



## 不動産業における個人情報保護法に関するガイドライン

国土交通省総合政策局不動産業課

不動産流通業における個人情報保護法の適用の考え方（妙）

### はじめに

経済・社会の情報化の進展に伴い、コンピュータやネットワークを利用して、大量の個人情報が処理されている。こうした個人情報の取扱いは今後益々拡大していくと予想される一方で、事業者からの個人情報等の大規模な流出や個人情報の売買事件が多発し、社会問題化している。それに伴い、国民のプライバシーに関する不安も高まり、情報セキュリティをはじめとする企業の個人情報保護の取組への要請も高まっている。個人情報保護法は、このような状況を受けて、誰もが安心して高度情報通信社会の便益を享受するための制度的基盤として平成 15 年 5 月に公布され、平成 17 年 4 月に個人情報取扱事業者の義務などの規定が施行される。

不動産業は、消費者の氏名、住所のほか物件情報、成約情報などの多様な個人情報を取り扱う業種であり、特に不動産流通業は、物件情報の広告など個人情報の第三者への提供が仕事の重要な内容であるという大きな特色をもつ業種だといえる。個人情報保護法は、個人が個人として尊重されるよう、個人のプライバシー等の権利利益が侵害される危険性を未然に防止するため、例えば、本人関与の仕組みとして個人データの第三者提供に際しての本人同意の原則や個人データの開示の本人の求めなどの仕組みを規定している。多様な個人情報を扱い、個人情報を流通させる不動産業の業態が、その仕組みに適切に対応していくことは、不動産業がその社会的使命を従来以上に果たすためには避けることができない。また、この対応を適切に行うことが、不動産業における個人情報の利用に関する消費者の信頼を高め、不動産業の健全な発達につながるものであり、個人の権利利益の保護とともに個人情報の有用性への配慮を唱える個人情報保護法が目指すところと考える。





## (1) 個人情報の背景と取り巻く環境

### 1-1 個人情報の歴史的背景

IT 技術の進歩によって大量の個人情報が流用されるようになりました。その結果 1970 年代に欧州各国と米国で個人情報を保護する法律が制定されました。しかしながら、法律やガイドラインが国ごとに異なると、国際ビジネス上様々な問題の発生が予想されるため、1980 年に OECD（経済協力開発機構）<sup>※1</sup>は、各国の個人情報保護レベルを一定にするためのガイドラインを制定しました。このときに策定された個人情報取扱いの原則を「OECD 8 原則」といいます。

1995 年になると、欧州議会は「個人データ処理に係わる個人情報保護及び当該データの自由な移動に関する欧州議会及び理事会の指令」を発令します。これは EU 各国に法的強制力を持ち、「第三国が十分なレベルの保護を保証しない場合は EU 域外への個人情報の移転を禁止する」という内容が含まれたものです。このため世界各国が早急な対応が求められました。

アメリカでは 2001 年、EU 指令に対応するため Safe Harbor 原則を EU と合意しました。Safe Harbor 原則は、OECD8 原則を基にしたもので、EU と取引をする企業は Safe Harbor の原則を遵守しなければならないというものです。

そして日本では個人情報保護法を制定し、2005 年 4 月の全面施行によって対応を行なおうとしています。

### 1-2 諸外国の対応と歴史的流れ

- 1970 年代 …… 各国が独自に個人情報保護に関する法律を定める
- 1980 年 …… OECD にて個人情報保護のガイドライン「OECD 8 原則」が定められる
- 1995 年 …… EU 指令個人情報保護されない第三国への、個人情報移転禁止
- 2001 年 …… 米国にて Safe Harbor 原則の制定
- 2005 年 …… 日本にて 個人情報保護法の完全施行

