

## 「プライバシーの権利の保護に関するアンケート調査」への回答 ——統計的処理と分析及び評価

### はじめに——概評

標記のアンケート調査を実施した私たち4団体は、昨年、他の3団体と一緒に、個人情報を大量に扱う代表的な事業者全13社（すでに透明性レポートを公表している旨を明らかにしている「ライン日本」社は除く）に対して、いわゆる透明性レポート——外部からの個人情報照会にどの程度応じているかについてのレポート——を公表しているかを尋ねた。そうしたところ、5社からしか回答を得ることができなかった（回答内容の整理については、昨年6月に記者会見を開いて公表）。

そこで今回は、①2018年に個人情報保護法が改正されたように、個人情報の保護やプライバシーの権利保護の要請が社会的な広がりを見せていること、②レンタルサービス業者TSUTAYAを傘下にもつカルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社が本年1月21日付けで、「Tカード」の会員の個人情報を令状や本人の同意に基づかずに、捜査関係事項照会に応じて捜査機関に提供していたことを明らかにした後、会員の個人情報の取り扱いに関する基本方針が確定するまでの間は、捜査機関からの要請に対しては、令状に基づく場合にのみ対応する方針を示したこと、そして、同種の業態の企業が捜査関係事項照会に対して同様の対応をしてきたことが相次いで報道されたこと、③EUでGDPRが制定されたように、国際的にも個人情報保護の必要性が強く認識されるに至っていること等を考慮し、標記のアンケート調査を実施することとした。もとよりこの調査は、日本社会におけるプライバシーの権利の保護に関する現状を把握するとともに、プライバシーの権利を保護するための制度のよりよい進展を実現するためのものである。そうした観点から、今回は内容的に標記のアンケートに切り替えるとともに、調査対象を前回よりも大幅に拡大して全51社（別添のリスト参照）に調査への協力を依頼した。しかし残念ながら、今回もまた、回答を寄せてくれた会社は前回とは異なる5社（この5社を以下では、A社、B社、C社、D社、E社と表記する。）にすぎなかった。

この回答の少なさは、前記51社の業態の多様性——例えば、個人情報を直接に取り扱う事業者のみならず、個人情報を扱う事業者との営業を主たる事業内容とする事業者をも含むなど——を考慮に容れてもなお、日本の個人情報を取り扱う事業者においてプライバシーの権利の保護への取り組みが消極的であることを物語っている。

以下では、数少ない回答ではあるが、各質問項目に対する回答を整理・分析し、各回答への評価を試みた。なお、各質問項目の後には二つの⇒が付されているが、一つ目は単純な統計的処理を、二つ目はそれに対する評価を記している。

【質問項目 1】貴社は、ユーザーのプライバシーを保護するポリシーを定めて公開していますか。

- (ア) ポリシーを定め、公開している。
- (イ) ポリシーを定めてはいるが、公開していない。
- (ウ) ポリシーを定めていない。

⇒5社すべてが(ア)を選択

⇒5社はすべて、プライバシーの保護に積極的に取り組んできたという自負があるのだろう。逆に言うと、回答のない会社はプライバシーの保護に対する積極的な取り組みをしてきていないということかもしれないし、あるいは単に回答するのが面倒くさかったということかもしれない。いずれにせよ、無回答はプライバシーの権利や個人情報の保護に対して社会的責任を負っている企業の姿勢として評価に耐えうるものではないというべきだろう。

【質問項目 2】上記 1 で「定めている」と回答した場合、貴社のポリシーは、EU が昨年公表した「General Data Protection Regulation(GDPR)」の基準に適合している——より具体的には、GDPR においてプライバシー権の基本原則に据えられている「自己情報コントロール権」を承認し、ユーザー・顧客の個人情報について、その取得目的、第三者への情報提供の有無・範囲、自己情報へのアクセス、同意の撤回可能性等を分かりやすく説明したうえで情報を取得している——と考えていますか。そうとは考えていない場合、あるいは、上記 1 で「定めていない」と回答した場合、今後、GDPR の基準に適合したポリシーを定めようと考えていますか。

