

平成17年3月29日

個人情報保護法が、平成17年4月1日から施行されます。

この日から、旅館・ホテルについても、その多くが「個人情報取扱事業者」に該当するため、個人情報保護法に沿った個人情報の管理を要求されるようになります。この管理に不手際があれば刑事罰のみならず、お客様から損害賠償の請求を受けるおそれもあります。

そこで、この機会に個人情報保護法の基本的な運用を理解するとともに、貴館の情報管理体制を再確認してください。

## Q&A

### Q1

個人情報保護法の対象となる個人情報には、どのような種類のものがありますか？

個人情報保護法は、個人情報を「個人情報」「個人データ」「保有個人データ」という3つのカテゴリーに分類しています。

「個人情報」とは、氏名・年齢・生年月日等個人の特定につながる情報のことです。

「個人データ」とは、「個人情報」をコンピュータ等の利用により検索できるよう整理した情報です。

「保有個人データ」とは、本人が開示・訂正・利用停止等の請求権限を有する「個人データ」のうち、6か月以内に消去する予定のないものです。

宿泊カードを例に考えると、

宿泊カードにはお客様の氏名・住所等が記載されますので「個人情報」となり、

宿泊カードをもとに、コンピュータ等を利用して50音順や住所地等で分類して顧客名簿を作成し、目次や索引で検索できるようになっていけば「個人データ」となり、

6か月以内に記載を削除する予定がなければ「保有個人データ」となります。

### Q2

旅館が保有する「個人情報」には具体的にどのようなものがありますか？

個人情報とは、生存している特定の個人を識別することができる全ての情報をいいます。

例えば、氏名、年齢、職業、性別、生年月日、国籍、パスポート番号、電話番号、クレジットカード番号、家族構成などです。また、身体的特徴を写真に撮影したものやビデオ撮影したものなど個人情報は文字情報に限定されません。

要するに氏名と結びついて、どこの誰か分かるような情報は、全て個人情報と考えると間違いありません。

したがって旅館が保有する個人情報としては、通常宿泊カード等に記載されることが多いと思われる、氏名、住所、年齢、職業、性別、運転免許証の番号、インターネットを通じた宿泊予約の際にお客様が書き込んだクレジットカード番号等があります。

### Q3

次の情報は個人情報に入りますか？

リピーター客の好き嫌いや飲み物の好み等客室サービスに役立つ情報

防犯カメラに録画された宿泊客の映像

旅館の従業員やアルバイトの個人情報

センシティブ情報

について

宿泊客の料理の好き嫌いや飲み物の好みの情報から特定の個人を識別することは、通常できませんから、一般的にはこれらの情報は「個人情報」(Q3参照)にはあたらないと考えられます。

ただし、宿泊客のプライバシーに関わる問題でもあるので、その管理については個人情報と同様の措置を採るべきです。

について

個人情報は、個人識別情報であり、それは文字情報に限定されないもので、防犯カメラに記録された映像・音声から個人の識別が可能なものであれば個人情報に該当します。

について

従業員の個人情報は、当然個人情報保護法の個人情報に該当し、これはアルバイト・派遣社員でも異なるないので、個人情報保護法に沿って管理する必要があります。

について

センシティブ情報も個人情報に含まれます。

センシティブ情報とは、思想・信条及び信教に関する情報や社会的差別の原因となるおそれがある情報のことです。

例えば、信仰する宗教，人種，犯罪歴，組合活動歴，病歴等がこれにあたります。

センシティブ情報は特にプライバシーと関わりが深く，旅館からセンシティブ情報が漏れいした場合，プライバシー侵害と認定される可能性が高いですから，その扱いには特に注意をする必要があります。

Q 4

「個人情報」の概念の他に「個人情報データベース等」という概念もあるようですが，これと個人情報との違いはどこにありますか？

「個人情報データベース等」とは、「個人情報」を，50音順や宿泊日順等一定の基準で整理分類し，目次・索引等を付して容易に検索が可能となっているものをいいます。これを構成するのが「個人データ」となります。

