

SS等における個人情報保護法ガイドライン

石油連盟

全国石油商業組合連合会

2004年9月

ＳＳ等における個人情報保護法の遵守に関するガイドライン

平成 15 年 5 月「個人情報の保護に関する法律」(以下、個人情報保護法)が公布・施行された。このうち、企業(「個人情報取扱事業者」)に係る第 4 章の条項は罰則規定を含んでおり、これについては平成 17 年 4 月に施行となる。この個人情報取扱事業者に係る条項は、「企業における個人情報の適正な取り扱い」について規定するものであり、これに伴い、個人情報を取り扱う企業にとっては、「漏洩」のリスクに加えて、「取り扱い方法」の法令遵守に係るリスクも発生することになる。

また、今般個人情報を取り扱う企業において、情報漏洩等の不祥事が多数発覚し、社会問題となっている。これまでの不祥事の例により、一度個人情報が漏洩すると、その事業者において社会的信用の低下(ブランド価値の低下)、謝罪コストの発生等により、企業活動に甚大な損害を被ることがわかった。

石油業界における個人情報についてみると、クレジットカードや現金会員など、元売会社、特約店、ＳＳいずれにおいても大量の個人情報を取り扱っている。その結果、石油製品販売事業者は、個人情報の「漏洩」及び「取り扱い方法」について極めて高いリスクを負っていると考えられる。しかしながら、現段階では、来春の個人情報保護法の完全施行に向けて、必ずしも準備が十分でない状況と考えられる。

このような状況を踏まえ、石油連盟及び全国石油商業組合連合会は本ガイドラインを策定し、石油販売業(以下ＳＳ等)に携わる事業者等が行うべき、個人情報の適正な取扱いの確保に関する活動を支援する具体的な指針とするものである。

本ガイドラインにおいては、法、基本方針、行政が策定した一般的なガイドラインの内容をカバーし、かつできうる限りＳＳ等の現場において個人情報を取り扱うと考えられる具体的な事例を取り上げる。その上で、それらの事例を個人情報保護法の規定に照らし合せて、問題点の有無や、具体的な対応策に触れ、ＳＳ等の現場において実践的に利用できることを考慮したものである。

<目 次>

・ 個人情報取扱事業者	6
1．法を遵守するための基本的な考え方	6
2．定義等	7
個人情報とは	7
個人情報データベース等とは	7
個人情報取扱事業者とは	8
本人とは	8
3．事業者としての準備	9
(1) 実態把握	9
(2) 準備すべき事項	10
事業者が行う措置の対外的明確化	10
責任体制の確保	10
従業員の啓発	11
・ SS等における個人情報保護について	12
1．元売クレジットカード	12
(1) 申し込み時	12
記入・封入	12
取得する事項	13
申込書の取り扱い	13
(2) クレジットカード利用時(クレジット給油等)	13
(3) 元売会社から提供されたクレジットカード会員情報の利用	14
個人情報を利用した業務に従事する者	14
利用目的・範囲の遵守	15
第三者提供(共同利用) 業務委託	15
(4) 保管・廃棄	16
保管・廃棄業務に従事する者	16
保管方法の指定	16
2．その他の元売会社関連の個人情報	18

3 . 現金会員	19
(1) 申し込み受付業務等	20
申込書の作成	20
申し込み受付	21
(2) 個人情報の利用	23
個人情報取扱責任者及び作業者の選任	23
第三者提供	23
委託	24
(3) 保管・廃棄	27
4 . その他のSS・特約店独自の会員システム等（洗車会員等）	29
(1) 申込書類等	29
収集項目	29
利用目的の明示	30
共同利用、第三者提供の明示	31
問合せ等に係る事項の明示	32
申込書の封入	32
(2) お申し込み	32
申込者の了承	32
本人確認	33
(3) 個人情報の利用・保管・廃棄	33
. 苦情等への対応	34
問合せ窓口での対応	34
問合せ窓口の通知・公表	34
本人確認の徹底	35
確実かつ速やかな対応	35

個人情報取扱事業者

「個人情報の保護に関する法律」(平成15年法律第57号、以下「法」)は平成15年5月23日に成立し、公布・施行された。この法律では、公的部門(国、自治体)、民間部門(企業)が個人情報を取り扱う際に、遵守すべき事項を規定したものであり、特に企業(=個人情報取扱事業者)に係る規定は平成17年4月より施行の運びとなる。

法で規定された個人情報取扱事業者は、法第4章の条文の遵守が義務付けられており、これに違反した場合、行政による指導、罰則が課せられることとなる。

1. 法を遵守するための基本的な考え方

本人同意の上で事業者に提供された個人情報は、適切かつ有効に利用した場合、本人および事業者の両者にとって、非常に大きなメリットが生じる。従って、事業活動の上で積極的に個人情報を活用していくことは、事業者の経営努力として、極めて正当なものである。しかし、この個人情報の利用が適切でない場合、本人の利益を阻害することになり、この本人の利益を保護する主旨で制定された個人情報保護法にも抵触することになる。

この観点から、取得した個人情報を適切かつ有効に利用し、また個人情報保護法を遵守するために、個人情報の取得・利用・管理をしていく中で、以下の考え方を基本に据えることが必要になる。