※1 OECD（経済協力開発機構）

先進国間の自由な意見交換・情報交換を通じて「経済成長」「貿易自由化」「途上国支援」に貢献することを目的とする、国際的な機構。





● OECD8原則

個人情報保護の考え方の根源は、1980年にOECDが定めた“OECD 8原則”にあります。この8原則を基本として、日本やその他の各国の法律等が作られています。

- ① 収集制限の原則
- ② データ内容の原則
- ③ 目的明確化の原則
- ④ 利用制限の原則
- ⑤ 安全保護の原則
- ⑥ 公開の原則
- ⑦ 個人参加の原則
- ⑧ 責任の法則

### 1-3 個人情報を取り巻く環境

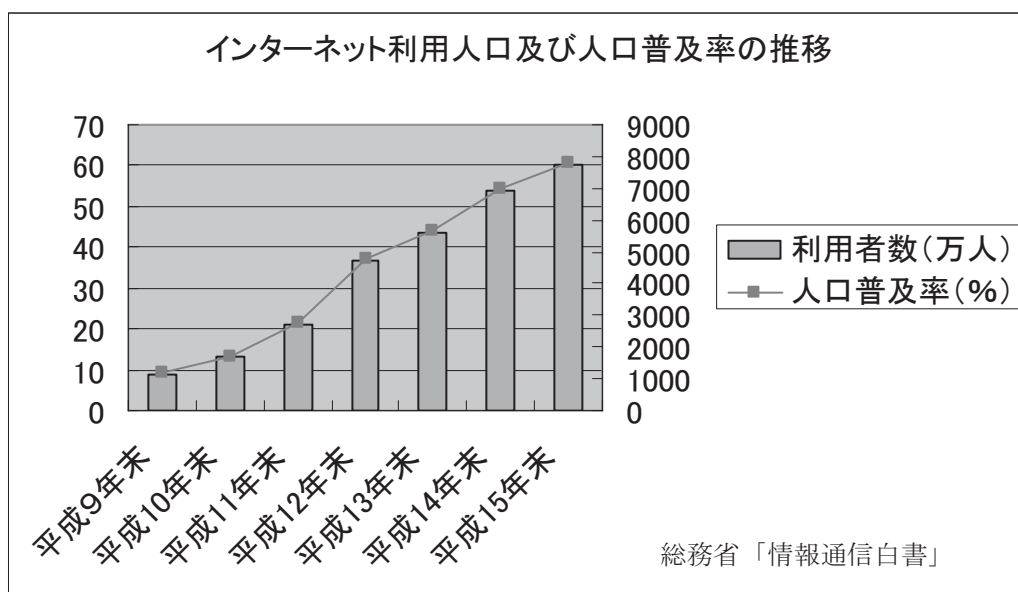
#### 《個人情報のデータ化》

情報通信技術の進歩に伴い、我々の不動産業界や一般家庭までコンピュータやインターネット環境が整ってきました。今まではFAXなどで使われていた情報も電子データ化され、一度に大量のデータがコピーされたりインターネット経由で交換する時代になっています。特に不動産業界は「顧客情報」・「物件情報」等、様々な個人情報がデータ化され業務に活用されています。

また、ノートパソコンやモバイル機器、USBメモリやMO、CD-Rといった外部記憶媒体を活用し持ち歩く機会も増加しています。

#### 《コラム》

インターネット人口推移：インターネット人口は年々増加しています。





## 1-4 情報漏えいの現状

■ 個人情報の漏えい事件・事故は年間 1 万件以上と推測され後を絶ちません。

個人情報取扱事業者は、絶えず個人情報が漏えいしてしまうリスクを抱えております。その原因にあげられるのは、個人情報に対する意識の軽薄さ、不適切な取扱いなどのケースが見受けられます。例えば、個人情報の入った書類及びパソコンの紛失や盗難、委託会社から流出、社員等からの流出や転売というように、人的安全管理の欠如による事故、事件が多く見受けられます。個人情報取扱いに係わる「人」の意識の啓発と社内を含めた安全管理教育をとることが必要な対策です。

