

総論編 (法律を知る)

Q 1 個人情報漏洩(ろうえい)してしまうとどのような影響あるのですか。

A 1 個人情報は、お客様個人を特定識別できるものであり、情報が漏洩することで、次のような被害がお客様本人、そして会社(場合によっては取引先)に及ぶことがあります。

お客様が受ける被害

- ・身に覚えの無い郵便物や請求書、督促状等が送られてくる。
- ・ストーカー行為を受けるなど犯罪に巻き込まれる。

会社が受ける被害

- ・お客様に対する慰謝料や謝罪費用、損害賠償責任など直接損害が発生。
- ・お客様からの信頼を失うなど、会社のイメージがダウンし、売上低下などを引き起こす。

Q 2 「個人情報の保護に関する法律」について簡単に説明してください。

A 2 「個人情報の保護に関する法律」は、平成15年5月に制定されました。この法律の民間企業への適用全面施行は、平成17年4月からとなります。

同法の特徴は次の通りです。

個人情報の有用性に配慮しながら、個人の権利利益を保護することを目的とする。

官民を通じた基本法の部分と、民間の事業者に対する個人情報の取扱ルールの部分から構成。

民間事業者の個人情報の取扱ルールについては、共通する必要最小限のルールを定めており、事業者が各省庁等の策定するガイドラインに即して、次号特性等の実情に応じ自主的に取り組むことを重視。

基本的には本人である個人の権利を定める法律ではなく、企業等が守らなければならない義務を定めたもの。

Q 3 「個人情報の保護に関する法律」は、会社の正社員のみ適用されるのですか。私は派遣社員であり関係ないのですか。

A 3 適用範囲は、会社の業務に何らかの形で従事している者全員です。従って、社員、契約社員、アルバイト、パート、派遣社員等雇用形態に関わらず、全てに適用されます。

Q 4 個人情報とは一体何を指すのですか。

A 4 法律上では、「生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれている氏名、生年月日などの記述により特定の個人を識別することができるもの」を個人情報と定義しています。

氏名、性別、生年月日等がその典型的な例

個人の身体、財産、社会的地位、身分等のいわゆる属性に関する情報も氏名と組み合わせることで個人情報となる

ギフト業界においては、

会員登録申込書、会員名簿、注文書、送り状、納品書、請求書、キャンセル応募用紙、アンケート用紙、チョイスギフトのハガキ、社員

名簿、従業員履歴書

などに記載された特定の個人を識別できる情報が個人情報に当たります。

Q 5 個人情報とは「生存する個人に関する情報」となっていますが、亡くなられた方の情報は個人情報にならないのですか。

A 5 原則として、死者の情報は個人情報保護法の対象とはなりません。例えば、葬儀関係の情報等は、同時に、遺族に関する情報つまり生存する個人に関する情報となるため、個人情報保護法の対象となります。

Q 6 電子メール、FAX 番号や携帯電話番号も個人情報になるのですか。

A 6

- ・ メールアドレス
- ・ 携帯電話番号や FAX 番号
- ・ クレジットカード番号

など、必ずしもそれ単体では特定の個人を識別できない情報であっても、氏名等と組み合わせることで立派な個人情報となります。

Q 7 お客様や取引先等と交換した名刺も個人情報となるのですか。

A 7 名刺に記載されている氏名、会社名、住所等は個人情報となります。名刺についても慎重に保管・管理しなければなりません。

個人情報取得と利用

Q 8 営業活動に役立てるために必要な個人情報を入手したいのですが、その際の注意点は何かですか。

A 8 個人情報を取得するに際して、以下の点に注意して下さい。又、取得する情報は必要最低限に留めて下さい。

- ・個人情報を取得するその利用目的および使用方法をできる限り特定し、公表しなければなりません。
- ・お客様をだましたり、嘘をついたり、あるいは強制的に個人情報を取得してはいけません。
- ・個人の宗教、思想信条、人種、民族など社会差別につながるような個人情報を取得してはなりません。
- ・お客様本人から対面により直接個人情報を取得する場合には、前もって本人に利用目的や使用方法等を記載した書類を交付し説明した上、本人の同意を得なければなりません。