具体的には，

コンピュータに入力された名簿・住所録など，

宿泊カードを上記のように整理し簡単に検索できるようにしたもの

などが「個人情報データベース等」に該当します。

Q 5

当館は，小規模な旅館ですが，「個人情報取扱事業者」にあたりますか？

顧客や従業員を含め5000件を超える「個人情報」を保有し，それをコンピュータ等の使用により検索することができるよう体系化した「個人情報データベース等」を事業活動に利用している旅館・ホテルは，すべて「個人情報取扱事業者」に該当します。

5000件は人単位で計算してください。

例えば宿泊カードを50音順に分類してあり，これをもとにDM等を宿泊客に郵送している場合に，宿泊カードに記載されたお客様の人数が5000人を超えれば，その旅館は「個人情報取扱事業者」ということとなります。

なお，「個人情報取扱事業者」に該当しない旅館・ホテルであっても，この法律の定めるところに従い，個人情報の適正な取扱いに努めるべきです。

## Q6

個人情報取扱業者における個人情報の取扱いの一般的な流れはどのようになりますか？

(個人情報の取得) 宿泊客等から個人情報を取得するにあたっては、事前に情報の利用目的を特定・明確化し、それを公表しておく必要があります。

(個人情報の管理) 取得した個人情報が他に漏洩したり、毀損したりすることがないように安全管理措置を採る必要があります、また、個人情報を第三者へ情報提供することは原則としてできません。

(本人からのアクセス) 旅館・ホテルが個人保有データを有する場合には、本人からの請求により、法令の定めにしたがい、情報開示、訂正・削除に応じ、また苦情処理を行わなければなりません。

(情報の削除) 保有する個人情報が流出した場合、旅館には様々な不利益が生じますので(Q26参照)、不要となった情報は速やかに、かつ確実に削除することが望ましいでしょう。

## Q7

個人情報を取得する際には、その利用目的をできる限り特定しなければならないとされていますが、旅館業の場合、どの程度特定することが求められているのでしょうか？

利用目的は「できる限り特定」することが必要です。

旅館業においては、「旅館営業のため」「旅館の宣伝活動のため」等の抽象的記載では未だ特定されたとはいえないと思います。

前記の設問を例にとれば

「旅館の催しもの宣伝用 DM を送付するため」、

「お客様の急病等の緊急事態にご家族の方に連絡するため」、

「名物品の販売促進用 DM を送付するため」

等個別的・具体的に特定することが必要です。この場合取得した個人情報は、特定した利用目的以外に利用することはできません。

なお、個人情報をいったん取得した後、利用目的を変更する場合には、改めて本人への通知または公表(Q9参照)が必要となるので、現時点で想定される利用形態はすべて予め利用目的として掲げておくことが得策でしょう。

#### Q8

宿泊の際、宿泊カードにお客様の氏名・住所等を記入して頂いて、それをデータ化し、催事等のDMを発送したいのですが、どのような手続きを採ったらよいでしょうか？

利用目的の特定・明示が必要です。また、あわせて利用目的の公表を行うとよいでしょう。

）まず、お客様が宿泊カードに個人情報を記入する以前に記入する個人情報の利用目的を「特定」(Q7参照)します。

）次に、宿泊カードのように、直接、お客様から書面をもらって個人情報を取得する場合には、利用目的を「明示」する必要があります。

「明示」とは、本人に対して明確に示すことをいい、宿泊カードの欄外に利用目的を記載するなどの方法で行います。

以上の2点を守ることにより、宿泊カードに記載された個人情報を利用してDMを送付することができます(Q9参照)。

）さらに、その目的を公表し、本人の知りうる状態にしておくことが望ましいでしょう。

「公表」とは、不特定多数の人々が知ることができるよう発表することで、  
旅館・ホテル受付等にポスター、掲示パネル等で利用目的を掲示する  
ウェブページ(トップページから1回程度の操作で到達できる場所)に掲載する

等の方法で行います。

利用目的が「明示」してあれば、必ずしも利用目的を「公表」する必要はありませんが、旅館として個人情報に対する取り組みをしっかりとっていることを世間一般にアピールすることは有益ですので、利用目的の「公表」も併せて行うことが望ましいでしょう。

#### Q9

個人情報保護法施行日(平成17年4月1日)以前に取得した情報に基づいて、これまで催事等の宣伝をかねたDMをお客様に送付してきましたが、今後も既得のお客様リストにもとづき、これまでどおりDMを発送することはできるでしょうか？