日付	漏えい内容
2005/1/31	愛知トヨタ自動車、顧客情報448人分が入った小型携帯情報端末紛失
2005/1/28	トヨタカローラ大阪、611人分の顧客情報記載書類を盗まれる
2005/1/28	奈良県御所市役所、職員2人のカードが盗難され被害
2005/1/27	テレビ朝日：視聴者40人のメールアドレス流出
2005/1/26	ニフティ、ID番号悪用され会員に誘導メール
2005/1/25	愛知県、個人情報が記載された農林業センサスの書類が盗難
2005/1/25	大東ガス、1895世帯分の個人情報が記載されたカードを紛失
2005/1/25	クオーク、郵便受けから郵便物が盗まれる
2005/1/24	ポーラ化粧品、HPの管理不備で約6万人の個人情報流出
2005/1/22	「紳士録」詐欺で住職ら800人被害、道警が2人逮捕
2005/1/22	クレジット売上伝票242人分紛失 高島屋横浜店
2005/1/22	個人情報：港湾病院元部長、患者情報持ち出す 横浜市、関与明らかと告訴へ／神奈川県
2005/1/21	第一生命保険、顧客情報入り携帯端末と印刷された顧客リスト紛失
2005/1/19	秋田仁賀保中学校、ヤフーの競売に卒業アルバム出品される
2005/1/19	札幌・毎日新聞専売所PC盗難 連続車両放火の被告、窃盗容疑で追送検／北海道
2005/1/19	山梨市役所情報コーナー、市税滞納者名を“公開”誰でも閲覧可能／山梨県
2005/1/18	京都信用保証サービス、416人分の顧客情報を記録した磁気テープ紛失
2005/1/13	消費者金融会社、461人分の個人情報記録FDを紛失
2005/1/13	ダスキン、437人分の個人情報記録携帯端末盗難
2005/1/12	食品宅配会社、車上荒らしで約400人分の個人情報記載書類盗難
2005/1/10	WOWOW：通信販売にからみ契約者氏名などを別人へ送信
2005/1/10	モンテ山形運営社団法人、個人情報記載の会費振込用紙を誤発送

◆止まらない個人情報漏えい事件（平成 17 年 1 月 10 日～31 日まで）



## 1-5 個人情報に対する意識の壁

### 《個人情報とは誰のもの》

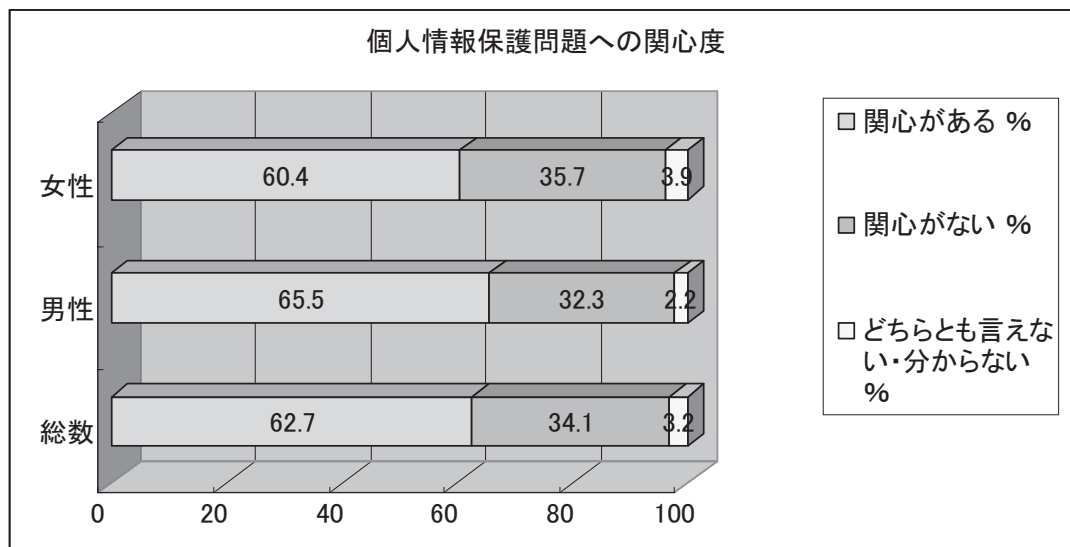
日頃の不動産業務で収集された情報は企業の所有物として利用されています。単なる情報であればこれは正しいのですが、個人情報となると現状の使い方に疑問を持ちます。不動産業においても「物件情報・契約書・重要事項説明書・オーナー台帳・申込書」等、様々な個人情報を収集しておりますが、企業の都合に合わせて自由に利用されています。しかし、「個人情報」はあくまで本人のものなのです。