Q 9 個人情報を取得した後に、利用目的を変更する場合、どうしたらいいのでしょうか。

A 9 利用目的を変更する場合、あらかじめ本人の同意を得なければなりません。(具体的な「同意」の取り方については、下記の項目を参照)

Q 10 お客様本人の「同意」は、どのように確認すればいいのですか。

A 1 0 会社の規程類や取引先の規程類に従って同意を得るようにしなければなりません。

一般的には、お客様本人の口頭・書面・Web等による意思表示が基本ですが、口頭での説明、会員登録申込書、商品申込書、パンフレット等への記載により通知し、お客様本人の不承知がなければ同意とみなされます。しかし後日、お客様から照会を受けたりした場合のことを考え、書面への記載に加え、口頭での説明やチラシによるお知らせを求める場合は、署名・捺印あるいは同意する旨の確認欄へのチェックなどが、Webによる場合は、同意ボタンのクリックなどによる方法が考えられます。

Q 1 1 葬儀社、結婚式場、エージェントなど業者からお客様に関する情報を入手してDM（商品の御案内、法事、初盆、出産、ひな人形・五月人形、入学お祝い、案内等）やカタログを送付または訪問するなど営業活動を行っても良いでしょうか。

A 1 1 個人情報を入力した時は、速やかに利用目的を通知または公表することが必要です。ただ、お客様の心情を考慮した場合、公表しているからいいというのでは問題がありますので、通知することをお勧めします。つまりDMの場合は送付するパンフレットと共に利用目的を通知する案内文（文例集を参照）を同封するようにします。

Q 1 2 知人や来店されたお客様などからの紹介や情報（出産・死亡・新築など）により営業活動を行っても構いませんか。

A 1 2 紹介で営業を行った際、『どこの誰から聞いたのか』と問われたり、苦情を言われたりした経験があると思います。お客様の心情上、紹介して頂いた方との個人的関係を考慮して、紹介者が相手先に紹介す

ることに同意しているかを確認した上で、営業を行うことをお勧めします。

Q 1 3 死亡者の情報をもとに、配偶者、親、子供、親戚などに営業行為を行うことは違法なのでしょうか。

A 1 3 個人情報保護法上は、「生存する個人に関する情報」と規定していますが、ここでは死亡者から得た配偶者、親、子供、親戚の情報は個人情報であり、当然法律の対象となります。あらかじめ利用目的の公表が必要であり、入手した時は、速やかに利用目的を通知する必要があります。

Q 1 4 新聞の死亡欄、出産欄、結婚欄等を見てDMを出すことや、営業活動で訪問することは良いのでしょうか。その際、注意すべき事は何でしょうか。葬儀等の情報を、看板や斎場、家の忌中マーク等で見て、DMを出したり、営業活動で訪問したりすることは構いませんか。

A 1 4 新聞の死亡欄、出産欄、結婚欄等から個人情報を入手した時は、速やかに利用目的を通知します。つまりDMの場合は送付するパンフレットと共に利用目的を通知する案内文（文例集を参照）を同封するようにします。

Q 1 5 香典返しの顧客データに基づいて、一周忌、七回忌、十三回忌などにDMを出したり営業することは違反ではありませんか。

A 1 5 香典帳に記載された住所・氏名等の個人情報は、ギフト業者が本人から直接取得したものではありません。従って、法律上は、香典帳に記載されたお客様にDM送付などの営業活動を行うに際しては、事前にそのお客様の同意を得る必要はなく、DMを送付するに際して、送付先のお客様に個人情報の利用目的を通知すれば足够了。具体的には、「 年 月 日に、 様よりお預かりした香典帳により、 のご案内をさせていただいております。」とすれば足りるでしょう。

もっとも、DM送付を希望しないお客様のために、DMを送付するに際して、個人情報取扱事業者の名称、連絡先、今後DMの送付を希望しない場合にはその旨を連絡すれば送付を中止することなどの説明を書面上しておくことも必要と思われます。

