

特定利用者情報に係る
電気通信事業における個人情報保護に関するガイドラインの解説案
について

令和5年3月20日

事務局

目次

● 特定利用者情報の適正な取扱い（第●章関係）	1
●-1 情報取扱規程（第A条関係）	1
●-1-1 概要	1
●-1-2 特定利用者情報	2
●-1-3 指定電気通信事業者	4
●-1-3-1 利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信役務	5
●-1-3-2 指定に際し電気通信事業者に求められる報告	8
●-1-4 情報取扱規程の策定	12
●-1-5 情報取扱規程の届出	14
●-1-6 情報取扱規程の変更	14
●-2 情報取扱方針（第B条関係）	15
●-2-1 概要	16
●-2-2 情報取扱方針の記載内容	17
●-2-3 情報取扱方針の公表方法	20
●-2-4 情報取扱方針の変更	20
●-3 特定利用者情報の取扱状況の評価等（第C条関係）	21
●-3-1 概要	22
●-3-2 評価の実施	22
●-3-3 評価の結果に基づく情報取扱規程又は情報取扱方針の変更	23
●-4 特定利用者情報統括管理者（第D条関係）	24
●-4-1 概要	24
●-4-2 選任の要件	25
●-4-3 特定利用者情報統括管理者の選任及び解任の届出	25
●-4-4 特定利用者情報統括管理者及び指定電気通信事業者の義務（第E条関係）	26
●-5 特定利用者情報の漏えい報告（第F条関係）	27
●-5-1 概要	27
●-5-2 報告対象	27
●-5-3 「漏えい」の考え方	28
●-5-4 報告様式等	29

● 特定利用者情報の適正な取扱い（第●章関係）

●-1 情報取扱規程（第A条関係）

第A条

1 指定電気通信事業者は、特定利用者情報の適正な取扱いを確保するため、次に掲げる事項に関する規程（以下この章において「情報取扱規程」という。）を定め、電気通信事業法第27条の5の規定による指定の日から3月以内に、電気通信事業法施行規則様式第15の4の届出書に、当該情報取扱規程を添えて、総務大臣に届け出なければならない。

(1) 特定利用者情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該特定利用者情報の安全管理に関する次に掲げる事項

イ 組織的安全管理措置に関すること。

ロ 人的安全管理措置に関すること。

ハ 物理的安全管理措置に関すること。

ニ 技術的安全管理措置に関すること。

ホ 次条第1項第3号ロ①、ハ又は二に規定する場合にあっては、当該特定利用者情報の適正な取扱いに影響を及ぼすおそれのある当該外国の制度の把握の体制に関すること。

(2) 特定利用者情報の取扱いを第三者に委託する場合における当該委託を受けた者に対する監督に関する次に掲げる事項

イ 委託先の選定の方法に関すること。

ロ 委託契約において定める特定利用者情報の取扱いに関すること。

ハ 委託先における特定利用者情報の取扱状況の把握の体制及び方法に関すること。

(3) 次条第1項に規定する情報取扱方針の策定及び公表に関する事項

(4) 第C条第1項の規定による評価に関する次に掲げる事項

イ 当該評価の実施並びに当該評価の結果の情報取扱規程及び情報取扱方針への反映の体制に関すること。

ロ 当該評価を行う項目、方法及び頻度に関すること。

(5) 特定利用者情報を取り扱う従事者に対する監督に関する事項

2 指定電気通信事業者は、情報取扱規程を変更したときは、遅滞なく、電気通信事業法施行規則様式第15の5の届出書を提出する方法により、変更した事項を総務大臣に届け出なければならない。

●-1-1 概要

電気通信事業法第27条の5に基づき、特定利用者情報を適正に取り扱うべき電気通信事業者として総務大臣に指定された電気通信事業者（以下「指定電気通信事業者」という。）

は、電気通信事業法第 27 条の 6 及び同法施行規則第 22 条の 2 の 22 に基づき、特定利用者情報の適正な取扱いを確保するため、情報取扱規程を定め、指定電気通信事業者として指定を受けた日から 3 か月以内に総務大臣に届け出なければならない。

●-1-2 特定利用者情報

特定利用者情報とは、電気通信事業法第 27 条の 5、電気通信事業法施行規則（昭和 60 年郵政省令第 25 号）第 22 条の 2 の 21 に規定する、内容、利用者の範囲及び利用状況を勘案して利用者の利益に及ぼす影響が大きいものとして総務省令で定める電気通信役務に関して（※1）取得する利用者に関する情報であって、次に掲げるものをいう。

