

第8章 民間部門の個人情報の保護

第27条 事業者の責務

第27条 事業者は、個人情報の保護の重要性にかんがみ、事業の実施に当たっては、その取扱いに適正を期し、個人の権利利益を侵害することのないよう努めなければならない。

趣旨

本条は、事業者の責務について規定したものである。

運用

事業者が本条の責務を果たせるよう、条例第29条は知事に対して、個人情報の保護に係る普及促進に努めることを定め、更に第31条は国及び他の地方公共団体との協力を定めている。

Ⅱ

第
27
条

第28条 東京都が出資等を行う法人の責務

第28条 東京都が出資その他財政支出等を行う法人であって、実施機関が定めるものは、この条例の規定に基づく東京都の施策に留意しつつ、個人に関する情報の適正な取扱いを確保するため必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

趣 旨

- 1 本条は、都が出資その他財政支出等を行う法人のうち、実施機関が定める法人については、都の施策に留意し、必要な措置を講ずるよう努めなければならないことを明らかにしたものである。
- 2 都が出資その他財政支出等を行う法人も、条例第27条の事業者に含まれ、同条の規定（事業者の責務規定）が適用されるものであるが、そのうち、都と極めて密接な関係を有し、その事務事業が都と代行・補完的關係にある団体は、実施機関に準じた公共性を有している。したがって、これらの団体が、その他の事業者よりも、より一層個人に関する情報の保護に努めるよう、特に本条を定めたものである。
- 3 「実施機関が定める法人」を定め、又は変更したときは保護規則第15条により、速やかに告示するものである。
- 4 「必要な措置」とは、この条例の保護施策の内容に十分留意しつつ、プライバシーポリシーの策定、内部管理規程の整備、個人情報保護の重要性を職員に認識させるための教育や研修、電子計算機処理に当たってハード面、ソフト面から安全対策を講じること等である。

運 用

知事が定めた法人に対する指導、助言は、当該法人に対する指導監督又は関与に関する事務の所管部門を通じて行うものとする。

関係規則・要綱

【知事が保有する個人情報の保護等に関する規則】

（知事が定める法人の告示）

第15条 知事は、条例第28条の規定により東京都が出資その他財政支出等を行う法人のうち実施機関が定める法人を定め、又は変更したときは、速やかに告示しなければならない。

第29条 個人情報保護の普及促進

第29条 知事は、事業者において個人情報の保護が図られるよう、意識啓発その他必要な施策の普及促進に努めなければならない。

2 知事は、都民に対してその権利利益の保護を図るため、個人情報の保護に係る意識啓発その他必要な施策の普及促進に努めなければならない。

趣旨

- 1 第1項は、知事が、事業者の意識啓発その他必要な施策の普及促進に努めなければならない旨を規定したものである。
- 2 「その他必要な施策」とは、事業者が自主的に個人に関する情報の保護に努めるよう、指針（ガイドライン）を策定するほか、必要に応じて行う助言、指導等をいう。
- 3 第2項は、個人情報の保護を実効性あるものにするには、事業者側の意識啓発だけでなく、都民の側の意識啓発も不可欠であることから、知事は、事業者に対してだけでなく、都民に対して個人情報の保護に係る意識啓発その他必要な施策の普及促進に努めなければならない旨を規定したものである。

第29条の2 事業者の取り扱う個人情報についての苦情の処理

第29条の2 知事その他の執行機関は、事業者の個人情報の取扱いについて苦情があったときは、その迅速かつ適切な処理に努めなければならない。

趣旨

- 1 個人情報保護法第13条は、事業者の個人情報の取扱いに関する苦情について、当事者間の解決を基本としつつ、国、地方公共団体、事業者、認定個人情報保護団体が有機的に連携し、複層的な苦情処理システムを構築するという考えに立って、地方公共団体が苦情の処理に努めるべき旨を定めている。本条は、都が苦情の処理に努める姿勢を明確にするために定めたものである。
- 2 「知事その他の執行機関」とは、知事、行政委員会、監査委員をいう。

関係規則・要綱

【東京都個人情報取扱事務要綱】

第5 苦情相談

(個人情報相談総合窓口の設置及び苦情・相談の受付)

- 1 各局等における個人情報に関する苦情・相談受付体制は、次のとおりとする。
 - (1) 事業者の取り扱う個人情報及び都が保有する個人情報に係る相談に対応するため、情報公開課に個人情報の取扱いについて総合的に相談に应诉する窓口（以下「個人情報相談総合窓口」という。）を置く。
 - (2) 事業者が行う個人情報の取扱いに関する苦情・相談は、個人情報相談総合窓口のほか、消費生活総合センター、生活文化局広報広聴部都民の声課及び各局等において受け付けるものとする。