最近では個人情報漏えい事件が頻繁に報道されこの影響などから、各個人にも「個人情報は自分のものである」という意識が浸透してきました。2005年4月1日より「個人情報保護法」が施行されることにより、益々各個人の意識が高まるものと思われまます。

我々は「業」として個人情報を扱っています。まず「個人情報は本人のもの」という考え方に变えて、各企業においても個人情報のあり方や管理方法を見直していかなければなりません。

### 《コラム》

各個人における個人情報保護問題への関心度は、次の通りです。



内閣府「個人情報保護に関する世論調査」





## (2)個人情報保護基本法制に関する大綱

### 1. 目的

高度情報通信社会の進展の下、個人情報（個人に対する情報であって、個人が識別可能なものをいう。）の流通、蓄積及び利用の著しい増大に鑑み、個人情報の適切な取扱いに関し基本となる事項を定めることにより、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することを目的とする。

### 2. 基本原則

個人情報は、個人の人権尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものであり、個人情報を取り扱う者は、次に掲げる原則にのっとり、個人情報の適正な取扱いに努めなければならないものとする。

#### 2-1 利用目的の制限

個人情報は、その利用目的が明確にされるとともに、当該利用目的の達成に必要な範囲内で取り扱われること。

#### 2-2 適正な方法による取得

個人情報は、適法かつ適正な方法によって取得されること。

#### 2-3 内容の正確性の確保

個人情報は、その利用目的の達成に必要な範囲内において正確かつ最新の内容に保たれること。

#### 2-4 安全保護措置の実施

個人情報は、適切な安全保護措置を講じた上で取り扱われること。

#### 2-5 透明性の確保

個人情報の取扱い（個人情報に関する様々な行為であって、その利用等を含む。）に関しては、個人情報において識別される個人（本人）が適切に関与し得るなどの必要な透明性が確保されること。





## (3)個人情報の分類

■個人情報保護法のうち、各事業者が知っておくべき用語の分類を整理し解説を致します。個人情報は、分類すると大きく「個人情報」、「個人データ」、「保有個人データ」に分類され、それぞれ取扱事業者に課せられる義務が異なります。

### 個人情報

個人情報保護法は、「個人情報」の本法適用の有無を決定する最も基本的な概念としております。一般的な個人情報は、個人に関する情報をいいますが、本法では「生存する特定の個人を識別することができる情報」と定義しています。また、「他の情報と容易に照合することができ、特定の個人を識別することができる情報」として、「物件情報」も個人情報として取扱が必要になりました。

### 個人データ

この法律において「個人データ」とは、個人情報データベース等を構成する個人情報をいう。と記されております。ここで“個人情報データベース等”は、パソコンで構築されたファイルだけでなく、50音順などで整理された書類等も含まれます。したがって、体系的に分類・整理されているかどうか、「個人データ」か「個人情報データベース等」かの判断基準となります。