Q 1 6 チョイスカタログで申し込みのあった方に、DMを出してもよいでしょうか。

A 1 6 あらかじめチョイスの申込書に「ご記入頂いた情報を元にDMを出させていただきます」(文例集を参照)というように利用目的を記載しておくことが必要です。

Q 1 7 既に相当な個人情報を持っている企業(店)が多いと思います。当然、利用目的の確認や承諾を得ていませんが、このような情報はどう扱うべきでしょうか。

A 1 7 4月1日以降に個人情報を入力する場合は、利用目的を通知する等の対応が必要ですが、それ以前に入手している個人情報に関してはその必要はありません。但し、6ヶ月を超えて保有する情報に関してはお客様から求められた場合は開示、訂正、削除、利用停止に応じる必要がありますので、保有・使用する個人データについて以下の内容を個人が知りうる状態（求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む）に置かななくてはなりません。

- ・自らの企業名
- ・利用目的
- ・求めに応じて開示、訂正、削除、利用停止を旨

このような対応がとられていれば、従来通り、この情報を使って、営業活動を行っても構いません。

Q 1 8 現在持っている顧客情報を使って、“新規事業部を立ち上げ”の際にDM発送や営業活動してもいいでしょうか。また、別部門のカタログを送付することは構いませんか。

A 1 8 4月1日以前に持っていた顧客情報を使う場合は、前問の回答に従って問題ないと思われませんが、4月以降に入手した顧客情報については、利用目的を特定して入手しているはずのため、新規事業や別部門の利用目的と一致していない限りは、あらためてその利用目的について本人の同意が必要です。

Q 1 9 市町村役場で閲覧できる情報（厄年にあたる生まれ年の情報、赤ちゃんの出生情報）や町の公報に載っている情報を使ってDMを出しても構いませんか。また、インターネットから名簿

を検索してDMを出す場合はどうでしょうか。

A 1 9 不特定多数の人に公開されている情報の場合、掲載に同意しているとは考えられません。本人が必ずしも名簿登載を承諾している状況とはいえないものに対しては、取得後に利用目的を本人に通知する必要があります。つまりDMの場合は送付するパンフレットと共に利用目的を通知する案内文（文例集を参照）を同封するようにします。

Q 2 0 名簿やリサーチ会社から購入した情報を使ってDMを出したり、営業してもよいのでしょうか。また、法に触れるとしたら情報を購入した時点で法にふれるのでしょうか。それともDMを発送した時点でしょうか。

A 2 0 外部の業者から名簿やデータを購入して利用することがそのまま「不正入手」にあたるとは言いきれませんが、名簿として販売されることをお客様本人が同意している可能性は低いと思われます。この場合には、外部の業者やリサーチ会社が情報を提供する行為自体が違法となる以上、違法な情報提供行為であることを認識しつつ情報提供を受ける行為も違法となる可能性があります。また、このような業者から情報を入手して営業をしていることが明るみになることで、会社のイメージダウンにつながることもあるでしょう。

従って、明らかに業者が不正に入手した情報であると思われる場合は、利用しない方が良いでしょう。

Q 2 1 入手した顧客名簿（お祝い、香典送り先）について
名前を50音順、金額別
ジャンル別（葬儀／忌明け、一周忌、三回忌、命名／

日晴、初誕生、三歳・・等)に分類したものについて、手書きで整理するのはよくて、パソコン入力は違反になる。また、作成した名簿に表紙を付けない場合はよいが、表紙を付ければ違反になるなどということはあるのですか。

A 2 1 手書きの書類でもパソコンに入力したもので個人情報として法律の対象になります。もちろん、表紙の有無で対象になるかどうかが変わるものではありません。

Q 2 2 毎年春に、入進学セールで、小学校・高校の入学者へDMを送っています。DMの情報の入手方法などは公表出来ません。4月からは、そうした個人情報を知る事だけで、法律上罰せられるのですか。また送ることもダメなのでしょう。