できます。ただし施行前に取得した情報は、以下のとおり取り扱わなければなりません。

- ）4月1日までに取得した情報について、まず、同日までに、利用目的を特定（Q7参照）します。
- ）この利用目的を「公表」（Q8参照）します。あらためて本人に対し個別的に同意を求めたり、利用目的を通知する等の措置を採る必要はありません。
- ）4月1日以前に取得した個人情報についても、本人からの開示請求や訂正請求など（Q20ないしQ23参照）には、速やかに対応しなければなりません。

#### Q10

宿泊されているお客様が急病になり、お客様の既往症等をご家族に確認するため、宿泊カードに記載された個人情報を利用してお客様のご家族に連絡を取ることは、そのような利用方法を予め利用目的として掲げていなくても、緊急事態として許されますか？

許されると考えられますが、あらかじめそのような事態を想定して、利用目的として掲げておくことが望ましいといえます。

お客様に緊急事態が生じた場合、本人の同意を得ることが困難であれば、宿泊カードの利用目的となっていなくても、宿泊カードに記載された個人情報を利用してご家族の方と連絡をとることができます（Q13参照）。

ただ、「本人の同意を得ることが困難な状況にある」かどうかの判断は難しいので、あらかじめ利用目的としてお客様のご家族に連絡できる場合を特定し、これを公表（Q8参照）しておくことが妥当と思われる。

#### Q11

旅館のホームページから宿泊を予約するシステムを導入する際、特に注意すべき点がありますか？

また、お客様の自宅に電話して予約を確認することは許されますか？

インターネットの宿泊予約システム上では、あらかじめ予約の申込者に対し、「利用目的の明示」（Q8参照）がなされていることが必要です。

したがって、宿泊客が宿泊の申込みをする際に開いているウェブページ上に利用目的を掲載し、かつ利用目的条項が本人に認識しやすいようページを工夫することが求められます。

また、予約の確認のため、お客様の自宅に電話するには、宿泊予約の時点で、「予約確認のため電話を差し上げることがあります。」との利用目的を明示することが必要でしょう。

Q 1 2

旅館が取得した個人情報を第三者に提供することは一切許されないのですか？

次に掲げる場合を除き、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することはできません。

「第三者」には、個人情報を保有する個人情報取扱業者以外の者を広く含みますから、グループ会社等もこれに含まれます（共同利用については Q 1 3 参照）。

法令に基づく場合（捜査機関、税務職員の令状捜査など）

人の生命・身体・財産を保護するために必要で、本人の同意を得ることが困難な場合（宿泊客が意識不明に陥り、氏名等を告げられないときなど）

公衆衛生向上・児童健全育成のため特に必要で、本人の同意を得ることが困難である場合

公的機関への協力が必要で、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合（捜査機関や税務職員からの任意の要請など）

「本人の求めがあればいつでも第三者への提供を停止する」ことを約束する場合（オプトアウト）、

この場合には、 第三者に提供すること、 提供される情報の種類、 提供の手段、 求めに応じて提供を停止することをあらかじめ本人に通知し、または本人の知り得る状態においておくことが必要となります。

Q 1 3

他社と個人情報を共同利用することはできますか？

グループ企業等により個人情報を共同利用する場合には、第三者提供にはあたりません。

ただし共同利用に関しては、本人の同意を得るか、もしくは事前に以下の事項を特定し、本人に通知または公表（公表については Q 8 参照）しなければなりません。

個人データを特定の者との間で共同して利用する旨

共同して利用される個人データの項目

共同して利用するものの範囲

利用する者の利用目的

個人データの管理について責任を有する者の氏名または名称

Q14

ある人が A 旅館・B 旅館を経営している場合，個人情報を一括管理してもよいでしょうか？

また A 旅館に宿泊したお客様が，個人情報の利用目的として DM 送付を了解したとした場合，その個人情報を利用して，B 旅館が DM を送付することはできるでしょうか？

）経営主体（会社など）が同一の場合

経営主体が，両旅館の個人情報を一括管理し，A 館の情報を B 館の DM 送付に利用することができます。

ただし，自分が宿泊していない旅館から DM が送付されたことにより，お客様に不信感を抱かせるおそれもありますから，DM 送付の利用目的を公表する際，会社名と各旅館の名称を明らかにしておくべきです。