取得の可否、利用方法について本人の了解を得る 事業者内で個人情報に係る責任体制、作業体制を明確にする 名簿などは必要な者だけが閲覧できるように管理する 名簿などを他者に提供することは避ける 不要になった個人情報は適切に(完全に)廃棄する 本人の求め、苦情には速やかに対応する
--

2. 定義等

法で規定されている「個人情報取扱事業者」に係る定義のうち、特に重要な「個人情報」、「個人情報データベース等」、「個人情報取扱事業者」、「本人」の定義は、以下の通りである。

個人情報とは

- ・生存する個人に関する情報・その情報に含まれる記述(氏名、生年月日その他)によって、特定の個人の情報と識別できるもの
- ・他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む

ＳＳ等において取り扱う情報のうち、これに当てはまる事例としては、以下の場合が考えられる。

(個人情報に該当する事例)

- a. クレジットカード等各種会員の申込書
- b. 顧客の氏名が表記される、ＳＳ等の売上傳票
- c. ＰＯＳ等で取り扱う売上等に係る情報のうち、顧客の氏名が入っているもの
- d. 各種キャンペーンに係るアンケート、プレゼント申込のうち、氏名等を記入させるもの
- e. 防犯カメラに記録された情報など、本人が判別できる映像

なお、「個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン」(平成16年6月経済産業省)によると、「本人の氏名」のみでも個人情報に該当するとされている。

個人情報データベース等とは

- ・特定の個人情報を、電子計算機を用いて検索することができるように、体系的に構成したもの
- ・電子計算機を用いなくても、目次、索引等で個人情報を容易に検索することができるように体系的に構成したもの

ＳＳ等において取り扱う「個人情報データベース」としては、以下のようなものが考えられる。

(個人情報データベース等に該当する事例)

- a. P C内やフロッピーなどに保管された会員名簿
- b. タブ見出しなどを付したファイルに保管されている名簿
- c. 顧客(法人であっても代表者など個人名を含むものは該当する)ごとにまとめられた、売上傳票など

個人情報取扱事業者とは

- ・個人情報データベース等を事業の用に供している者
- ・個人情報データベース等で取り扱う個人情報の件数が、過去6ヶ月以内に5000件を超えたことがある事業者

電話帳やカーナビに収録されている個人情報については、これを編集・加工せずに利用する限りにおいては、この件数に含まれない。

ＳＳ等で取り扱われている現金会員等で収集された個人情報については、一度登録されると、以後削除されない場合が多い。このような実態を勘案すると、5,000件を超えて個人情報を取り扱うことは特に珍しいものではないと考えられる。

したがって、ＳＳ等の事業者は常に自らが扱う個人情報について、十分に実態を把握・管理し、法に則った取り扱いをしていく必要がある。

本人とは

- ・当該個人情報によって識別される特定の個人

3. 事業者としての準備

(1) 実態把握

1の定義で見たように、法の規定が適用される「個人情報取扱事業者」は、その保有する個人情報の保管形式及び保管件数において線引きされている。したがって、事業者としてはまず自らの実態を把握しておく必要がある。そのポイントとしては以下の3点が挙げられる。

a. 自らが取り扱う個人情報の種類とそれを取り扱う部署・人員

(事例)

・クレジットカードに係る個人情報	営業部門
・クイズキャンペーンに係る個人情報	宣伝部門
・社員の情報	人事部門

b. aにおいて把握した、それぞれの個人情報の保管方法

(事例)

- ・PCの内蔵ハードディスクに保管
- ・プリントアウトしてファイルに綴じて保管

c. 自らが取り扱う個人情報の件数

(事例)

・クレジットカード	3500件
・現金会員	2800件
・キャンペーン	800件
・人事情報	100件
・合計	7200件

なお上記の実態把握の結果、「個人情報データベース等」として保管している個人情報(=保有個人データ)について、5,000件を超えず、自らが個人情報取扱事業者でない場合であっても、個人情報に係る社会的

認識の高まりを考慮すると、企業・事業者としての社会的責任から、個人情報保護法の遵守に努め、本ガイドラインの内容に沿って、個人情報を取り扱う。

(2) 準備すべき事項

「個人情報の保護に関する基本方針」(平成16年4月2日閣議決定)では、個人情報取扱事業者について、法の規則に従うほかに「講ずべき措置」として、3項目を定めている。また「経済産業分野ガイドライン」においても、4分野にわたる「安全管理措置」として、個人情報取扱事業者があらかじめ定めて(準備して)おくべき事項を提示している。

事業者が、(1)において実態を把握した結果、自らが個人情報取扱事業者である(もしくは個人情報取扱事業者になりうる)ことがわかった場合は、「安全管理措置」として、以下の措置を講ずることが望ましい。

事業者が行う措置の対外的明確化

a. プライバシーポリシー等の策定・公表

事業者の個人情報保護に関する考え方や方針に関する宣言(プライバシーポリシー等)を策定・公表することにより、事業者の個人情報に関する取扱方法、法令遵守、各種手続をあらかじめ対外的にわかりやすく説明する。

b. 問題が発生した際の事実関係の公表

個人情報の漏えい等の事案が発生した場合には、二次被害の防止等の観点から、可能な限り事実関係等を公表する。

責任体制の確保

事業運営において個人情報の保護を適切に位置づける観点から、以下のような社内体制の整備を行い、個人情報の安全管理について、事業者の内部における責任体制を確保するための仕組みを整備することが望ましい。

a. 個人情報保護管理者(CPO)の設置

b. 個人情報取扱責任者、担当者の限定

(個人情報取扱責任者及び作業担当者のみが行うべき業務)

