

個人情報保護法における事例(Q)と対応策(A)

個人情報の取扱いに関して疑問と思われる事例と国が公表している見解・対応策をまとめてみました。

個人情報の保護と適切な利用を考える上で、みなさんに参考にさせていただければ幸いです。

【事例1：小規模な事業者】

Q) 取扱う個人情報の数が少ない小規模の医療・介護関係事業者は、個人情報保護法の対象外ですか。

A) 個人情報保護法では、取扱う個人データの数が過去6月以内に一度も5,000件を超えたことがない小規模事業者は、個人情報取扱事業者としての義務等は課せられませんが、ガイドラインでは、このような同法における義務等を負わない小規模事業者に対してもガイドラインを遵守する努力を求めています。

なお、個人情報取扱事業者の義務等を負わない事業者であっても、情報の不適切な取扱いにより、権利を侵害した場合に、民事責任を問われる可能性があることはいうまでもありません。

《厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」に関するQ&A(事例集)》

【事例2：本人同意】

Q) 本人の同意を得る場合には、文書で同意を得る必要がありますか。

A) 医療機関等については、本人の同意を得る方法について法令上の規定はありません。このため、文書による方法のほか、口頭、電話による方法なども認められます。このため、同意を求める内容や緊急性などを勘案し、それぞれの場面に適切な方法で同意を得るべきと考えます。

介護関係事業者については、介護保険法に基づく指定基準により、サービス担当者会議等において利用者または家族の個人情報を使用する場合は、利用者及び家族から文書による同意を得ておく必要があることに留意が必要です。

《厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」に関するQ&A(事例集)》

【事例3：個人情報の取得に際しての利用目的の通知等】

Q) 個人情報保護法第18条第1項の規定により個人情報を取得した場合、速やかに利用目的を本人に通知等しなければなりません。同条第4項第4号で「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」は前3項の規定は適用しないとのことですが、どのような場合該当しますか。

A) 商品・サービス等を販売・提供する場合、住所・電話番号等の個人情報を取得する

場合がありますが、その利用目的が当該商品・サービス等の販売・提供のみを確実に
行うためという利用目的であるような場合とか、一般の慣行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・肩書・連絡先等の個人情報を取得する
こととなりますが、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ような場
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。）が考えられます。

《経済産業省「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
ライン」》

【事例4：委託契約の場合】

Q) 清掃業務等、個人データを直接取扱わない業務を委託している場合は、委託契約
書に個人情報の取扱いに関する事項を記載する必要はないと考えてよいでしょうか。

A) 医療・介護関係事業者の施設内には様々な個人情報があります。このため、通常
は個人データを直接取扱わない業務であっても、個人情報に接する可能性に配慮する
必要があると考えます。

業務委託に当たり、委託契約書に個人情報の取扱いに関する事項をどのように記載
するかについては、委託する業務の内容や当該事業者における個人情報の管理の現状
などを勘案し、医療・介護関係事業者において適切な方法を検討した上で判断するこ
とが必要です。

また、契約書に記載すべき事項や具体的な記載内容についても、医療・介護関係事
業者において委託先事業者とも相談しながら実効性のある適切な内容を定めること
が望まれます。

《厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイド
ライン」に関する Q&A（事例集）》

【事例5：病院等での氏名での呼び出し等】

Q) 外来患者を氏名で呼び出したり、病室における入院患者の氏名を掲示したりする
場合の留意点は何ですか。ナースステーション内における入院患者の氏名の掲示につ
いてはどうですか。

A) 患者の氏名は、個人を識別できる情報であり、「個人情報」に該当します。このた
め、患者から、他の患者に聞こえるような氏名による呼び出しをやめてほしい旨の要
望があった場合には、医療機関は、誠実に対応する必要があります。