- ① 通信の秘密に該当する情報
- ② 利用者（電気通信事業者又は第三号事業を営む者との間に電気通信役務の提供を受ける契約を締結する者及び電気通信事業者又は第三号事業を営む者からアカウント ID（※2）の付与を受けた者（以下この章において「契約・登録利用者」という。）に限られる。）を識別することができる情報であって、次に掲げる情報の集合物を構成する情報（データベース等を構成する情報）
 - ・特定の契約・登録利用者を識別することができる情報を電子計算機を用いて検索することができるように体系的に構成したもの 又は
 - ・契約・登録利用者を識別することができる情報を一定の規則に従って整理することにより特定の契約・登録利用者を識別することができる情報を容易に検索することができるように体系的に構成した情報の集合物であって、目次、索引その他検索を容易にするためのものを有するもの

特定利用者情報には、法人その他の団体に関する情報も含まれる（個人に関する情報に限られない。）。また、②に掲げる情報については、他の情報と容易に照合することができ、それにより契約・登録利用者を識別することができることとなるものを含む。したがって、Cookie に保存された ID や IP アドレス等、それ単体では必ずしも契約・登録利用者を識別することができない情報であっても、他の情報と容易に照合することができ、それにより契約・登録利用者を識別することができることとなる場合には、特定利用者情報に該当する。

なお、特定利用者情報の一部に含まれる情報（アカウント ID 等）を削除するなどした場合であっても、残部の情報が契約・登録利用者を識別することができる情報である場合には、なお「特定利用者情報」に該当する。

【②に該当する例】

- ・ 特定の契約・登録利用者の情報を容易に検索することができるように構成されたウェブサーバに保存されている契約・登録利用者のアクセスログ

- ・ 契約・登録利用者が利用したサービスに係るログ情報が ID によって整理され保管されている電子ファイルに保存されている契約・登録利用者のログ情報

【②に該当しない例】

- ・ 他人には容易に検索できない独自の分類方法により分類された名刺入れに含まれる名刺
- ・ 氏名・住所等により分類整理されていない状態である、契約・登録利用者に対するアンケートの戻りはがき

(※1) 例えば、A 社の提供する報告対象役務に関連して提供される料金収納事務について、当該料金収納事務に関して取得された利用者に関する情報についても、それが特定利用者情報に該当する場合には、当該対象役務に関して取得された特定利用者情報に含まれる。なお、あくまでも報告対象役務に関して取得される利用者情報が対象になり得るものであり、対象役務でない役務や電気通信役務以外の役務に関して取得する利用者情報は対象にはならない。

(※2) その提供する電気通信役務を継続的に利用するための識別符号であつて、当該電気通信役務を利用しようとする者が提供する氏名若しくは名称、電話番号、電子メールアドレス又はこれらを組み合わせた情報に基づき作成されるものをいう。

(参考)

電気通信事業法第 2 条(第 7 号)

(7) 利用者 次のイ又はロに掲げる者をいう。

イ 電気通信事業者又は第 164 条第 1 項第 3 号に掲げる電気通信事業(以下「第三号事業」という。)を営む者との間に電気通信役務の提供を受ける契約を締結する者その他これに準ずる者として総務省令で定める者

ロ 電気通信事業者又は第三号事業を営む者から電気通信役務(これらの者が営む電気通信事業に係るものに限る。)の提供を受ける者(イに掲げる者を除く。)

電気通信事業法施行規則第 2 条の 2

法第 2 条第 7 号イの総務省令で定める者は、電気通信事業者又は法第 164 条第 1 項第 3 号に掲げる電気通信事業(以下「第三号事業」という。)を営む者から、その提供する電気通信役務を継続的に利用するための識別符号(法第 27 条の 12 第 2 号に規定する識別符号であつて、当該識別符号に係る電気通信役務を利用しようとする者が提供する氏名若しくは名称、電話番号、電子メールアドレス又はこれらを組み合わせた情報に基づき作成されるものをいう。)を付与された者(電気通信事業者又は第三号事業を営む者との間に電気通信役務の提供を受ける契約を締結する者を除く。)とする。