）経営主体が異なる場合

「共同利用」の条件（Q13 参照）をみたしていれば，B 館は A 館の取得した情報を利用して DM を送付することができます。

なお，設問の事例は，グループ企業内のみならず，旅館と同一旅館内で営業するおみやげ屋が相互に保有する個人情報を共有する場合にもあてはまります。

Q15

社長・従業員の持っている同窓会名簿やゴルフ会員名簿等を，旅館・ホテルの営業活動に利用することは許されますか？

また，電話帳や高額納税者名簿等いわば公開されている情報を，旅館の営業活動に利用する場合はどうですか？

）同窓会名簿を営業活動に用いることは，同窓会側で予め「会員が経営・勤務する企業から DM を送付すること」などを利用目的として掲げている場合以外は（そういう場合は通常考えられませんが），同窓生の知らない間に第三者に個人情報が提供されたこととなります。これは名簿の所有者が社長であっても従業員であっても同じことです。

そして，同窓会名簿は，その冊子の性質上，第三者に提供することを利用目的としていないことが客観的に明らかであることから，社長・従業員の同窓会



名簿を取得し、これを営業に利用することは、不正の手段による個人情報の取得にあたるおそれがありますし、仮に不正手段にあたらなくても、トラブルを未然に防ぐために、同窓会名簿を旅館の営業活動に利用することは避けるべきです。

なお、従業員の同意を得ることなく、旅館が勝手に従業員の机にあった同窓会名簿を営業活動に利用した場合には、当然に不正手段による個人情報の取得にあたります。

また、以上のことは、ゴルフクラブ会員名簿等についても同様です。

）電話帳については、電話帳に掲載することを本人が承諾しているので、これに記載された氏名や電話番号を利用して宿泊の勧誘をすることは問題ありません。これに対し、高額納税者名簿については、本人が名簿に掲載されることに同意していないことも多く、また仮に承諾したとしても、名簿の利用目的は必ずしも明らかではないので、これを利用して宿泊の勧誘をすることは避けた方がよいでしょう。

このように、いわば公開された情報であっても、当該情報の掲載されている冊子等の性質や利用目的等によって、掲載された個人情報を利用できるか否かが変わってきますので、その取扱には特に注意してください。

#### Q 1 6

旅館で取得した個人情報の中に情報として古いものや不正確なものがあるのですが、どう対処すべきでしょうか？

旅館・ホテルで取得した個人情報は、利用目的の達成に必要な範囲で、正確かつ最新の情報に保つよう努めなければなりません。

したがって、リピーターの宿泊客の情報については、古い情報を常に最新のものに更新し、また、不正確な記載や間違った情報をコンピュータ入力しないよう、入力等については細心の注意を払い、入力後においても個人データの正確性を監査する制度を設けることが望ましいでしょう。

#### Q 1 7

個人情報の安全管理措置は、どのような点に注意して準備すればいいでしょうか？

安全管理措置については、法律上は「個人データの漏えい、滅失又は毀損の

防止その他の個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならぬ」と定めるだけで、具体的な措置は各旅館・ホテルが判断することになります。

そこで最も大切なことは、社長以下全従業員に個人情報の重要性を認識させた上で、以下の4つの観点から適切な措置を講じることが必要です。

) 組織的安全管理措置

少なくとも1人は情報管理担当者を配置し、情報管理の方針を決めておく。

) 人的安全管理措置

情報管理担当者に対し、個人情報保護法の基本的知識を習得させ、個人情報管理についての訓練を施し、個人情報を適切に管理し、これを第三者に漏洩しないことを誓約させる。

) 物理的安全管理措置

情報管理専用の部屋を設け、その鍵を情報管理担当者のみが管理する、あるいは、個人情報を管理するパソコンのパスワードを情報管理担当者だけに独占させるなどの対策を採り、情報管理担当者のみが個人情報にアクセスできるようにする。

少なくとも従業員なら誰でも旅館・ホテルが保有する個人情報に自由にアクセスできるような状態だけは避けなければなりません。

) 技術的安全管理措置

不正アクセスの制御システムやデータの暗号化等個人情報の流出を防ぐために最大限の努力をする。

Q18

経営者・従業員が個人所有のパソコンを、顧客管理目的で職場に持ち込み、退社後は家庭に持ち帰り業務用に使用していますが、これには問題はないでしょうか？

設問の場合に、従業員が個人所有のパソコンを紛失するなどして、個人情報が旅館・ホテルの外部に漏えいすると、旅館・ホテルは安全管理措置義務違反として、顧客から損害賠償責任を問われる可能性が高くなります。