以下の業務は、十分に啓発を行った専任の従業員のみが行うものとし、一般の従業員が従事することは避ける

- a. 個人情報データベース等を利用した業務
- b. 個人情報データベース等が保管されている金庫・キャビネットの鍵の保管・管理
- c. 個人情報を取り扱う業務のマニュアル化

従業員の啓発

従業員の教育研修の実施を通じて、個人情報を実際に業務で取り扱うこととなる従業員の啓発を図り、従業員の個人情報保護意識を徹底する。

また、雇用者と従業員との間で締結する雇用契約等に、業務上知り得た個人情報についての「非開示契約条項」を盛り込む。

この啓発を実施するにあたっては、以下の点について留意する。

(望ましい従業員啓発)

- a. 新規従業員については、最初に啓発を実施する
- b. 啓発した内容について、遵守されているかどうか、定期的に確認・監査を行う
- c. 個人情報作業担当者や問合せ窓口担当者にならない限り、従事すべきではない業務(個人情報データベース等へのアクセス、本人からの問合せの受付等)があることを確認する

・ S S 等における個人情報保護について

1. 元売クレジットカード

元売クレジットカードに係る個人情報について管理責任を負うのは、信販会社等のクレジットカード会社および元売会社である。従って、S S 等において元売クレジットカードに係る個人情報を取り扱う際は、クレジットカード会社および元売会社との取り決めに従う必要がある。

S S 等において、元売クレジットカードに係る個人情報を取り扱うのは、申込時、クレジットカード利用時、そして元売会社から会員情報の提供を受けた時と考えられる。これらに際して、個人情報については以下のように取り扱うことが望ましい。

(1) 申し込み時

クレジットカードの申込書は、申込者の様々な情報が記入されるものであり、個人情報として最も情報量が多いものの一つであると言える。したがって、万が一クレジットカードの申込書に記載された内容について漏えい等の事故が生じると、一般的に本人の受けた被害も大きいと判断される可能性が高く、事業者側の賠償リスクも大きくなると考えられる。このことから、クレジットカードの申込書については、十分に注意して取り扱う必要がある。

現在、元売クレジットカードの申し込みは、申込書類をカード会社に直接送付する方式が主流になっている。しかし、元売会社による入会促進キャンペーン等により、S S 等の店頭にてお客様のお申し込みを受け付けるケースも多い。

S S 等の店頭における勧誘の結果、お客様がクレジットカードに申し込むことになった場合、以下の各項に示すように取り扱うことが望ましい。またそのために、申込書を直接取り扱う従業者についても、本ガイドラインで整理した個人情報の取り扱いについて十分に教育を行うことが望ましい。

記入・封入

申込書は、申込者本人に記入・封入をしてもらう。

取得する事項

元売クレジットカードの申込書で取得する個人情報は、申込書に記入欄がある事項で必要かつ十分である。申込者に記入欄のない事項は特に必要のないものであり、クレジット申込の際に別途取得したり、これを保管したりしない。

申込書の取り扱い

申込書やその控えのように申込者本人に係る情報が記載されている文書については、慎重に取り扱う。SS等に保管するものがある場合は、これを厳重に管理・保管する。

(望ましい対応)

- a. 申込書の記入、封入は本人にお願いする
- b. 申込書記入内容のチェックを行う場合には、本人の同意をもらう
- c. チェックの結果、記入漏れ及び修正点があった場合は、本人に記入してもらう

(避けるべき対応)

- d. 申込書記入内容の一部又は全部を、別の用紙にコピー・転記したり、PC等に入力する
- e. 本人確認として運転免許証等のコピーを取り、SS等で控えとして保管する

(2) クレジットカード利用時(クレジット給油等)

お客様がクレジットカードを利用して、SS等において給油を行う場合、売上伝票・領収書(以下、伝票等)などに利用者本人の氏名、カード番号等の個人情報が表示されることが多い。したがって、伝票等そのものや、これに記載された情報は、十分に注意して取り扱う必要がある。

これについては、以下のように取り扱うことが望ましい。

(望ましい対応)

- a. 伝票等の控えについては、会計・税務処理等必要なときだけ使用し、所定のファイル、箱などに保管するようにする
- b. 個人情報に記載された伝票等を保管したファイル、箱等についても、鍵のかかるキャビネット、金庫等に保管する
- c. クレジットカード利用時の個々の情報がPC等に保存される場合は、しかるべき管理者のみが情報にアクセスできるように、適切にアクセス権を設定する
- d. 利用者本人に渡すべき領収書(レシート)について、本人がSS等店頭のゴミ箱等に廃棄することを想定し、定期的にゴミ箱のチェック、処理を行う
- e. POSに係る情報については、税務・会計処理業務等の業務上必要な場合を除き、決して第三者に閲覧・利用させない
- f. 定められた期間保管したPOS伝票控については、焼却その他の方法で、閲覧不可能な状態になるよう確実に廃棄する
- g. 廃棄業務を他の業者に委託する場合は、伝票の内容に係る秘密保持契約を締結し、また廃棄証明を発行させる