一方、患者の氏名の呼び出しや掲示が、患者の取り違え防止や、入院患者にとって
の自分の病室の確認、あるいは見舞いに来た人等の便宜に資する面もあります。また、
自分の氏名等を別の患者等に聞かれることについて、どのように受け止めるかは、患
者の考え方や年齢、通院・入院の原因となる傷病の種類等によって様々です。ナース
ステーション内の掲示についても、基本的な考え方は同じであり、看護を的確に実施
していくために必要な氏名の掲示等が禁止されるわけではありません。ただし、看護
職員からは見易く通路からは見えにくい位置に掲示することが可能であれば、そうし

た配慮も必要です。

こうしたことを踏まえ、医療機関では、患者本人の希望を踏まえ、個人情報の保護も含めた適切な医療を行うという観点に立って、対応可能な方法をとることが必要です。

《厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」に関する Q&A (事例集)》

【事例6：入院患者等の面会者に対する対応】

Q) 入院患者・入所者の知り合いと名乗る人が面会に見えたときに病室を教えることは問題となりませんか。

A) 患者・利用者の氏名は、個人を識別できる情報であり、「個人情報」に該当します。このため、入院患者・入所者から、面会者等の外部からの問い合わせへの回答をやめてほしい旨の要望があった場合には、医療・介護関係事業者は、誠実に対応する必要があります。

例えば、入院患者・入所者からの特段の申し出がない場合で、その人が入院・入所していることを前提に面会に見えていることが確認できるときに、院内の案内として教えることは問題とならないと思われませんが、入院・入所の有無を含めた問い合わせに答えることについては問題となる可能性があります。

また、医療・介護関係事業者における対応については、職員によって対応が異なることがないよう、統一的な取扱いを定めておくことも必要であり、本件については、あらかじめ、入院患者・入所者に対して面会の問い合わせに答えていいか確認しておくことが望ましいと考えます。

《厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」に関する Q&A (事例集)》

【事例7：クラス名簿や緊急連絡網等の作成・配付】

Q) クラス名簿や緊急連絡網等の連絡名簿を作成し、配付できますか。

A) 学校が、緊急連絡網や住所録等を提供することについて、あらかじめ生徒又はその法定代理人である保護者から次のような手続きで同意を得る場合は、名簿等を作成し、配付することができます。

入学時の案内等で、学校が取得した生徒の個人情報を緊急連絡網として保護者や地域の関係団体等に提供することを本人又は保護者（法定代理人）に明示し、同意の上で、所定の用紙に必要な個人情報を記入・提出してもらう。

新学期の開始時に、保護者会での配付資料や連絡プリント等で、学校が保有している生徒等の個人情報を緊急連絡網として保護者や地域の関係団体等に提供することを本人又は保護者（法定代理人）に明示し、同意の書面を提出してもらう。

なお、緊急連絡網等の連絡名簿を各家庭等へ配付する時の安全管理への配慮としては、印刷は必要部数に限り、利用目的又は保有期間の終了とともに学校に返却、ある

いは各自で確実に破棄するなどの対応が考えられます。

《文部科学省「学校における生徒等に関する個人情報の適正な取扱いを確保するために事業者が講ずべき措置に関する指針」解説》

【事例 8：子どもから個人情報を収集された場合】

Q) 小学生の子どもが親の留守中に、ある業者からかかってきた電話で言葉たくみに誘導されて、家族構成、兄弟が通学している学校、親の就労先、親の収入の状況など家族の個人情報が聞き出されてしまいました。どう対応したらよろしいでしょうか。

A) 親の同意がなく、十分な判断能力を有していない子どもから個人情報を収集するのは、個人情報保護法第 17 条の「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」という規定に反することになります。

この場合、事業者に対し個人情報の利用停止又は消去を求めることができます。

《経済産業省「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」》

【事例 9：個人データを第三者に提供する場合の留意事項】

Q) 保護者等に緊急連絡網等の連絡名簿を配付したり、卒業生に卒業生名簿や卒業アルバム等を配付する場合などに、特に留意事項を明示する必要がありますか。

A) 個人データを保護者や卒業生等の特定多数の者に配付する場合については、私立学校を設置する事業者は、これらの者において利用目的に沿った利用と適切な保護、管理が行われるよう配慮が求められます。例えば、次のような留意事項を明示することにより個人情報の保護を求めることなどが考えられます。