(苦情・相談の処理)

- 2 各局等において、個人情報に関する苦情・相談を受け付けた場合には、次のとおり処理する。
 - (1) 苦情・相談の処理は、原則として、当該苦情等の内容に係わる業務を担当する課所が行う。
 - (2) 情報公開課は、個人情報の取扱いに関する総合的な窓口として、都民、事業者及び都の各局等に対し情報提供を行うとともに、苦情・相談にも対応する。
 - (3) 苦情・相談の処理を行う場合には、次の事項に留意するものとする。
 - ア 苦情・相談処理は、相談者と事業者との間の解決を基本とし、相談者に個人情報保護制度を説明し、事業者又は事業者団体の苦情・相談窓口を紹介するなど自主的な解決に向けた方法を助言する。
 - イ 相談者が既に事業者と交渉しているなど、相談者が自ら解決することがこれ以上は困難であると認めるときは、事業者又は事業者団体に連絡し、相談者への連絡を依頼するなど必要な措置をとる。

ウ 苦情・相談を受け付けたときは、個人情報 を適正に取り扱うよう事業者を指導するなど、迅速かつ適切な処理に努めるものとする。

(4) 苦情・相談を受け付けた場合、苦情・相談の内容、処理の経過及び結果等を、原則として、「個人情報相談処理票」(別記第9号様式)に記録し、その概要を、毎月、「個人情報についての苦情・相談の実績報告書」(別記第10号様式)により、情報公開課に報告する。

(表現の自由等への配慮)

3 苦情・相談の処理に当たっては、表現の自由、学問の自由、信教の自由、政治活動の自由に十分配慮しなければならない。

第6 事業者指導

(処理依頼)

1 事業者指導担当課以外で受け付けた苦情・相談について、当事者間の交渉で解決せず、事業者における個人情報の不適正な取扱いのおそれがあり、事業者に対する指導を要する場合は、原則として、「個人情報に係る苦情・相談処理依頼について」(別記第11号様式)により事業者指導担当課へ処理を依頼し、その写しを情報公開課に送付する。

第29条の3 説明及び資料提出

第29条の3 知事その他の執行機関は、前条の処理のために必要があると認めるときは、事業者その他の関係者に対して、説明又は資料の提出を求めることができる。

趣旨

- 1 本条は、知事その他の執行機関が、前条の定める苦情の処理を適切に行い、個人情報の適正取扱いを確保するために、調査権限を定めたものである。
- 2 事業者の個人情報の取扱いについて苦情相談があった場合で、当該事業者又は関係人から事情を聞くなどの調査をした結果、個人の正当な権利利益を侵害するおそれがあると認められるようなときは、本条が定める説明及び資料提出の求めを行うことになる。
- 3 「説明又は資料の提出を求めることができる」とは、事業者が説明や資料の提出を行うべき責務を有するという趣旨である。

関係規則・要綱

【東京都個人情報取扱事務要綱】

第6 事業者指導

(説明又は資料の提出の要求)

- 2 事業者指導担当課が、事業者に対して苦情・相談に係る個人情報の取扱いについての事実を明らかにするため説明又は資料の提出を求める場合には、必要な限度で行うものとし、原則として書面による。

第29条の4 助言及び勧告

第29条の4 知事その他の執行機関は、前条の規定による説明又は資料の提出の結果、事業者が行う個人情報の取扱いが不適正であると認めるときは、必要な限度において、当該事業者に対して、個人情報の適正な取扱いについて助言することができる。

2 知事その他の執行機関は、前項の規定による助言をした場合において、事業者が行う個人情報の取扱いに改善が見られないと認めるときは、当該事業者に対して、当該取扱いの是正を勧告することができる。