(3) 元売会社から提供されたクレジットカード会員情報の利用

元売会社のクレジットカードの個人情報については、そもそも元売会社が責任を負って管理・運用するべきものである。

元売クレジットカードの個人情報を、SS等における広告・宣伝等の目的で利用するためには、あらかじめ元売会社とその系列のSS等と共同で利用することを会員に通知等していることが必要になる。またこの場合、元売会社から提供された個人情報について、SS等においても安全管理措置を実施し、適切に運用・保管等をすすめていくことになる。

このような観点から、元売会社からカード会員に係る個人情報を取得した場合は、以下のように取り扱うことが望ましい。

個人情報を利用した業務に従事する者

個人情報取扱責任者及び作業担当者のみが個人情報を利用する業

務の運用・管理を行い、一般の従業者は元売会社から提供を受けた名簿等を閲覧等できないような措置を取る。

利用目的・範囲の遵守

利用に際しては、元売会社が指定する利用目的や利用範囲（申込書等に明記されている）を逸脱しない。またそのためのマニュアルを策定する。

（望ましい対応）

- a. 元売クレジット会員の個人情報を利用する場合には、あらかじめ元売会社が適切である旨指定した目的・方法で利用する
- b. 全く新しいアイデアに基づく利用方法等、あらかじめ元売会社が指定する以外の目的・方法や、SS等において適切であるかどうか判断がつかない利用方法・目的については、それが適切かどうか、元売会社に確認する

第三者提供（共同利用）、業務委託

（望ましい利用方法）

- a. 自店でのみ会員情報の閲覧・処理を行い、他事業者（親子会社等も含む）に元売クレジット会員情報を閲覧・提供しない
- b. 他の事業者と共同のキャンペーンなどを実施する際も、元売クレジット会員情報は自店もしくは自店が直接「委託」した業者で処理し、他事業者に提供しない
- c. 前項の「委託」を行う場合は、「業務委託契約」を締結する

（業務委託契約に盛り込むべき事項）

原則として、自社で同じ業務を行う場合と同等の安全管理措置を実施させる
個人情報に係る秘密保持（第三者に譲渡しない等）
情報の返還、廃棄に係る具体的方法の指定
他の業者に廃棄業務を委託する場合は、個人情報に係る秘密保持契約を締結し、また廃棄証明を発行させる

(事例)

- ・商店街のキャンペーンでダイレクトメールを送送する
- ・近隣のカー用品店と共同キャンペーンを行う際にダイレクトメールを送送する

(望ましい対応)

- a. 共同キャンペーン参加業者それぞれが自らの名簿に基づいてDMを作成し、送送する(自社は自社で処理)
- b. 共同キャンペーン参加業者が全員でDM作成作業を印刷業者に一括委託契約し、それぞれの保管する名簿を自ら委託業者に持ち込んでDMの作成、送送する

(避けるべき対応)

- c. 共同キャンペーン参加業者の名簿を、特に委託契約もなく一社に集め、その業者においてDMを作成、送送する

(4) 保管・廃棄

そのSS等自身が十分に安全管理に配慮し、責任を持って管理する必要がある。安全管理については、経済産業省のガイドラインで詳細に規定されているが、SS等の実態に即して考えると、以下のような点に留意して保管・廃棄を行うことが望ましい。

保管・廃棄業務に従事する者

個人情報取扱責任者、作業担当者のみが業務を行う

保管方法の指定

個人情報取扱責任者、作業担当者のみが直接名簿等の「個人情報データベース等」にアクセス(閲覧、加工等)を行うように保管方法を定め、マニュアル化する。

(望ましい対応)

- a. ファイル、ケースは必ず鍵のかかるキャビネット、金庫などに保管する
- b. キャビネット、金庫などの鍵は個人情報管理責任者が保管する
- c. ファイル等の持ち出しの管理台帳などをつける
- d. PC等で保管・作業を行う場合は、適切に制限を設けるなど、アクセス制御を行う

廃棄方法

紙や物理媒体については、できる限り自社にて廃棄することが望ましい。しかし廃棄用の設備がなかったり、大量に廃棄する必要がある場合は、廃棄業者に依頼することもありうる。

(望ましい対応)

- a. PCを廃棄する場合は、廃棄前にハードディスクの内容を専用のソフトウェアで完全に消去する
- b. 廃棄業者に廃棄業務を委託する場合は、業務委託契約において、個人情報に係る守秘義務契約を盛り込む
- c. 廃棄後、業者に廃棄証明書を発行させる
- d. 必要であれば、廃棄工程を監査する

2. その他の元売会社関連の個人情報

クレジットカード以外でも、キャンペーン、フェア等で実施するプレゼント応募やアンケート等（以下元売キャンペーン等）によって収集する個人情報等、SS等を通じて元売会社が主体となって個人情報を取得するものがある。このような個人情報についても、原則としてクレジットカードのケースと同様に扱うことが望ましい。