(明示する留意事項の参考例)

名簿等に記載された生徒や保護者等の個人データは個人情報保護法によって保護される対象であり、慎重に取り扱われるべきものであること。

名簿等に含まれる個人データをむやみに第三者へ公表・開示したり、不当な目的に利用させたりしないこと。

名簿等を破棄する場合は、適切、確実に行うこと。

名簿等の複写及び複製を禁じること。 など

《文部科学省「学校における生徒等に関する個人情報の適正な取扱いを確保するために事業者が講ずべき措置に関する指針」解説》

【事例 10：ホームページや機関誌への写真の掲載】

Q) ホームページや機関誌に、行事等における利用者の写真を掲載する場合、本人の同意を得る必要はありますか。また、介護保険施設内に写真を展示する場合はどうでしょうか。

A) 写真についても、個人を識別できるものであれば個人情報に当たります。したがって、ホームページや機関誌への掲載、施設内への展示等を通じ、当該写真を第三者の閲覧に供するに際しては、本人の同意を得る必要があります。

《厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」に関する Q&A (事例集)》

【事例 11：刑事訴訟法や弁護士法に基づく照会等】

Q) 第三者への個人データを提供できる場合として個人情報保護法第 23 条第 1 項第 1 号では「法令に基づく場合」と規定していますが、刑事訴訟法や弁護士法等に基づく照会があった場合、必ず提供しなければならないですか。

A) 上記の根拠となる法令の規定としては、刑事訴訟法第 218 条（令状による捜査）
地方税法第 72 条の 7（事業税に係る徴税吏員の質問検査権、各種税法に類似の規定
があります。）等が考えられます。これらについては、強制力を伴っており、一律に
個人情報保護法第 16 条第 3 項第 1 号に該当します。

一方、刑事訴訟法第 197 条第 2 項（捜査に必要な取調べ）は、強制力を伴いません
が、法令等に根拠があるのでこれに該当します。また、弁護士法第 23 条の 2（弁護
士会からの照会）の場合も、同様に対象となると考えられますが、提供に当たっては、
同照会制度の目的に即した必要性と合理性が認められるかを考慮する必要があります。

《経済産業省「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」》

【事例 12：人の生命、身体又は財産の保護】

Q) 第三者への個人データを提供できる場合として個人情報保護法第 23 条第 1 項第 2 号では「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。」と規定していますが、具体的にはどのような場合が想定されますか。

A) 具体的には、次のようなケースが想定されます。

急病その他の事態時に、本人について、その血液型や家族の連絡先等を医師や看護婦に提供する場合

私企業間において、意図的に業務妨害を行う者の情報について情報交換される場合

製品事故（消費生活用製品の使用に伴い生じた事故のうち、一般消費者の生命又は身体に対する危害が発生した事故、あるいは、消費生活用製品が滅失し、又はき損した事故であって、一般消費者の生命又は身体に対する危害が発生するおそれがあるもの、のいずれかであって、消費生活用製品の欠陥によって生じたものでないことが明らかな事故以外のものをいう。）が生じたため、又は、製品事故は生じていないが、人の生命若しくは身体に危害を及ぼす急迫した危険が存在するため、製造事業者等が消費生活用製品をリコールする場合で、販売事業者、修理事業者又は設置工事事業者等が当該製造事業者等に対して、当該製品の購入者等の情報を提供する場合

《経済産業省「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

ライン」》

【事例 13：公衆衛生の向上等に特に必要がある場合】

Q) 不登校や不良行為等児童生徒の問題行為について、対応を検討するため、児童相談所、学校、医療機関等の関係機関が連携して対応するために、当該関係機関等の中で当該児童生徒の情報を交換することができるでしょうか。