### 保有個人データ

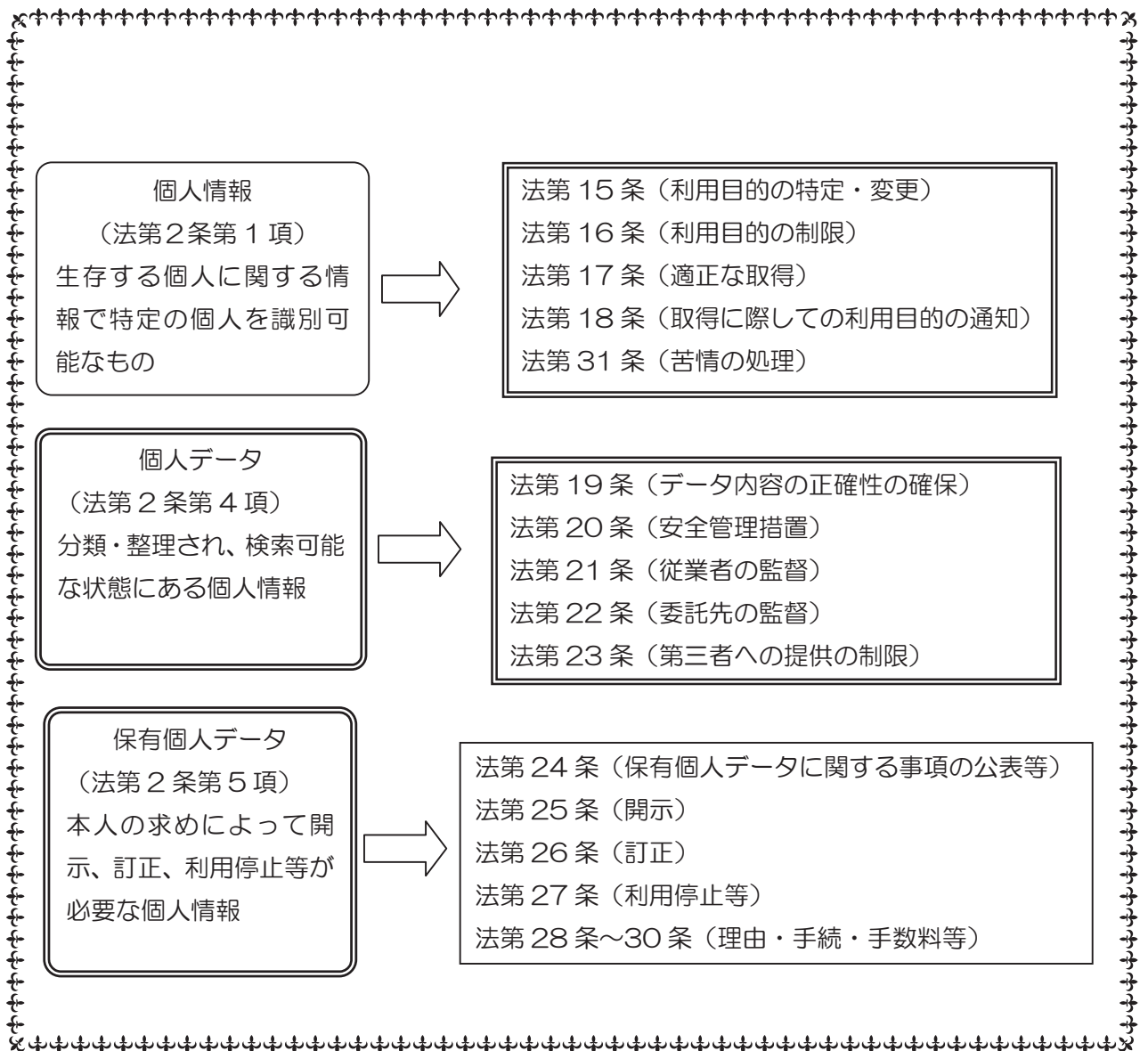
「保有個人データ」とは、取扱事業者自らが個人データの削除や訂正の権限を持ち、本人からの求めに応じて、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止をする必要のある「個人データ」を指します。不動産業では、売買、賃貸、管理と様々な「保有個人データ」を運用管理していますので個人データの安全管理が必要とされます。





📁 個人情報取扱事業者

この法律において「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をいう。政令第2条では、「個人情報として、識別される特定の個人の数が過去6ヶ月以内いずれの日においても5,000人を超えないものとする」とあります。しかし、(社)全日本不動産協会に所属する会員は、指定流通機構のレインズに入会しレインズシステムを「事業の用に供する者」にあたり、全員が、個人情報取扱事業者になります。