- (ア) GDPR の基準に「適合している」と考えている。
- (イ) GDPR の基準に「適合している」とは考えていない、あるいはこれまで「ポリシーを定めていない」が、今後、適合するポリシーを定める予定である。
- (ウ) GDPR の基準に適合するポリシーを定めるか否かを含めて検討中である。
- (エ) 新たに定める、あるいは改定する予定はない。

⇒A B E 3社はそれぞれ独自の判断で(ア)を選択、C D 2社が(ウ)を選択。

⇒独自の判断とは言え、(ア)を選択した3社は、プライバシーの保護についての国際的動向に注目し、自社の対応を国際的水準に適合させようとの努力を積み重ねてきているか、もしくはそうすべきであるとの姿勢は保持していると評価できよう。これに対して、(ウ)を選択した2社は、(イ)の選択肢と比較した場合、国際的動向や水準に自社を適合させようとする姿勢において消極的と評価される。

【質問項目3】貴社は、捜査機関から、令状なしに『捜査照会事項』による顧客情報の提供を求められた場合、どのような内容方針で対処してきましたか。

- (ア) 令状がなければ応じない。
- (イ) 令状がない場合には、ケースバイケースで対処する。
- (ウ) 令状がなくとも、すべての照会に応じる。

⇒A社のみが(ア)を選択、BCD 3社は(イ)を選択、E社はこの質問項目につき無回答。

⇒A社は、プライバシー保護及び法令遵守の姿勢において積極的と評価されるが、(イ)を選択した3社のうちB社は、「通信履歴等については令状がない場合には応じない」との説明を付しており、「通信履歴等」に限定してではあるが、基本は(ア)を選択したに等しいと評価できる。また、C社も「原則差押許可状に基づく手続により対応しています。ただし、人の生命身体に関わる場合などには、当社社内弁護士を交えて慎重に検討の上、捜査関係照会事項に応じることがあります。」という説明を付しているため、かなり慎重な姿勢を見て取ることができる。これに対し、D社のみは(イ)の選択をしたという結果の表記のみである。これらからすると、(イ)を選択したBC両社とD社の間にはかなりの開きがあるといえよう。E社への評価は質問項目4と併せて記す。

【質問項目4】貴社は、上記3以外の公的機関（例えば税務署、都道府県・市町村等）から、顧客・ユーザーの個人情報の提供を求められた場合、どのような条件のもとでなら提供しますか（複数の回答可）。

- (ア) 法令で明確に義務付けられた場合のみ。
- (イ) 提供する前に、本人から個人情報提供についての承認が得られた場合。
- (ウ) 法令で明確に義務付けられてはいない場合でも、プライバシー保護ポリシーに基づいて貴社が提供を必要と判断した場合。
- (エ) サービス契約時に本人の同意を得た利用目的に反しないと貴社が判断した場合。
- (オ) その他

⇒AB両社は(ア)を選択。C社は、(オ)を選択したうえで、「法令によって明確に義務付けられている場合に開示するほか、当社社内弁護士を交えて検討の上、照会等の必要性及び相当性が認められると判断した場合については、個人情報保護法第23条1項1号の定め（本人の同意のない第三者への個人情報の提供禁止の例外規定）に基づき開示する場合があります。このような取り扱いについては、当社のプライバシーポリシーにおいてご説明し、お客様に同意をいただいております。」との説明を付している。この説明文の前段は、慎重な姿勢を示すものであるが、「このような取り扱い…」という後段は、それがもし契約者と最初に取り交わす「約款」記載の程度であれば、包括的同意の取り付けと同様、個別ケースでの同意とはいいいがたいものになる。これに対し、D社は(ア)

(イ) (エ) の三つの選択肢を複数選んでいるが、どのような事項がそれぞれの選択肢と関連するのか明らかでない。E社はこの質問項目についても無回答。

⇒(ア)を選択したA B両社が最もプライバシーの権利の保護に忠実と評価できそうだが、C社とD社は、上で述べたことを考慮に容れると、素直にプライバシーの権利の保護に真摯に取り組んでいるとは評価できそうもない。ただ、E社は質問項目3についても無回答であるから、アンケートへの協力依頼に記した現今の問題状況への取り組みを、関係事項を照会する側の機関に対する配慮からなのか、公表したくないとの意思を持っていると推認できそうである。

