たるのでしょうか。

A. 倉庫事業者間における再寄託による荷主等の個人情報のやり取りに関しては第三者提供とはなりません。ただし、荷主の個人情報を持つ寄託元となる倉庫事業者には再寄託先倉庫事業者に対する監督責任が生じてきます。

[本書P4参照](#)

Q. 個人情報を第三者に提供する場合、事前の同意のとり方を具体的に教えてください。

A. 同意する旨を本人から口頭または書面で確認する、本人が署名または記名押印した同

意する旨の記載のある申込書等文書を受領し確認する、本人からの同意する旨のメールを受信する等の方法があります。

Q. 倉庫事業者が荷主と保管・運送等物流業務契約を行った場合、荷役作業会社、運送事業者に渡す荷主の個人情報（作業指示書、ピッキングリスト、送り状等）は、利用目的の達成に必要な範囲として、第三者への提供にあたらないと解釈して良いか。

A. 上記情報は個人情報保護法における個人情報の第三者提供にあたりません。ただし、この場合の倉庫事業者には業務委託先の荷役会社や運送会社に対し、当該個人情報の安全管理について監督責任が生じてきますので十分注意してください。

本書 P4 参照

Q. トランクルームにおいて、個人情報（病院のカルテ、荷主の顧客情報等）が入った箱を保管する場合、当該データは当該トランクルーム事業者が取り扱う個人情報となるのでしょうか。

A. トランクルーム事業者が、当該箱の中身が個人情報であることを認識することなく、単に当該箱情報を貨物として箱ごと保管するだけである（依頼された保管行為以外の何らの用途にも用いない）場合は、トランクルーム事業者として個人情報を取り扱っているとはいえ、個人情報保護法上の規制を受けることはありません。しかし、当該トランクルーム事業者が荷主より当該貨物が個人情報であると知らされた場合は、トランクルーム事業者は、荷主から委託を受けて個人情報を取り扱うこととなり、荷主より当該情報の安全管理に関して監督を受けることとなります。

本書 P4 参照

※ このように、倉庫事業者が内容物を関知しない文書箱等の保管、運送等を受託する場合、倉庫事業者は、個人情報を取り扱うものでなく、個人情報取扱事業者としての義務の適用を受けるものではありませんが、倉庫事業者として内容物の紛失等が生じないよう、善良な管理者として十分な注意を払わなければならないことに注意が必要です。

Q. 荷主から個人情報の入った書類の保管を依頼された際、寄託価格を大きく上回る賠償額（荷主にとっては当該情報が損失または漏えいすると莫大な損害を被ることとなるため）の設定を要求されていますが、この場合どのように対応したらよいでしょうか。

A. 倉庫事業者としての寄託契約につきましては、あくまでも貨物そのものを安全に保管するものであり、貨物の中身である情報の安全まで含まれるものではありません。上記の質問のような場合、荷主の要求する、貨物の安全な保管以外に個人情報内容そのものの安全について万全を期すことに対応できない場合、約款に基づいて寄託引き受けを拒否（標準倉庫寄託約款第7条及び標準トランクルームサービス約款第7条）することができます。

一方、個人情報を含む貨物の取扱いについて万全の体制を整えている事業者においても、倉庫業である寄託契約のほか、別途個人情報の管理に係る付加価値についても詳細な契約を結ぶことをお勧めします。