## (4)個人情報保護法が要求している事項

### 個人情報に関する要求事項

#### (1) 利用目的の特定・利用目的外の利用禁止 (15条・16条)

個人情報を取得・利用をする際には、可能な限り利用目的を特定し、まず、個人情報の取得段階で公表・明示等を行うことが必要になります。また、特定された利用目的の範囲を超えた個人情報を利用する場合は、あらかじめ本人に通知し同意を取る必要があります。

#### (2) 適正な方法の取得 (17条)

詐欺、窃盗、違法な名簿業者からの買い取り等、個人情報の取得にあたり不正な手段で個人情報を取得することを禁止しています。

#### (3) 個人情報取得時の利用の通知・公表 (18条)

個人情報を取得した場合には、利用目的をあらかじめ公表していないのであれば、本人に通知又は公表しなければなりません。事務所の窓口や、インターネット掲載ページに必ず「個人情報の取扱いについて」等の公表文を掲示しておくことが必要です。

#### (4) 苦情の対応 (31条)

個人情報取扱事業者は、当該本人より苦情があった場合は、適切かつ迅速に処理するよう努めなければなりません。





 **個人データに関する要求事項**

**(1) 内容の正確性の確保 (19 条)**

個人データは利用目的の達成に必要な範囲において、正確かつ最新の内容に保つよう努めなければなりません。

**(2) 安全保護措置の実施 (20 条)**

個人データの漏えいに対する事故・事件を防止する上で、適切な安全管理措置を講じ個人情報を取り扱うことが必要です。

**(3) 従業者・委託先の監督 (21 条・22 条)**

個人データの安全管理のために、従業者及び委託先に対して適切な教育と監督を行わなければなりません。

**(4) 第三者への提供の制限 (23 条)**

個人情報を第三者に提供するときは、あらかじめ本人の同意が必要です。本人の同意を得ずに第三者への個人情報の提供は出来ません。ただし、オプトアウトの措置を講じることで、本人の同意を得ず第三者提供することも出来ます。

 **保有個人データに関する要求事項**

**(1) 利用目的などの開示 (24 条)**

事業者の氏名又は名称、及び保有個人データの利用目的、情報開示に関する手続きについて、本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）に置かなければなりません。

**(2) 本人の求めに応じた保有個人データの開示・修正・利用停止 (25 条・30 条)**

本人の求めに応じ、保有個人データを本人に開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止をしなければなりません。また、できない場合には、本人にその旨を通知することが必要です。





## (5)個人情報保護法の用語解説

### 本人に通知・公表

本人に通知：本人に直接知らせることをいいます。本人に認識させるため、口頭、電話、電子メール等により、本人に知らせることをいいます。

公表：広く一般に自己の意思を知らせること（不特定多数の人が知ることができるように発表する）。例えば、インターネットに掲載、パンフレットの配布、事務所の窓口等への書面の掲示方法があります。ただし、継続して公表をしておく必要があります。

### 本人に対し、利用目的の明示

明示は、個人情報の取得段階で本人の慎重な判断の機会を確保するために、本人に対し明確に示すことをいいます。口頭での明示も認められていますが、後の紛争を避ける観点から、書面で明示することが望まれます。

### 本人の同意

本人の同意とは、①本人から口頭、書面（FAXを含む）、電子メールでの確認、②本人が署名・記名・押印した、同意する旨の文書の受領、③ホームページ画面で本人が同意する旨のボタンのクリックなど、本人の明確な行為を伴った同意の意思表示を指しています。





 **本人が容易に知り得る状態**

本人が知ろうとすれば、時間的にも、その手段においても、簡単に知ることができる状態に置いていることをいいます。実務的には継続的に公表されている状態をいいます。

 **本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）**

本人が知ろうとすれば、知ることができる状態に置いてあること。必ずしも常時公表されていることを意味するものでなく、電話や電子メールの問い合わせに対する回答なども含まれます。