そのような事態をさけるため、

個人情報の管理は必ず社用パソコンで

社用パソコンの社外持出・私用パソコンの社内持込を原則として禁止

する

例外的に社外に持ち出す、ないし私用パソコンを持ち込む際には、その目的・理由・返還時期等を明らかにさせ、上司の許可を取る等の措置を講ずる必要があります。

Q19

当館は、シーズン毎に「 旅館ニュース」を発行し、過去の宿泊者に対し送付しております。 ) 旅館自ら送付する、 ) 発送業者に名簿を委託して送付する、それぞれの場合に気を付けることはありますか？

) について

個人情報の取得の段階で「 旅館ニュース」の送付が利用目的として公表(Q8参照)されていれば問題ありません。

なお、宿泊カードを利用する場合には、「 旅館ニュース」の送付が利用目的であることの明示(Q8参照)が必要です。

) について

委託先に個人情報を提供することは、旅館・ホテル自身に代わって発送業務を行わせるためであり、第三者提供には該当しないので、 ) の要件を満たせば法的には問題はありませんが、お客様との信頼関係を維持するためにも、「 旅館ニュース」の送付の委託業者名を宿泊客に周知させておくことが望ましいでしょう。

なお、発送業者に発送を委託をした場合には、委託先の情報管理に必要なかつ適切な監督が必要となり、これを怠って宿泊客の個人情報が流出した場合、旅館・ホテルは宿泊客から損害賠償責任を問われる可能性があります。

Q20

お客様からの個人情報公開等の請求に対応するため、どのような準備をしておけばよいでしょうか？

保有個人データに関しては、

利用目的などを本人の知り得る状態(ホームページへ掲載、または本人の求めに応じて遅滞なく回答できる状態)に置くこと  
本人からの開示・訂正・利用停止請求に応ずること  
苦情処理に対応すること

などが旅館に義務付けられます。そこで、少なくとも  
開示請求等の事務を処理する担当者を決め、  
その担当者に旅館が保有している情報の種類や保管場所等を把握  
させ、  
開示請求があった場合のマニュアルを事前に作成して  
おくべきでしょう。  
さらに、開示請求の申請方法をあらかじめ定め、これを本人の知り得る状態  
にしておくこと（Q 2 1 参照）をお勧めします。

#### Q 2 1

以前当館にお泊まりになったという人が突然訪れ、いますぐ自分についての  
情報を開示してくれと云ってきましたが、この請求を拒否できますか？

あらかじめ開示請求方法を決めた上で、ホームページ上に公表していれば、  
設問のような事例の場合、お客様の請求を拒否できることになります。  
あらかじめ定めて本人の知り得る状態にしておくべき事項としては  
開示を求める際の申出先、  
開示を求めるに際し提出すべき書面の様式、その他の方法（郵便、F  
A Xでの受付等）、  
本人確認の方法、  
情報開示に手数料を徴収する場合には、その手数料額・徴収方法  
があげられます。  
これに対し、旅館・ホテルが開示請求方法を定めていない場合には、請求者  
の自由な方法による申請に対し、旅館・ホテルは迅速に対応しなければなりま  
せん。

#### Q 2 2

本人からの情報開示請求について、電話ないしメール等を利用して回答す  
ることはできますか、その際特に注意すべき点はありますか？

個人情報の開示には原則として書面の交付が必要ですが、請求している本人  
が同意していれば、電話・メールで開示することも可能です。  
その際、特に注意すべき点は、本人確認です。  
本人確認を怠った結果、第三者に個人情報漏えいした場合には、お客様か  
ら損害賠償請求がなされる危険があります。  
このような危険を回避するため、

電話の場合には、通常他人が知り得ない情報（生年月日など）の確認や事前に登録した電話番号にコールバックするなどの対策を採り、

メールの場合には、個人情報の入力時にあらかじめ設定されたIDとパスワード等を確認する

などの対策を採るべきでしょう。

ただ、電話による申請もしくは開示は、申請及び開示の事実等が形に残らず、後日これを巡ってお客様との間にトラブルが生じないとも限りませんので、そのような方法はできれば避けた方がよいと思われます。