A 2 2 個人情報の入手手段によって対応が変わってきます。つまり個人情報を知る(入手する)手段が明らかに不正であれば法律に触れることとなります。

Q 2 3 何らかの方法で集めたE-mail先にメール送信は可能ですか。

A 2 3 E-mailも個人情報です。本人が必ずしも利用を承諾している状況とはいえ、利用にあたっては利用目的を本人に通知する必要があります。DMと同じように利用目的を通知する案内文(文例集を参照)をメール本文に含めるようにします。

Q 2 4 電話帳ソフトで住所を探してもいいですか(地方から依

頼された場合)

A 2 4 電話帳や市販の電話帳ソフト(CD-ROM)は、その利用方法からみて、個人の権利利益を侵害するおそれが少ないこと、又、本人が情報掲載を承諾していることから、そのままの状態で使用することは問題ないとされています。

個人情報の管理

Q 2 5 各種書類（お返しの宅配依頼、注文書、宅配名簿、中元、歳暮等 贈り先の住所、氏名等のリスト）やデータの管理はどうすればいいですか。また、保管・運用において規制はありますか。

A 2 5 法律上は「個人データの漏えい、滅失または毀その防止その他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ない」と規定しています。従って、個人情報の管理・保管の観点から最低限、以下の点を徹底して下さい。

個人情報のみならず情報の整理・整頓に努める

たとえ短時間といえども、机の上に個人情報を放置したまま離席しない。

個人情報の管理・保管(施錠可能な正規の格納場所等)の徹底を図る。

(会社の規程類に従った管理方法に徹する。)

個人情報の会社等との受渡しは、会社および取引先の規程類に従った受渡し方法で適切に行う。

不要な個人情報は、会社および取引先の規程類に従って積極的に処分する。

会社の基準を満たしたパソコンのみを使用し、個人が所有しているパソコンは絶対に使用しない。社内持込禁止

パソコン本体の保管・管理を徹底する。

パソコンの持ち出しは原則禁止とする。持ち出しをする場合は、会社の定めた手順に従って持ち出しする。修理や廃棄の場合も同様の運用とする。

帰宅時など、長時間パソコンを離れる際には、必ず電源を切り所

定の保管場所に保管する。またパソコンは、ワイヤーで固縛する等、盗難防止対策を取ることが必要です。ノート PC 持ち出しには注意！（事件・事故多し！）

パソコンの管理（例えば、パスワード管理等）を徹底し、決して他人にアクセスされないようにする。

個人情報へアクセスできる担当者を制限する。

Q 2 6 香典返しの個別発送をしています。香典帳をお客様から預かることは構わないのでしょうか。また、その時に気をつけることを教えてください。

A 2 6 香典返しの配送の為に、香典帳をお客様から預かることは問題ありませんが、前問に従い安全管理には注意が必要です。授受記録がおすすめ！

Q 2 7 運送会社へお客様のお届け先名簿の印字を依頼しても良いですか。ギフト店等が受注した分の処理を、卸業者が入力処理する、また更に専門のパンチ業者に外注する事は適法ですか。

A 2 7 利用目的を達成するのに必要な範囲内で、業務の一部を外部業者へ委託することは問題ありません。例えば、外部委託としては

- ・データの打ち込みなどの委託
- ・ダイレクトメールの宛名書きやラベリングの委託
- ・商品発送のために宅配業者へ委託
- ・モニター調査の委託
- ・アンケート調査やマーケティングの委託
- ・廃棄処分の委託

などが考えられます。但し、委託先または再委託先、再々委託先で情報漏洩など事故が起こった場合は、委託元であるギフト業者がその責任を問われます。従って、

- ・一定の選定基準にて選定の上、指定した外部委託業者（含む再委託業者）のみに委託すること。

- ・指定されている外部委託業者へ委託する場合、委託業務目的以外の個人情報を提供しないこと。

- ・個人情報の授受を明確にしておくこと。

など、ガイドライン「外部委託先に関する管理措置」に沿って外部業者に対して委託した個人情報の適切な取扱いを求める必要があります。

Q 2 8 営業活動で知り得た結婚情報を他社（衣裳屋さん、家具屋さん、会場など）・他人に漏らしてはダメですか。それについて、営利目的で無ければ良いのですか。自分が得た情報を社外に、またはグループに渡す事は出来ないのですか。