しかし、与信情報などを含むクレジットカードと比較すると、キャンペーン等では、SS等側のみならず本人の個人情報の保護に対する意識が希薄になりがちである。個人情報を取得する際においても、以下の点に留意し、十分に注意して個人情報を扱うことが望ましい。

（個人情報を収集する際のSS店頭での望ましい対応）

- a. SS等で、元売キャンペーン等で取得した個人情報を利用する場合は、元売が指定する利用目的、利用方法の範囲を超えないように注意する。特に元売による利用目的、利用範囲の指定がない場合は、SS等では利用しない
- b. 応募用紙等を店頭で回収する際は、外側から内部を確認できない箱等を利用して回収し、紛失等のないよう厳重に管理する
- c. 回収前に記入内容についてチェックを行う場合は、必ず本人の意を得て行う。また記入漏れ等がある場合は、本人自身に記入していただく
- d. 回収された応募用紙等は、SS等において整理・分類を行わない
- e. 応募用紙等に記入された個人情報を別の用紙に転記したり、PC等に入力したりせず、指定された方法で元売会社宛に発送する

3. 現金会員

現金会員については、主に以下の3つの運用形態が考えられる。

- A. 元売会社が企画し、元売会社の統一的な申込書・カードを発行して、元売会社の会員管理システムで運用する。また取得した個人情報も、元売会社が責任を持って管理し、取得したSS等のみでなく、同一元売会社であれば他のSS等でも利用するもの。
- B. 元売会社が企画し、元売会社の統一的な申込書・カードを発行して、元売会社の会員管理システムで運用するもの。ただし、取得した個人情報の管理については、取得したSS等が責任を持ち、また取得した個人情報はそのSS等でのみ利用する。
- C. SS等が企画し、独自の申込書・カードを発行して、独自の会員管理システムを運用するもの。取得した個人情報もそのSS等でのみ利用する。

これらのうちAについては、元売会社が主体となって運用する現金会員システムであり、信用情報などを取得しないことを除けば、元売クレジットカードの会員管理と極めて似ている形態と考えられる。従って、このような現金会員システムを利用している場合は、個人情報を取り扱う際には原則として「クレジットカード」の項に従って業務を遂行することが望ましいと考えられる。

これに対して B、Cについては、SS等が主体となって運用する現金会員システムと解されることから、ここで取得した個人情報の管理については、SS等が責任を負うことになる。本項では、このような現金会員システムを運用している場合に、留意すべき点と望ましい運用について取り上げることとする。

なお、SS等が主体となって管理している掛客についても、本項に沿って運用していくことが望ましい。

(1) 申し込み受付業務等

申込書の作成

AやBのように、元売会社が会員管理システム運用を行っている場合は、申込書も元売会社が用意していることが多いと考えられるが、CのようにSS等が全ての運用を行っている場合は、申込書をSS等で準備する必要がある。個人情報の取り扱いという観点からは、申込書の体裁をどのようにするかは非常に重要であり、以下の点に留意して作成することが望ましい。

- a. 「個人情報に係る問合せ先」欄に、そのSS等の問合せ窓口を明示しておく

(望ましい対応)

あらかじめ、申込書中の問合せ窓口欄に必要事項を印刷・押印しておく

(望ましい表現例)

ご登録いただいた個人情報に関する開示・訂正・利用停止等のお問合せにつきましては、お電話もしくは直接以下の連絡先までご連絡ください。

個人情報に関するお問合せ先

株式会社(担当: 部)

電話番号: 0XX-XXX-XXXX

住所: 県 市 町 -

b. 「共同利用」する場合は、その旨を明示しておく

(望ましい対応)

近隣の商店街や、店舗等と共同でDMを出すなど、個人情報
を他の企業と共同で利用する可能性がある場合は、共同
利用の際の個人情報の管理について責任を負う事業者を明
示した上で、あらかじめその共同で利用する者や、共同で
利用する際の目的も印刷するなどして明示する

(明示の例)

本会員に登録されたお客様の情報は、キャンペーン、セール
のご案内をお送りするため、当店加盟の 商店街(連絡先:
)と共同で利用することがあります。この共同利用をご希
望されないお客様は以下の記入欄に 印を付してください

(個人情報管理責任事業者: ××株式会社)

<input type="checkbox"/>	商店街との共同利用を希望しない
--------------------------	-----------------

申し込み受付

現金会員に係る申し込み受付を行う場合は、申込見込者に対して
「利用目的」を明示し、また本人の意思で申込書を記入してもらう
ことが必要になる。このために、以下のように対応することが望ま
しい。

- a. 現金会員の勧誘の際は、割引等のメリットを説明すると同時に、
記入していただく個人情報について、誰がどのように利用するか、
明瞭に説明する

(勧誘の際に望ましい文言)

現金会員に入会して頂きますと、ガソリン1ℓあたり、ハイオクX円、レギュラーY円の割引になります。
入会にあたっては、氏名、住所、お電話番号、メールアドレスを頂戴しますが、これは当SSを運営しているZZ株式会社から、皆様にダイレクトメール等でキャンペーンのお知らせをする際に使用させていただきます。
なお、頂いた個人情報は当社のみで利用し、他者に提供することはありません。
ダイレクトメールなどの停止や脱会は、こちらに明示されているお問合せ先にご連絡ください。