【質問項目5】「貴社は、上記3、4以外に、(1) 商業目的で個人情報を第三者に提供していますか。(2) 提供している場合、どのような条件のもとに提供していますか(複数の回答可)。」

(1) (ア) 提供していない。 (イ) 提供している。

(2) 提供している場合の条件

(ア) 個々の事案ごとに本人に意思確認をして同意が得られた場合のみ

(イ) 個人情報取得時に第三者提供についての本人の同意が得られていると判断される場合

(ウ) 個人情報の提供を受ける第三者が貴社のプライバシー保護ポリシーに基づいて個人情報を管理することが担保できる場合。

(エ) その他

⇒質問(1)に関しては、ADE3社が(ア)を選択(注：D社の回答マークは(ア)でも(イ)でもなく、(1)の上に付されているが、(2)に関する回答欄には記載がないので(ア)と判断)し、B社とC社は(イ)を選択。このうちC社は「ただし、販売等の目的で個人情報を第三者に提供していません。」との但し書きを付している。

⇒質問(2)に関しては、B社は(ア)を選択しているので、実質的にはADE3社と同等に評価してよいと思われる。C社は(エ)を選択したうえで、上記の但し書きに加えて、「当社では、個人情報を第三者に提供する場合、原則として、提供時にお客様の同意をいただいております。例外的に、当社のサービス等の提供に必要な場合に、氏名や住所などの直接特定の個人を識別できる情報を削除した後で、必要な範囲で個人情報を第三者に提供させていただく場合があります。これについては当社のプライバシーポリシーにおいてご説明し、お客様に同意をいただいております。」との説明を付している。このうち、「これについては…」以降の文中の「同意」が実質的なものである場合には評価に値するが、質問項目4のところで述べたことと同様の趣旨であるならば高い評価を与えることはできない。

⇒プライバシー保護への取り組みの積極性という観点からは、質問項目6及び7に対する無回答のE社を除き、AD両社≒B社>C社ということになる。

**【質問項目6】『捜査照会』問題を通して、個人情報取扱事業者は個人情報を第三者に提供した場合、そのことを開示すべきだという意見が強まってきていますが、貴社は何らかの方法で開示していますか。**

- (ア) 本人にそのことを通知している。
- (イ) 本人への通知はしていないが、社会一般に対して、透明性レポートを定期的に公表している。
  - ①情報の提供を求められた機関・事業別に件数を公表している。
  - ②機関・事業の区別なく提供した総件数を公表している。
- \*公開している場合、そのサイトへのリンクをご記入ください。
- (ウ) 透明性レポートを公表する予定である。
- (エ) 公表する・公表しないを含めて、これから検討する。
- (オ) 本人への通知も透明性レポートも行っていないし、行う予定もない。

⇒C社のみ(ウ)を選択したうえで、公表予定日につき「2020年中の公表を予定しております。」と回答。ABD3社は(エ)を選択。E社はこの質問項目につき無回答。

⇒近々の公表を予定しているC社はともかく、GDPRへの対応等が求められている今日の段階に至ってもなお、「これから検討」が最多の回答ということについては残念としか言いようがない。

**【質問項目7】「貴社は、顧客・ユーザーが貴社のサービス利用を停止した後、当該ユーザーの個人情報を消去していますか。」**

- (ア) ユーザーがサービス利用を停止した後も、個人情報は保持し利用している。
- (イ) ユーザーがサービス利用を停止した後も、一定期間、個人情報は保持しているが利用はしていない。
- (ウ) ユーザーがサービス利用を停止した際に、個人情報は消去している。
- (エ) その他

⇒A社は(ウ)を選択し、D社は(イ)を選択しているのに対し、BC両社は(エ)を選択し、説明文として、B社は「ユーザーがサービス利用を停止したのち、取得した個人情報の利用目的が達成した際に消去している。」とし、C社は「不正対策等のために一定期間保存したのち、順次消去しています。」としている。E社はこの質問項目についても無回答。

⇒「個人情報の自己コントロール権」への配慮という観点からは、A社の対応が最も優れ、BCD3社の間では明確な差はないといえよう。これに対しE社は、質問項目6に対する無回答とも併せると、あまりにも配慮に欠けていると評されよう。