A 2 8 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いけません。それが営利目的でなくてもいけません。グループ会社も第三者に該当します。ただし、業務上、グループ会社への提供が必要となる場合には、

関係会社への提供が想定される時は、その旨を事前に利用目的に記載して、お客様に説明の上、

同意を得ておく

ことで個人情報を提供することが可能です。詳細はガイドライン「個人情報の提供ルール」を参照下さい。

Q 2 9 個人情報を処分する際に、注意すべき点を教えてください。

A 2 9 不要となった個人情報を処分する場合には、処分方法を会社として定めて、それに従う必要があります。単に、一般の廃棄物と同様の処分をすればよいというものではありません。

伝票類等文書類が不要になった場合には、シュレッダー等で細かく裁断して下さい。また、処分を外部委託している場合には、紛失や流失等の事故がないよう、所定の契約を交わし定期的に管理・チェックを行う必要があります。

CD やフロッピー、あるいはパソコン内のデータについては、例えば、物理的に読み取り不能な状態にする。あるいは、上書きソフトを使って消去する等の対応をするようにして下さい。

Q 3 0 個人情報の廃棄処分を、外部業者が行う場合の留意点について教えてください。

A 3 0 廃棄処分を指定した外部委託業者へ依頼する場合には、引き渡すまでの保管・管理にも十分に注意を払わなければなりません。いつ何をどこの業者に委託したのか授受についても明確にしておいて下さい。

お客様への対応

Q 3 1 お客様から、「私の個人情報がどのように登録されているか」という照会がありました。登録されている情報を開示しても構いませんか。

A 3 1 お客様は、ご自分の個人情報について問い合わせることができます。問い合わせがあった場合、その個人情報の保有データの有無や保有個人データ（6ヶ月以上保有する個人データ）の内容を開示しなければなりません。但し、こうした開示は本人に対してのみとし、たとえ本人のご家族等から申し出があっても、不用意に受け付けることは、トラブルのもとになりますので注意して下さい。この際、本人の確認を誤ると情報漏洩になりかねませんので、会社として本人確認の手続きを定め、従業員に徹底することが必要です。本人確認の際の注意点としては

- ・ 運転免許証等の提示を求める
- ・ 住所、生年月日等の情報を確認する
- ・ 電話による本人確認は、一旦電話を切り、会社の記録にある電話番号に電話をかけ直すこと。

などがあげられます。

Q 3 2 お客様から開示請求があった場合、どのような場合でも開示しなければならないのですか。

A 3 2 開示請求を拒否できる場合があります。例えば、同一の本人から複雑な対応を要するような開示請求を繰り返し求められ、受付窓口を占有されてしまい、他のお客様にご迷惑をかけるなど、業務に支障をき

たすような場合が該当します。ただし、開示請求の拒否は、会社でルールを定め、それに従って対応するようにして下さい。

Q 3 3 お客様の奥様から、「主人の購買履歴」を教えて欲しいとの申し出を受けました。どのように対応したらいいのでしょうか。

A 3 3 個人情報とは、原則として本人以外に開示することはできません。従って、本人の奥様あるいは家族といえども、個人情報を開示してはなりません。購買履歴を教えることは、個人情報の第三者提供に該当するのみならず、プライバシーの侵害となる可能性もあります。

Q 3 4 お客様から、「おたくに登録されている個人データの内容に誤り（特に、住所等）があるので、訂正して欲しい」との申し出がありました。どのようなことに注意したらよいのでしょうか。

A 3 4 お客様ご本人から訂正等の申し出を受けた場合、それに応じなければなりません。お客様の本人確認を行った上で、必要な措置を可及的速やかに講じて下さい。このようなお客様からの訂正等の申し出には、失念することなく即時対応することが大切です。対応を遅らせることは、お客様からの苦情やトラブルに発展しかねません。こうした訂正等の申し出についても、開示の申し出同様に、申し出人が本人かどうか確認しなければなりません。また、本人のご家族等から申し出があった場合、不用意に受付けることはトラブルのもとになりますので、注意が必要です。