- b.原則として、従業者が申込フォームに記入欄のある事項のみ、本人に記入してもらおう。また、記入漏れなどについてSS等の従業者が記入する場合等は、全て申込者の了承を得る。

(望ましい対応)

本人記入漏れの事項がないかどうか、記入者本人に同意を得て確認する
『記入漏れがないか、確認させて頂いてよろしいですか』
同意を得て確認した結果、記入漏れの事項があった場合は、本人に記入してもらおう
『XXについて、ご記入いただけていないようですので、こちらにご記入いただけませんか』

(避けるべき事例)

申込者本人の同意を得ることなく、申込書に記入欄のない事項について、申込書欄外等に本人に係る情報(例:車種、車検時期等)を記入する

- c.現金会員入会時に、本人確認は必要とならない。不要な情報を

蓄積しないためにも、むやみに本人確認することは避ける。

(避けるべき事例)

免許証、保険証、パスポート等のコピーなどを取り、本人確認を行うこと

d. 記入済みの申し込み用紙は所定の作業にのみ用い、その後は廃棄するか、定められた場所に保管する

(望ましい取り扱い)

申込書受領後、速やかに会員登録システムに登録するシステム登録後、申し込み用紙は廃棄する
廃棄できない場合は、個人情報を保管するための、専用のキャビネット、金庫等に保管する
保管された「記入済み申込書」は、登録内容のチェック等「控え」として用いる以外の他の用途には利用しない

(2) 個人情報の利用

個人情報を利用する場合は、原則としてあらかじめ申込書等で明示した目的の範囲内で利用すべきであり、これを逸脱して利用する場合は、あらかじめ本人に通知等を行い、同意を得る必要がある。

また共同利用を行う場合にも、あらかじめ申込書で明示した範囲を逸脱する場合は、やはり本人にあらかじめ通知等を行い同意を得る必要がある。

個人情報取扱責任者及び作業者の選任

個人情報の漏えいや、誤った取り扱いによる事故等を防止するため、個人情報データベース等を利用した業務や、管理を担当する責任者及び専任の作業者を任命する。

第三者提供

原則として、SS等が現金会員として収集した個人情報は専ら自らが利用すべきであり、第三者に提供することは避けるべきである。

しかしSS等の営業の都合上、近隣の事業者や、子会社等と個人情報を共同で利用することにメリットが生じることも多い。このよ

うに自らが取得した個人情報を、他の事業者と共同で利用する場合は、あらかじめその旨を本人に通知する必要があるなど、法律上の制約も多い。法令遵守や、個人情報漏えいのリスクを低減するために、収集した個人情報を第三者に提供する場合は、以下の事例のように取り扱うことが望ましい。

(共同利用を行う際に望ましい対応)

- a. 原則として、現金会員に係る個人情報を第三者に提供することは避ける
- b. 共同でキャンペーン等を行うことにメリットがあっても、キャンペーンを実施する事業者が、それぞれ自分の保管する個人情報を処理するなどして、極力個人情報の他者への提供を避ける
- c. 共同で個人情報を(交換)利用することで、多大なメリットを享受できることが明らかな場合のみ、あらかじめ申込書等に明示した共同利用先に個人情報の提供を行う
- d. やむを得ず、本人に通知していない共同利用先と利用する場合は、DM等によりあらかじめ本人に通知し、同意を得る。
- e. 共同利用について、本人より利用停止を求められたら、速やかに利用を停止する。速やかな対応が困難な場合は、その理由や対応可能時期を本人に明瞭に説明する
- f. 共同利用相手先の「安全管理措置」について、説明を受け、必要であれば保管状況等を実際に見せてもらい、確認する
- g. 共同利用相手先の安全管理措置が不十分な場合は、速やかに共同利用を停止する

委託

収集した個人情報を、自ら処理せずに他者に処理を委託する場合は、そのこと自体について特に本人に通知する必要はない。しかし「委託」は、本来自社で行うべき業務を他者に依頼することであり、委託先における個人情報については、自社と同等の取り扱いが要求される。法律上も、委託先において漏えい等の事故が生じた場合、

その責任は委託元が負うことになる。したがって、「委託」を行う場合は以下の点に十分に留意する必要がある。

(委託についての望ましい対応)

- a. 業務を委託する場合、それがその業者に委託すべき業務であるかどうか(自社で遂行できないか)を十分に検討する
- b. 委託先に預ける個人情報について、必要最小限の項目にとどめる
- c. 委託先における個人情報に係る安全管理措置、啓発、保管・廃棄方法等については、自社と同等のものを実施するよう業務委託契約書に盛り込む
- d. 委託先が実施する安全管理措置、啓発、保管・廃棄方法等について監査する

(DM 作成・発送業務の例)

自社の PC、プリンタ等で宛名印刷ができないか検討する印刷業者に委託することになった場合は、その印刷業者には郵便番号、住所、氏名といった必要な事項のみを収録した個人情報データベースを渡す。電話番号その他の不要な項目は渡さない