3 知事その他の執行機関は、必要に応じて前項の規定による勧告に係る事実に関する情報を都民に提供することができる。

趣 旨

- 1 本条は、前条の説明又は資料の提出要求に基づく調査等により、事業者が不適正な個人情報の取扱いを行っていると思われる場合で、その改善を行うよう指導を行ったにもかかわらず改善されないときに適用することとなる。
- 2 「不適正」とは、個人情報保護法に沿った措置がとられず、個人情報の取扱いが不正又は違法であることをいう。
- 3 「必要な限度」とは、個人情報の不適正な取扱いの改善に必要であると一般的に判断される範囲ということである。
- 4 「助言」とは、事業者による自主的な問題解決の手助けのための進言という趣旨である。
- 5 第2項は、知事その他の執行機関が、事業者に対して、個人情報の取扱いの是正を勧告することができることを定めたものであり、第1項に定める助言をしたにもかかわらず、個人情報の取扱いに改善が見られないと認められるときに適用されるものである。
- 6 「勧告」とは、自主的な解決を図るための進言にとどまらず、知事その他の執行機関の明確な意思として、事業者に対して個人情報の不適正な取扱いを是正するように勧め又は促すものである。
- 7 第3項は、知事その他の執行機関が勧告に係る事実に関する情報を都民に提供できることを定めたものであり、事実の公表は、都民に対して、事業者が行う又は行った個人情報の不適正な取扱いの事実を明らかにすることによって、被害の拡大を防止するために行うものである。

運 用

勧告をする場合は、審議会規則に基づき、原則として審議会の意見を聴くものとする。

関係規則・要綱

【東京都個人情報の保護に関する条例施行規則】

(勧告)

第5条 条例第29条の4第2項の規定による勧告は、その理由その他必要な事項を記載した書面により行うものとする。

【東京都情報公開・個人情報保護審議会規則】

(審議会の意見聴取等)

第1条の2 東京都個人情報の保護に関する条例（平成2年東京都条例第113号）第26条の規定により審議会が実施機関（同条例第2条第1項に規定する実施機関をいう。以下この条において同じ。）に意見を述べることができる場合は、次に掲げる場合とする。

二 実施機関（知事その他の執行機関に限る。次号において同じ。）が東京都個人情報の保護に関する条例第29条の4第2項の規定により事業者に対して勧告する場合

【東京都個人情報取扱事務要綱】

第6 事業者指導

(助言及び勧告)

3 事業者指導担当課は、事業者が個人情報を不適正に取り扱っていると認める場合には、苦情・相談の解決に必要な限度で助言を行う。助言を行ったにもかかわらず、事業者における個人情報の取扱いの改善が見られないと認めるときは、事業者指導担当課は、当該事業者に対し是正の勧告をすることができる。

(事業者指導)

4 事業者指導担当課が、事業者に対して法及び条例に基づく助言及び勧告等の措置を行おうとする場合には、情報公開課の意見を聴くことができる。

5 事業者指導担当課が、条例第29条の4第2項及び法第42条の規定により事業者に対して勧告等を行おうとする場合には、原則として、勧告案に当該勧告に係る事実の経緯等を証する資料等を添えて「東京都情報公開・個人情報保護審議会への意見聴取・報告について」（別記第8号様式）により審議会の意見を聴くものとする。

6 事業者指導担当課が、条例第29条の4第2項に基づき是正の勧告をするときは、当該事業者に対して「勧告書」（別記第12号様式）により行うものとする。

(事実の情報提供)

7 事業者が前項の勧告に従わない場合において、事業者指導担当課が条例第29条の4第3項の規定に基づき、都民に対して勧告に係る事実に関する情報提供をしようとするときは、被害拡大防止のために必要な事項等をインターネットに登載する等の方法により行う。

(営業の自由への配慮)

8 事業者指導に当たっては、事業者の「営業の自由」に配慮し、慎重に行うものとする。

(その他)

9 事業者指導の具体的な事務執行については、行政手続法（平成5年法律第88号）、東

京都行政手続条例（平成6年東京都条例第142号）、聴聞及び弁明の機会の付与に関する規則（平成6年東京都規則第169号）等を踏まえるものとする。

第29条の5 適用除外

第29条の5 事業者のうち次の各号に掲げる者については、その個人情報を取り扱う目的の全部又は一部がそれぞれ当該各号に規定する目的であるときは、前二条の規定は、適用しない。

- 一 放送機関、新聞社、通信社その他の報道機関（報道を業として行う個人を含む。）
報道の用に供する目的
- 二 著述を業として行う者 著述の用に供する目的
- 三 大学その他の学術研究を目的とする機関若しくは団体又はそれらに属する者 学術研究の用に供する目的
- 四 宗教団体 宗教活動（これに付随する活動を含む。）の用に供する目的
- 五 政治団体 政治活動（これに付随する活動を含む。）の用に供する目的