Q 3 5 電話でダイレクトメールの宛先について変更依頼を受けました。どの範囲まで本人確認したらいいのでしょうか。

A 3 5 原則、変更依頼は書面で受け付けることが望ましいのですが、電話で変更依頼を受け付ける場合は、前の住所やその他届出されている事項を確認した上で対応するようにして下さい。なお、確認した事項等については、必ず記録に残すようにしておきましょう。

Q 3 6 お客様から、「ダイレクトメールをもう送らないで欲しい」との要請を受けました。何か注意する点がありますか。

A 3 6 客様から申出を受けた場合には、お客様の意向を最優先で対応しなければなりません。申出人の本人確認を行なった上で、速やかに「お客様情報」にその旨を記録するか、システム上のデータ登録を変更しなければなりません。また、利用停止の申出内容によっては、「お客様情報」自体を会社の規程類に従って処理するようにしましょう。

Q 3 7 お客様から「どうもおたくから私の個人情報が漏洩しているような痕跡がある」といったようなクレームを受けた場合、どのように対応したらいいのですか。

A 3 7 お客様からのクレームには適切かつ迅速な処理を心がけて下さい。また、苦情の内容に関わらず「苦情受付簿」などに記録し、程度によっては、即刻、会社へ報告して下さい。苦情の処理の初動対応を誤ったために、あるいは、たいした苦情ではないと放置してしまうことで、小さな苦情が大きなトラブルへと発展しかねません。万一、個人情報の漏洩事件が起きてしまった場合には、定められた連絡ルートで即時、会社へ連絡しなければなりません。

Q 3 8 一般消費者から、手続き違反をしていないのに、その人に個人情報を削除するように求められました。チョイスにおいては個人情報 = 出荷確認情報になるので、削除するとその情報が無くなります。必ず削除しなくてははいませんか。

A 3 8 法律上、個人情報に関して利用停止や削除を求められるのは6ヶ月を超えて保有するデータとされていますから、個人情報をチョイスの商品出荷業務の為に使用することに関して利用停止を求められても応じる必要はありません。まして、削除を行うことで商品出荷業務を正常に行うことができなくなりお客様に迷惑をかけることとなりますから、その旨を伝えてお客様にご理解を頂くようにしましょう。

事故時の対応

Q 3 9 個人情報の漏洩事故が発生してしまった場合、または発生することが予想される場合の対応はどうしたらよいでしょうか。

A 3 9 万一そのような場合は、至急会社に報告・連絡・相談して下さい。自らの勝手な判断で対応することは絶対に避けて下さい。また自分の取った行動が原因である場合のみならず、周囲でもそのような事故が発生した、または発生することが予想される場合にも、速やかに報告するように心がけて下さい。

罰則

Q 4 0 個人情報保護法に違反した場合に追及される責任にはどのようなものがあるのですか。

A 4 0

個人情報保護法に基づく刑事責任（第 56 条、第 57 条）

一定の場合に、6 ヶ月以下の懲役または 30 万円以下の罰金

基本的には、個人情報取扱事業者に対する罰則でもあるが、事業者に属する使用人その他の従業者に対しても適用される。

（両罰規程）

法第 17 条に違反して、偽りその他不正の手段により個人情報を取得した場合

一定の場合に、不正競争防止法第 14 条により、3 年以下の懲役または 300 万円以下の罰金

民法上の不法行為責任

民法第 709 条により「故意または過失により他人に損害を与えた場合にはそれを賠償する」責任が規定されているので、会社の保有する個人情報、法律に違反して第三者に開示したような場合には、損害賠償を請求される恐れがある。

就業規則違反に基づく会社の懲戒

その他

法律の規程や会社の規程に違反した行為を行った場合、他に刑法に基づく罰則が適用される可能性がある。

(例) 立入禁止区域への立入：不法侵入（刑法 130 条）

持出禁止物の持出：窃盗・横領（刑法 235、252、253 条）

会社の業務を妨害：業務妨害、威力業務妨害、電子計算機損壊等の業務妨害（刑法 233、234、234

の 2 条）

その他

Q 4 1 ランダムにするポスティングは、大丈夫なのでしょうか。
地域(約 5,000 軒)家庭へチラシ、カタログ類を年数回ポスティングしています。今後も続けて構いませんか。