印刷業者と業務委託契約を結ぶ際には、当方が提供する個人情報データベースの保管・廃棄方法を契約に盛り込む。特に廃棄については、廃棄後に証明書を発行するようにする

契約前に委託先を訪問し、ファイルの保管場所等を実際に見せてもらう

(3) 保管・廃棄

元売会社に管理委託を行う現金会員のようなケースを除いては、SS等が独自に収集した個人情報の保管・廃棄については、そのSS等自身が十分に安全管理に配慮し、責任を持って管理する必要がある。安全管理については、経済産業省のガイドラインで詳細に規定されているが、SS等の実態に即して考えると、以下のような点に留意して保管・廃棄を行うことが望ましい。

保管・廃棄業務に従事する者

個人情報取扱責任者、作業担当者のみが保管・廃棄業務を行う

保管方法

個人情報取扱責任者、作業担当者のみが直接名簿等の「個人情報データベース等」にアクセス（閲覧、加工等）を行うように保管方法を定める。

(望ましい対応)

- a. ファイル、ケースは必ず鍵のかかるキャビネット、金庫などに保管する
- b. キャビネット、金庫等の鍵は個人情報管理責任者が保管する
- c. ファイル等の持ち出しの管理台帳などをつける
- d. PC等で保管・作業を行う場合は、適切にアクセス制御を行う

C. 廃棄方法

紙や物理媒体については、できる限り自社にて廃棄することが望ましい。しかし廃棄用の設備がなかったり、大量に廃棄する必要がある場合は、廃棄業者に依頼することもありうる。

(望ましい対応)

- a. PCを廃棄する場合は、廃棄前にハードディスクの内容を専用のソフトウェアで完全に消去する
- b. 廃棄業者に廃棄業務を委託する場合は、業務委託契約において、個人情報に係る守秘義務契約を盛り込む

- c. 廃棄後、業者に廃棄証明書を発行させる
- d. 必要であれば、廃棄工程を監査する

4. その他のSS・特約店独自の会員システム等（洗車会員等）

現金会員以外にも、洗車会員、各種のキャンペーン応募など、SS等が独自で個人情報を収集する機会は少なくない。このような個人情報については、現金会員同様、SS等において全ての責任を負う必要があり、さらに、現金会員のように、元売会社に管理委託を行わずに独自の会員システムを運用する場合は、SS等の側で様々な準備が必要になる。この際にも、個人情報の取扱いについて、十分に注意することが必要である。

(1) 申込書類等

元売会社に管理委託を行う現金会員では、申込書の必要な書類は元売会社が作成していることが多い。しかし管理委託を行わないことが一般的な洗車・整備・車検等の会員申込書や、各種のキャンペーンの応募用紙等については、SS等が独自に申込書等を作成し、個人情報を取得することになる。

個人情報保護法では、個人情報の取得の際のルールが定められている。本ガイドラインの にあるように、「本人の了解を得る」ことが大原則となる。この点に留意し、申込書等を作成する際には、以下のように作成することが望ましい。

収集項目

個人情報保護法においては、個人情報取扱事業者が事業の用に供する個人情報の内容（個別の項目）について、特に制限を課していない。

しかしながら、個別の項目について、収集する妥当性や収集後のリスクを考慮すると、個人情報として収集する事項については、以下の点に留意して選定することが望ましい。

- a. 事業の用に供するにあたって、必要最小限の事項を選定する。
不要な情報を収集したうえで、事故等により漏えいした場合、賠償等のリスクが高まることになる。したがって、個人情報として収集する項目は、最小限に抑えることが望ましい。

(営業活動に用いる個人情報として最小限の例)

氏名
住所
電話番号
メールアドレス
生年月日
性別

b. 問題を生じ易い事項の収集は避ける。

例えば、プライバシーマークでは、次のような、社会的差別の要因となるような事項について収集することは避けるように規定されている。

- a. 思想、信条及び宗教に関する事項。
- b. 人種、民族、門地、本籍地（所在都道府県に関する情報を除く）、身体・精神障害、犯罪歴、その他社会的差別の原因となる事項。
- c. 勤労者の団結権、団体交渉及びその他団体行動の行為に関する事項。
- d. 集団示威行為への参加、請願権の行使、及びその他の政治的権利の行使に関する事項。
- e. 保健医療及び性生活

特に運転免許証やパスポートなどには本籍地が記載されていることから、SS等において、むやみにこれらのコピーを保管することは避けるべきである。

利用目的の明示

経済産業省のガイドラインでは、「利用目的の明示」については、できる限り具体的に記述するように求められている。SS等において利用目的を明示する場合は、以下のような具体的な表現が求められる。

(望ましい表現例)

- a. 当社販売商品・サービスの宣伝・広告の発送のために利用します。
- b. 当社車検・整備部門が、お客様のお車の定期点検・車検時期にお知らせをお送りするために利用します。

(問題となる恐れがある表現例)

- c. 当社の事業活動に用いるため・・・
- d. 当社の提供するサービス向上のため・・・
- e. 当社のマーケティング活動に用いるため・・・

共同利用、第三者提供の明示

会員名簿をグループ会社や商店街等の他事業者と共同で利用する可能性がある場合は、その共同利用者(当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称)、共同利用する項目及び目的、共同利用に際しての管理責任を負う事業者をできるだけ具体的に明示した上で、共同利用する旨を申込書に明示する。

また共同利用者における利用目的が、自らの利用目的と異なっている場合は、その旨も明示する。

(望ましい表現例)

