

2 個人情報取扱事業者の義務 (1)

—個人情報に関する義務

弁護士 北村 幸裕

Q2-1 利用目的の特定

私は、この度、健康食品の通信販売を行う事業を立ち上げることにしました。当社の商品の販売のためには、顧客の名前、連絡先、代金の支払方法など、顧客の様々な個人情報が必要になることから、商品購入の申し込み時に、顧客のこれらの情報を提供してもらう必要があります。この際、個人情報の利用目的を特定しておく必要があると聞きましたが、具体的にはどう特定すればいいのでしょうか。

A2-1

あなたが個人情報を取り扱うことによって達成しようとする最終的な目的を、利用目的として特定する必要があります。あなたの場合、「健康食品の販売事業における商品の発送、関連するアフターサービス、新商品、サービスに関する情報のお知らせのために利用する」という特定になると思われます。

解説

個人情報取扱事業者は、個人情報を取り扱うに当たっては、その利用の目的をできる限り特定しなければならないと定められている(法15条1項)。

利用目的を特定することによって、個人情報取扱事業者が不必要に又はみだりに個人情報を取り扱うことを制限するとともに、個人情報の取り扱いの透明性を確保し、本人が権利や利益の侵害を未然に防止するために自ら必要な対応をとることができる環境を整備しようとしている。

利用目的は、上記の趣旨を実現できる範囲で特定すればよいことから、個人情報の取得、保管、利用、提供、消去といった個々の取り扱いプロセスごとにその目的を特定することまでは要求されておらず、個人情報取扱事業者が一連の取り扱いにより最終的に達成しようとする目的を特定すればよいとされている。

ただし、利用目的の特定の程度が、あまりに一般的、抽象的であると、上記の趣旨を実現することが困難になることから、法は、「できる限り」特定するこ

とを求めている。

この特定の程度は、個人情報取扱事業者による個人情報の具体的な利用が、利用目的の内か外かを判断できる程度に特定すればよく、個別具体的な利用目的を全て網羅する必要はない。換言すれば、個人情報が個人情報取扱事業者によって、最終的にどのような事業の用に供され、どのような目的で個人情報が利用されるのか、本人によって一般的かつ合理的に想定できる程度の特定が必要である。

個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(通則編)では、定款等に規定されている事業内容に照らして、本人からみて、自分の個人情報が利用される範囲が合理的に予想できるといった例外的な場合を除き、「事業活動に用いるため」、「マーケティング活動に用いるため」のように、業種の明示だけでは利用目的をできる限り具体的に特定したことにはならないとされている。

また、利用目的において事業を明示する場合についても、社会通念上、本人からみてその特定に資すると認められる範囲に特定することが望ましく、単に「事業活動」、「お客様のサービスの向上」等のように抽象的、一般的な内容では、利用目的をできる限り特定したことにはならないとされている。

Q2-2 個人情報の取得時の利用目的の通知

私は、Q2-1のとおり、会社を立ち上げることにしました。当社の商品購入にあたっては、インターネットによる商品の申し込みのみとし、申込時に、顧客から、商品販売に必要な個人情報を全て入力してもらうことを考えています。このような方法をとる場合、当社として注意すべきことはありますか。

A2-2

インターネットにおいて入力された個人情報を取得する場合には、あらかじめ本人に対しその利用目的を明示する必要があります。そのため、あなたは、顧客が個人情報を貴社に送信する前に、特定された利用目的を開示し、顧客がその内容を理解したことを確認するための処理をする必要があります。

解説

個人情報取扱事業者は、個人情報の利用目的をあらかじめ公表していれば、取得に際し、本人に対して個別の通知等は不要であるが、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に記載された個人情報を、当該本人から直接取得する場合には、あら

はじめ、当該本人に対し利用目的を明示する必要がある(法18条2項)。

ここでいう書面とは、アンケート票、商品やサービスの申し込み、懸賞の応募等、様々なものが該当し、かつ、電磁的記録も含まれている。

したがって、インターネットにおいて商品の申し込みをする場合であっても、当該本人に対して、利用目的を明示する必要がある。

Q2-3 利用目的外の利用の禁止

Q2-2で、当社の経営は順調でしたが、健康食品の販売を継続することに不安があることから、当社では、健康食品の販売事業を停止し、これまで収集した個人情報や顧客の購入履歴等の情報を利用して、消費者のニーズを分析し、その情報を第三者に提供する事業を行いたいと思っています。このような場合に、従来の顧客の個人情報を利用することはできますか。

A2-3

個人情報を収集した事業者は、一定の例外事由が認められない限り、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱うことはできません。消費者のニーズの分析は、Q2-1において特定した貴社の利用目的には含まれておらず、法が定める例外事由にもあたらないため、貴社は、そのような利用はできません。

解説

個人情報取扱事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、特定され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ならないと定められている(法16条1項)。

この「あらかじめ」とは、既に特定されている利用目的の達成に必要な範囲を超えた個人情報の取り扱いを行う時点よりも前に、という趣旨である。ただし、当該同意を得るために個人情報を利用すること(メールの送信や電話をかけること等)は、当初特定した利用目的として記載されていなくとも、目的外利用には該当しないと解されている。

また、法は、その他の目的外利用が許される例外事由として、法令に基づく場合等4つの場合を列挙している(法16条3項)。これらの事由に該当する場合についても、例外的に個人情報の目的外利用が認められている。

上記Q2-3では、これらの法が定める例外的事由のいずれにも該当しないことから、原則通り、特定され

た利用目的外の個人情報の使用は許されない。

なお、令和2年の改正によって、利用目的内の利用であっても、個人情報取扱事業者は、違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがある方法により個人情報を利用してはならないことが明示された(令和2年改正法16条の2)。

Q2-4 利用目的の変更

Q2-3の事例で、従来の顧客の個人情報の利用ができないのであれば、当社利用目的を「商品の通信販売に利用」から、「市場調査に利用」というように変更したいと思います。このような変更は可能ですか。

A2-4

変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲を超えて行うことはできませんので、このような利用目的の変更はできません。

解説

利用目的の特定の趣旨は、Q2-1の解説のとおりであり、仮に、一旦特定された利用目的が事後的に自由に変更することが可能であるとすると、この利用目的を特定させる実質的な意味がない。

一方で、一切の変更を認めないというのも、個人情報取扱事業者や本人にとって有益又は問題のない変更も禁止されることとなって、合理性を欠く。

そこで、法15条2項では、「利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲を超えて行ってはならない。」と定め、一定の合理性が認められる範囲で利用目的の変更を可能としている。

ここでいう「関連性を有すると合理的に認められる範囲」とは、変更後の利用目的が変更前の利用目的からみて、社会通念上、本人が通常予期し得る限度と客観的に認められる範囲との趣旨である。この「本人が通常予期しうる限度」とは、本人の主観や事業者の恣意的な判断によるものではなく、一般人の判断において当初の利用目的と変更後の利用目的を比較して予期できる範囲をいい、当初特定した利用目的とどの程度の関連性を有するかを総合的に勘案して判断される。

金融分野における個人情報保護に関するガイドラインでは、「商品案内等を郵送」を「商品案内等をメール送付」への変更は許容されるが、「アンケート集計に利用」を「商品案内等の郵送に利用」に変更することは認められないとの例があり、参考になる。

なお、実際に利用目的を変更した場合には、変更さ

れた利用目的を、本人に通知するか公表しなければならない(法18条3項)。