### Q 2 3

本人から個人情報の訂正を求められましたが、本人の言うとおりに旅館のデータを書き換えなければならないのでしょうか？

本人から旅館の保有する本人に関するすべての個人情報の削除を求められた場合どのように対処すればいいのでしょうか？

まず訂正については、旅館・ホテルとして

本人の言うとおりにデータを書き換える義務はなく、訂正を求められた情報につき、遅滞なく必要な調査を行い、本人の指摘が正しいのであれば、旅館・ホテルが適切と考える個人情報に書換え、

仮に本人の指摘が誤っていたり、指摘の事実の真偽が不明である場合には、本人の請求があっても、旅館としては訂正に応ずる必要はありません。

次に削除についても、旅館・ホテルには、法律上、本人の削除の申出に従い個人情報を削除する義務はありませんが、お客様との間でトラブルが生ずるのを未然に防ぐため、削除に応じるべきでしょう。

### Q 2 4

宿泊客情報が20年間更新されておらず、現在は全く利用していないので、そのような個人情報を廃棄したいと考えていますが、特に気を付ける点がありますか？

個人情報保護法は、必要なくなった個人情報の廃棄について特に規定を設けておりませんので、旅館・旅館が適切と考える方法で廃棄すればよいことになります。

ただ、廃棄したファイル等から個人情報が入り込んだ場合、お客様から損害賠償請求をなされることありますから、廃棄についても特に細心の注意を払い、専門の業者に廃棄を依頼したり、ペーパーであるならば少なくともシュレッダーにかけることが必要です。

また、個人情報が入り込んだ場合のリスクを考えるならば、利用目的からして不要と思われる情報はそもそも取得せず、かつ取得後不要となった情報は「安易に保存しない」「早期に捨てる」ことが重要です。

なお、宿泊カードの保存期間につき、旅館業法はなんら規定を設けておりませんが、行政通達として3年程度保存するとの指導がなされています。

#### Q25

平成17年4月1日の施行日までに最低限の準備として確認しておくべきことはありますか？

）まずは、旅館・ホテル内の個人情報を全て集め、5000人分の個人情報を保有し、個人情報保護法の適用を受ける個人情報取扱事業者に当たるか否かを確認してください。

）次に個人情報を取得する段階の問題として、  
個人情報の利用目的は特定されているか、  
利用目的はホームページ等で公表されているか  
を確認してください。

）そして個人情報管理の段階の問題として、  
個人情報管理担当者が決まっているか、  
情報管理のルールを定め、これを全従業員に周知しているか  
情報担当者が、情報管理としてやるべきことを把握しているか

）最後に個人情報を開示する段階の問題として、  
お客様からの開示請求や苦情に対応する担当者が決まっているか、  
対応マニュアルは作成しているか、  
開示請求の方法を定め公表しているか  
を確認してください。

Q 2 6

旅館が、その保有する個人情報の管理を怠り、宿泊客等の個人情報が社会に流出した場合、旅館はどのような不利益を受けますか？

まず、刑事罰として、旅館・ホテルが個人情報保護法上求められている措置を採らなかった結果、個人情報が流出した場合には、主務大臣から改善命令が出され、これに従わない場合には6か月以下の懲役、又は30万円以下の罰金に処せられることとなります。

なお個人情報保護法上、主務大臣に対する報告が義務付けられている事項につき報告を怠り、または虚偽の報告をした場合にも、30万円以下の罰金に処せられます。

つぎに、民事上の責任として、旅館から個人情報が流出した結果、お客様が財産上あるいは精神上的の損害を受けた場合には、旅館が、お客様に対し損害賠償責任を負う場合があります。

例えば、旅館からお客様の個人情報が流出し、これが第三者によってインターネット上で公開された場合、お客様が精神的苦痛を受けたとして、旅館に対し慰謝料を請求してくることが考えられます。

最後に、個人情報の流出により、旅館自体に対する信用が失われ、それ以降の顧客数が伸び悩み、その結果、旅館の収益が減少するという事実上の不利益が考えられます。

(監修：雨宮慎也法律事務所)