- a. 会員として登録された個人情報の全部又は一部については、当社が個人情報に係る管理責任を負い、XX自動車整備株式会社及びYYオート販売株式会社が、販売商品・サービスの宣伝・広告の発送のために当社と共同して利用することがあります。(以下にXX及びYYの連絡先等を明示する)
- b. 会員として登録された個人情報については、当社が個人情報に係る管理責任を負い、当社が属するXX商工会と共同して、販売商品・サービスの宣伝・広告の発送のために利用することがあります。
- c. 会員として登録された個人情報については、第三者提供を行うことがあります。ただし、第三者提供を希望しない旨表明された会員については、この限りではありません。

	第三者提供を希望しない
--	-------------

問合せ等に係る事項の明示

個人情報取扱事業者は、取得した個人情報についての開示、訂正、利用停止等の問合せに対して、速やかに（遅滞なく）応じる義務がある。またこの問合せ等のための窓口、手段・方法等を本人に通知しておくことが必要である。

したがって、控えを含む申込書中に、問合せ等に係る窓口、手段・方法等を明示することが望ましい。

（望ましい表現例）

ご登録いただいた個人情報に関する開示・訂正・利用停止等のお問合せにつきましては、お電話もしくは直接以下の連絡先までご連絡ください。

個人情報に関するお問合せ先

株式会社（担当： 部 ）

電話番号：0XX-XXX-XXXX

住 所： 県 市 町 -

申込書の封入

申込書に記載された個人情報が、むやみに人目に触れるような状態は避けるべきである。従って簡易な封やシールによって、申込書に記入された個人情報を隠すことができるような体裁にすることが望ましい。

（２）お申し込み

申し込み受付業務については、元売クレジットカードの申し込み受付時に準じた扱いが必要になるが、独自会員システムの場合は、自らの事業所において登録された個人情報を処理することになる。

したがって、以下のような点に留意して申し込み受付業務を行うことが望ましい。

申込者の了承

申込者本人が申込書フォームに記入した事項以外の事項について、

SS等の従業員が記入する場合等は、全て申込者の了承を得る。

(避けるべき事例)

- a. 申込者本人に同意を得ることなく、SS等の従業員が記入漏れの項目を記入する
- b. 申込者本人の同意を得ることなく、申込書欄外等に本人に係る情報(例:車種、車検時期等)を記入する

本人確認

原則として、本人確認が必要なケースは「金融機関等による顧客等の本人確認等に関する法律」に該当する場合のみである。従って、クレジット機能の付いているカードなど、金融機関との提携を行っている場合のみ本人確認を行う。

(避けるべき事例)

- a. 特に金融機関と提携していない会員システムで、免許証のコピーなどをとり、本人確認を行うこと
- b. 本人確認が必要な場合でも、免許証等のコピーをSS等に保管すること

(3) 個人情報の利用・保管・廃棄

SS等が独自に収集している個人情報の望ましい利用・保管・廃棄方法については、SS等が運用する現金会員における望ましい個人情報の取り扱い方法と違いはない。利用・保管・廃棄にあたっては、現金会員の項に挙げられている事項について留意し、取り扱うことが望ましい。

・苦情等への対応

個人情報保護法では、個人情報取扱事業者に対して、本人より開示、訂正、利用停止の請求及び苦情（以下、問合せ等）が寄せられた場合は、速やかに対応することが求められている。

これについても、以下の点に留意することが望ましい。

問合せ窓口での対応

個人情報に係る問合せについては、問合せ専任担当の従業員がいない店頭等、問合せ窓口以外では対応しない。

（望ましい対応）

- a. S S等の店舗で問合せがあった場合は、店頭で個人情報についての問合せに応じられないことを説明し、問合せ窓口を伝える
- b. 必要であれば、問合せ窓口に連絡するために、本人に店頭の電話やファクシミリなどを貸す

（避けるべき対応）

- c. S S等の店頭で一般の従業員が本人の用件を聞き、それを問合せ窓口に伝える
- d. 本人の問合せ内容のメモ等を残す

問合せ窓口の通知・公表

問合せ窓口について、本人に通知もしくは公表する。

（望ましい対応）

- a. 会員申込書等の控えに窓口を明示する
- b. 会員向けのWEBサイトなどを設置して、そこに窓口を明示する
- c. 店頭で窓口を明示したポスター、案内書などを用意する
- d. 会員宛のDM等を発送する際に、窓口を明示しておく

本人確認の徹底

問合せ窓口の対応において、本人確認を徹底する。

(望ましい対応)

- a. 本人確認は複数の手段を組み合わせる(例：生年月日と住所)
- b. 本人確認をしていない段階で、問合せ本人と問合せ内容について話さない

確実かつ速やかな対応

問合せ等の内容については、その対応状況が本人にわかるように、確実かつ速やかに対応する。

(望ましい対応)

- a. 対応の可・不可にかかわらず、その結果を本人に通知する
- b. 対応ができない場合は、その理由を本人に明瞭に説明する

以上

本ガイドラインに係るお問合せ先

石油連盟 流通・石油システム部

〒100-0004

東京都千代田区大手町1 - 9 - 4 経団連会館ビル

TEL : 03-3279-3815

FAX : 03-3242-5688