 **個人データの提供**

個人データを利用可能な状態に置くこと。個人データが、物理的に提供されていない場合であっても、インターネット等を利用することにより、個人データを利用することができる状態であれば提供にあたります。

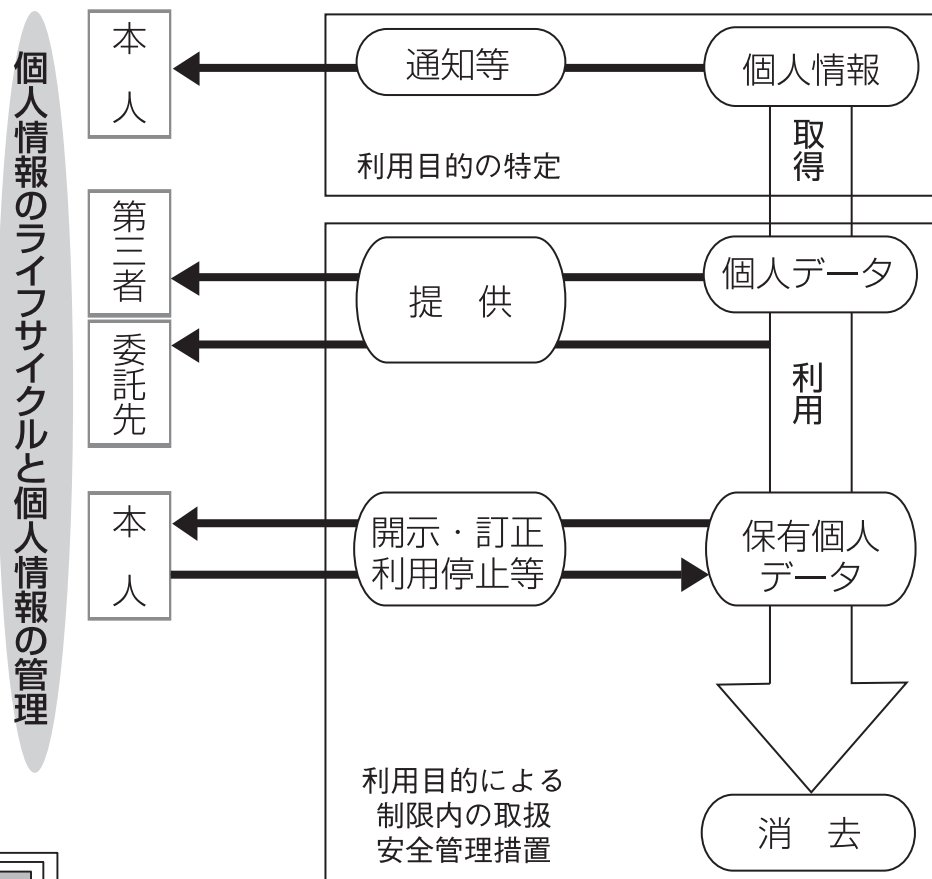




## (6) 個人情報のライフサイクル

■個人情報保護法が、取扱事業者に求めている義務の取得から消去までのサイクルを、「個人情報のライフサイクル」といいます。

《コラム》



### Point

- ① 利用目的をあらかじめ特定し、その利用目的の達成に必要な範囲内で個人情報を取扱う。
- ② 個人情報の取得は適切に、取得時には本人に対し利用目的の通知・公表をする。
- ③ 個人データは、正確・最新の内容に保つよう努め、安全管理措置を講じ、従業者・委託先の監督をする。
- ④ あらかじめ本人の同意を得ないで、第三者に個人データを提供してはならない。ただし、オプトアウトの措置も取れる。
- ⑤ 保有個人データについては、利用目的など本人の知り得る状態に置き、本人の求めに応じて開示・訂正・利用の停止等を行う。
- ⑥ 苦情の処理とそのため体制を整備する。