A 4 1 個人情報保護法とは関係ありませんので、個人の常識の範囲内
でお願い致します。

Q 4 2 新聞の死亡欄を見てDMを出す時に、挨拶文に入れる保
護法に関する文面はどのように書けばいいですか。

A 4 2 文例集を参考にしてください。

Q 4 3 お中元・お歳暮のお届けリストを(当店が)間違えて別
のお客様へ送ってしまった場合の罰則の有無を教えてください。
お中元・お歳暮の時にカタログと同封にしている先様リストが運
送業者などに誤配された場合はどうなるのでしょうか。

A 4 3 即、罰則が適用されるものではありません。同じような事故が
起こらないよう原因を調査し対策をとる必要があります。同じ事故が繰
り返し起こるようだと問題です。その結果、お客様からのクレームが相
次ぐような場合、最終的に罰則が適用される可能性があります。

Q 4 4 カタログギフトについて、
お客様より送り先リストを受け取り、注文の連絡を個

別にしているが、このまま続けてもよいか
カタログを第三者に譲ったとき、その人の名前を注文者に伝えてよいか
また で選んだ品物を同じように注文者に伝えるべきか

A 4 4

について

注文者から受け取った送り先リストに基づいてチョイスギフトを送付することには、何の問題もありません。ただし、送り先がギフト商品をチョイスした事実やチョイスした商品を注文者に連絡するには、予め送り先に対して、チョイスギフトの管理上それらの情報を送り主に伝えることがある旨を通知しなければなりません。通知方法としては、チョイスカタログにその旨を記載しておけば足りるでしょう。

について

チョイスカタログが送り先から第三者に譲渡される場合も同じです。

について

チョイスギフトの管理上、第三者が選んだ品物を注文者に伝える必要があり、チョイスカタログにその旨を記載しているならば、送り主に第三者が選んだ品物を伝えることはできます。

Q 4 5 （仏事カタログなどの）DMに関しては、受け取りの可否を受取人が選択するという様なお話を耳にしましたが、その正解と、営業訪問は良いのかどうか。また、そのお宅への弔電を差し上げるのは良いのか。

A 4 5 第1に、過去に本人が記入した注文書などから本人の個人情報入手する場合のように、本人から直接取得する場合には、あらかじめ本人に対してDM送付などのためにその個人情報を利用する旨を明示しなければなりません。もちろん本人が何らの異議も述べることなくDM送付に同意している場合には問題はありません。この意味では、DM送付先の本人から直接取得した個人情報をもとにしたDMの送付については、その受取の可否を本人が決定できると言えるでしょう。ただし、本人がDM送付に同意しているかどうかをはっきり確認することは困難でしょうから、少なくとも将来DM送付のために用いることが予想される場合には、事前に利用目的を明示しておくことが重要です。また、仮にそのような利用目的を明示していない場合には、DMを送付するに際して、個人情報取扱事業者の名称、連絡先、今後DMの送付を希望しない場合にはその旨を連絡すれば送付を中止することなどの説明を書面上しておくことが肝要であると思われます。

第2に、本人以外の第三者から個人情報を入手した場合には、その個人情報を利用するに際して利用目的を本人に伝えればよいことになっています。しかし、そもそも本人以外の者がその保有している個人情報を第三者に提供することについて必要な手続をとっていない場合が多いと考えられ(名簿屋などによる情報提供はほとんどが違法であると考えていいでしょう。)このような場合、第三者への提供自体が違法となります。そうすると、提供された情報の利用行為自体も違法とされる可能性もないとは言えません。ですから、ここでも法律上の要請ではないにせよDMを送付するに際して、前述の送付を希望しない場合には送付を中止する旨の説明をしておくことをおすすめします。

なお、以上はDMの送付に限らず、営業訪問や弔電の送付についてもあてはまる話です。

【文例集】アト / 3月14日に完成