趣 旨

- 1 本条は、報道機関、著述を業とする者、学術研究団体、宗教団体、政治団体がそれぞれの本来の活動の目的で行う個人情報の取扱いについては、第29条の3（説明及び資料提出）及び第29条の4（助言及び勧告）を適用しないことを定めたものである。
- 2 報道、著述、学術研究、宗教、政治の各分野においても、個人情報の適正な取扱いを確保することの必要性は一般の事業者と変わるものではないが、これらの分野については、憲法に保障する自由との関係から特に行政からの不当な干渉が排除されることが求められるため、適用除外を定めたものである。
- 3 適用除外に該当するのは、「次の各号に掲げる者」が「当該各号に規定する目的」で個人情報を取り扱う場合であり、「次の各号に掲げる者」であっても、「当該各号に規定する目的」以外の目的で個人情報を取り扱う場合は、適用除外とはならない。
- 4 第1号関係
 - （1）「報道機関」とは、報道を業として行う者である。「放送機関、新聞社、通信社」は報道機関の例示であり、報道機関はこれに限らない。「報道を業として行う個人を含む。」は、フリージャーナリスト等を含むことを確認的に規定している。
 - （2）「報道」とは、不特定かつ多数の者に対して客観的事実を事実として知らせること（これに基づいて意見又は見解を述べることを含む。）をいう。
 - （3）報道機関が行うものであっても、例えば、報道目的をまったく含まないカルチャーセンター用の個人情報の取扱いについては、適用除外とはならない。
- 5 第2号関係
 - （1）「著述」とは、小説、詩、論文、評論等のジャンルを問わず、人の知的活動により、創作的な要素を含んだ内容を言語を用いて表現すること全てを含む。
 - （2）「著述の用に供する目的」とは、著述を業とする者における、著述を目的とした取材から、執筆、編集、校正、印刷・製本、制作、刊行・発表に至る一連の活動全体に用いられる個人情報の取扱いが含まれる。

6 第3号関係

- (1) 「大学その他の学術研究を目的とする機関又は団体」とは、私立大学、民間研究所等の学術研究を目的として活動する機関や「学会」等の団体をいう。
- (2) 「学術研究」とは、学問分野であれば人文・社会科学であるか自然科学であるかを問わないし、基礎研究であるか応用研究であるかも問わない。

7 第4号関係

- (1) 「宗教団体」とは、宗教法人法（昭和26年法律第126号）第2条で定義されている宗教団体（宗教の教義を広め、儀式行事を行い、及び信者を教化育成することを主たる目的とする、①礼拝の施設を備える団体（神社、寺院、教会、修道院その他これらに類する団体）、又は②単位宗教団体を包括する団体（教派、宗派、教団、教会、修道会、司教区その他これらに類する団体））と同様である。ただし、同法に基づく認証を受けた者であるかどうかは問わない。
- (2) 「宗教活動（これに付随する活動を含む。）」とされているが、「宗教活動」の概念自体は、宗教法人法における「宗教団体」の定義に照らせば、「宗教の教義を広め、儀式行事を行い、及び信者を教化育成すること」を中心とする活動である。宗教団体が行う活動の中には、宗教団体としての中核に位置付けられる活動とまではいえないものの、その活動の副次的効果として教義を広める効果を期待して行われているものがある。これらの活動についても、宗教団体としての中核となる宗教活動からは切り離して関与することは適当でないことから、本号では、「宗教活動（これに付随する活動を含む。）」と規定した。

8 第5号関係

- (1) 本号でいう「政治団体」は、政治資金規正法（昭和23年法律第194号）第3条に規定する「政治団体」と同様である。ただし、同法上の届出を行ったかどうかは問わない。具体的には、①政治上の主義若しくは施策を推進し、支持し、又はこれに反対することを本来の目的とする団体、②特定の公職の候補者を推薦し、支持し、又はこれに反対することを本来の目的とする団体、③その他政治上の主義若しくは施策を推進し、支持し、若しくはこれに反対すること、又は特定の公職の候補者を推薦し、支持し、若しくはこれに反対することをその主たる活動として組織的かつ継続的に行う団体をいう。

また、こうした団体の活動と密接な関連を有する、政治上の主義又は施策を研究する団体や政党のために資金上の援助をすることを目的とする団体も、同法の適用上は「政治団体」とみなされる（政治資金規正法第5条）。

- (2) 「政治活動」とは、このような政治資金規正法上の定義等に照らせば、①から③までの活動が中心になると考えられる。しかし、政治団体が行う活動には、それ自体「政治活動」の中核として行われる活動ではないが、副次的に政治上の主張等を推進・支援する等の効果を期待して行われる活動がある。このため、宗教団体の場合と同様の考え方から、このような活動についても、政治目的を含む以上、適用外とすることが適当であることから、「政治活動（これに付随する活動を含む。）」と規定した。

- 9 本条の適用除外の範囲は、個人情報保護法第76条に定める同法第4章（個人情報取扱事業者の義務等）の適用除外と同じである。