A) 第三者への個人データを提供できる場合として、個人情報保護法第 23 条第 1 項第 3 号では「公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を」と規定していますが、上記事例はこの規定に該当しますので、情報交換を行うことができます。

なお、このほかの例として、健康保険組合等の保険者等が実施する健康診断やがん検診等の保健事業について、精密検査の結果や受診状況等の情報を、健康増進施策の立案や事業の効果の向上を目的として疫学研究又は統計調査のために、個人名を伏せて研究者等に提供することができます。

《経済産業省「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」》

【事例 14：民間保険会社等からの照会】

Q) 民間保険会社等から医療機関に対して、患者の治療結果等に関する照会があった際、民間保険会社等が患者本人から取得した「同意書」を提示した場合は、回答にあたり、本人の同意が得られていると判断して良いのでしょうか。

A) 個人データの第三者提供に当たっては、個人データを保有し、第三者提供を行う個人情報取扱事業者である医療機関が、本人の同意を得る必要があります。このため、民間保険会社から照会があった際に、本人の「同意書」を提出した場合であっても、医療機関は、当該同意書の内容について本人の意思を確認する必要があります。

これは、本人が、同意書に署名する際に提供して良いと考えていたものの、その後、考えが変わっている場合もあり得るからです。このため、病院が民間保険会社に第三者提供を行う際に、提供する個人データの範囲(いつからいつまでの時期の情報を提供するのか、など)や、どのような形態で提供するかなどについて、具体的に説明し本人の意思を確認する必要があると考えます。

《厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」に関する Q&A (事例集)》

【事例 15：大規模災害や事故等での対応】

Q) 大規模災害や事故等で、意識不明で身元の確認できない多数の患者が複数の医療機関に分散して搬送されている場合に、患者の家族又は関係者と称する人から、患者が搬送されているかという電話での問い合わせがありました。相手が家族等であるか十分に確認できないのですが、患者の存否情報を回答してもよいでしょうか。

A) 患者が意識不明であれば、本人の同意を得ることは困難な場合に該当します。ま

た、個人情報保護法第 23 条第 1 項第 2 号の「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合」の「人」には、患者本人だけでなく、第三者である患者の家族や職場の人等も含まれます。

このため、このような場合は、第三者提供の例外に該当し、本人の同意を得ずに存否情報等を回答することができ得ると考えられるので、災害の規模等を勘案して、本人の安否を家族等の関係者に迅速に伝えることによる本人や家族等の安心や生命、身体又は財産の保護等に資するような情報提供を行うべきと考えます。

なお、「本人の同意を得ることが困難な場合」については、本人が意識不明である場合のほか、医療機関としての通常の体制と比較して、非常に多数の傷病者が一時に搬送され、家族等からの問い合わせに迅速に対応するためには、本人の同意を得るための作業を行うことが著しく不合理と考えられる場合も含まれるものと考えます。

《厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」に関する Q&A (事例集)》

【事例 16：家族である可能性のある電話の相手からの問い合わせ】

Q) 上記の状況で、患者の家族等である可能性のある電話の相手から、患者の容態等についての問い合わせがあれば、どの範囲まで回答すべきでしょうか。

A) 電話による問い合わせで、相手と患者との関係が十分に確認できない場合には、存否情報やけがの程度等の情報提供に限定することも考えられますし、相手が患者の特徴を具体的に説明できるなど相手が患者の家族等であると確認できる場合には、より詳細な情報提供を行うことも可能と考えます。

《厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」に関する Q&A (事例集)》

【事例 17：報道機関や地方公共団体等からの問い合わせ】

Q) 事例 15 のような状況において、報道機関や地方公共団体等から身元不明の患者に関する問い合わせがあった場合、当該患者の情報を提供することはできますか。

A) 報道機関や地方公共団体等を経由して、身元不明の患者に関する情報が広く提供されることにより、家族等がより早く患者を探しあてることが可能になると判断できる場合には、「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき」に該当するので、医療機関は、存否確認に必要な範囲で、意識不明である患者の同意を得ることなく患者の情報を提供することが可能と考えられます。具体的な対応については、個々の事例に応じて医療機関が判断する必要があります。

《厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」に関する Q&A (事例集)》

【事例 18：退職医師への患者の氏名等の提供】

Q) 病院に勤務している医師が退職し診療所を開業することになり、当該医師から、開業の挨拶をしたいので自分が診察を行っている患者の氏名や住所を教えてくださいと言われました。当該医師に患者の氏名等を提供して良いでしょうか。

A) 診療録等に記載された情報は、個人情報取扱事業者である病院が管理しているものであり、これを退職した医師に提供することは、個人データの（事業者である病院から医師個人に対する）第三者提供に該当します。したがって、医師に氏名、住所等を提供する場合には、あらかじめ患者本人の同意を得る必要があります。同意を得た範囲の患者の個人データについては、医師に提供することは可能です。

なお、引き続き当該医師の診療を希望する患者の利便を図るため、病院から、医師の退職時期、新しく着任する医師の紹介、当該医師の受診継続を希望する場合の連絡先等を連絡することは、患者の診療の継続に資するものと考えられます。このため、病院が医師に患者の個人データを提供するのではなく、病院が直接患者に対して、退職医師の診療所開業についての情報提供を行うことは可能です。このような情報提供を行う場合には、病院の業務として行うこと、連絡した内容が第三者にわからないよう封書等を利用すること（家族等への情報提供の範囲などに条件を付している患者については特に配慮すること）等の配慮が必要と考えます。

《厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」に関する Q&A（事例集）》

【事例 19：介護保険手続きのための診断書の提出】

Q) 市役所から、介護保険の手続きのため、主治医の診断書の提出を求められましたが、患者の同意を得ずに、診断書を提出して良いでしょうか。

A) 介護保険法第 27 条第 6 項において、市町村は、要介護認定の申請書が提出されたときは、当該申請に係る被保険者の主治の医師に対し、当該被保険者の身体上又は精神上の障害の原因である疾病又は負傷の状況等につき意見を求めるものとされています。このため、個人情報保護法第 23 条第 1 号に定める第三者提供の制限の例外である「法令に基づく場合」に該当するので、本人の同意を得ずに市役所へ診断書の提出を行うことができます。

《厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」に関する Q&A（事例集）》

【事例 20：けがをした生徒に付き添ってきた先生への症状の説明】

Q) 学校でけがをした生徒に担任の先生が付き添って来ました。保護者の同意書等がなければ担任の先生にけがの状態などを説明してはいけいのでしょうか。

A) 個人情報保護法では、「あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない」とされており、けがの症状を担任の先生に説明することは、第三者提供に該当します。

質問のケースにあてはめると、「本人」というのは生徒のことであり、保護者では

ありません。(保護者は未成年である子供の代理人にはなりません。)

生徒に付き添ってきた先生の同席を拒まないのであれば、生徒本人と担任の先生を同席させてけがの状態や治療の進め方等について説明を行うことができると考えます。

同席して説明を受けなかった場合に、後から担任の先生が医療機関に問い合わせたときは、本人の同意がなければ回答してはならないこととなります。

ただし、けがの原因となった事故の再発防止や、再発した際の応急処置等に有効であり、学校側に必要な情報を伝えておくべきと医師が判断できる場合は、「人の生命、身体の保護のために必要がある場合」に該当し、仮に当該生徒本人の同意が得られない場合であっても、必要な範囲で担任の先生に情報提供できると考えます。

《厚生労働省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」に関するQ&A(事例集)》

上記事例のほかに、独立行政法人 国民生活センターのホームページ「http://www.kokusen.go.jp/jirei/j-top_kojinjoho.html」にも「消費者からの相談事例」のファイルに「個人情報」に関する相談事例を掲載していますので、そちらもご覧ください。