電気通信事業法第 27 条の 5

総務大臣は、総務省令で定めるところにより、内容、利用者の範囲及び利用状況を勘案して利用者の利益に及ぼす影響が大きいものとして総務省令で定める電気通信役務を提供する電気通信事業者を、特定利用者情報(当該電気通信役務に関して取得する利用者に関する情報であつて次に掲げるものをいう。以下同じ。)を適正に取り扱うべき電気通信事業者として指定することができる。

- (1) 通信の秘密に該当する情報
- (2) 利用者(第 2 条第 7 号イに掲げる者に限る。)を識別することができる情報であつて総務省令で定めるもの(前号に掲げるものを除く。)

電気通信事業法施行規則第 22 条の 2 の 21

法第 27 条の 5 第 2 号の総務省令で定める情報は、次に掲げる情報の集合物を構成する情報とする。

- (1) 特定の利用者(法第 2 条第 7 号イに掲げる者に限る。次号において同じ。)を識別することができる情報を電子計算機を用いて検索することができるように体系的に構成したもの
- (2) 前号に掲げるもののほか、利用者を識別することができる情報を一定の規則に従つて整理することにより特定の利用者を識別することができる情報を容易に検索することができるように体系的に構成した情報の集合物であつて、目次、索引その他検索を容易にするためのものを有するもの

●-1-3 指定電気通信事業者

電気通信事業法第 27 条の 5 により、総務大臣は、内容、利用者の範囲及び利用状況を勘案して利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信役務を提供する電気通信事業者を、特定利用者情報を適正に取り扱うべき電気通信事業者として指定することができる。

なお、電気通信事業における特定利用者情報の適正な取扱いの確保のため、指定電気通信事業者以外の電気通信事業者についても、第 F 条を除き、本章に定める事項を遵守することが望ましい。

(参考)

電気通信事業法施行規則第 22 条の 2 の 19

法第 27 条の 5 の規定による指定及びその解除は、告示によつてこれを行う。この場合において、総務大臣は、当該指定及びその解除を受けることとなる電気通信事業者にその旨を通知するものとする。

●-1-3-1 利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信役務

電気通信事業法施行規則第 22 条の 2 の 20 に基づき、「利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信役務」は、次の報告対象役務の表に掲げる電気通信役務ごとに、その次の表に掲げる電気通信役務の区分に応じて、前年度における 1 か月あたりの当該電気通信役務の提供を受けた利用者の数の平均が一定数以上となるものが該当する。

報告対象役務
加入電話
携帯電話
IP 電話
インターネット接続サービス
FTTH アクセスサービス
CATV アクセスサービス
BWA アクセスサービス
公衆無線 LAN アクセスサービス
仮想移動電気通信サービス
電子メールサービス
メッセージングサービス
検索サービス
ソーシャル・ネットワーキング・サービスその他交流型電気通信サービス
その他電気通信役務(その他電気通信回線設備を設置して提供する又は電気通信回線設備を設置せずに他人の通信を媒介する電気通信役務)

電気通信役務の区分	前年度における 1 か月あたりの当該電気通信役務の提供を受けた利用者（アクティブ利用者）の数の平均
その提供の開始時において対価としての料金の支払を要しない電気通信役務	1,000 万以上
その提供の開始時において対価としての料金の支払を要する電気通信役務	500 万以上

その提供の開始時において対価としての料金の支払を要しない電気通信役務とは、料金の支払をせずとも利用を開始することが可能な電気通信役務が該当する。

【その提供の開始時において対価としての料金の支払を要しない電気通信役務の例】

- ・ 無料で利用可能なソーシャル・ネットワーキング・サービス
- ・ 無料で利用可能なソーシャル・ネットワーキング・サービスで、機能拡張等のための追加的な料金設定がされているもの
- ・ オンラインショッピングモールが提供する、売主・買主間でやり取りするためのダイレクトメッセージサービス（買主において無料で利用できるもの）

その提供の開始時において対価としての料金の支払を要する電気通信役務とは、料金の支払をしなければ利用を開始することができない電気通信役務が該当する。例えば、他人の通信を媒介する電気通信役務について、無料のサービス（例：利用者数 700 万人）に加えて機能拡張等のため追加的に有料のサービス（例：利用者数 400 万人）が設けられている場合は、当該電気通信役務の利用の開始に当たって必ずしも料金の支払が必須とは言えないため、無料の電気通信役務（料金の支払をせずとも利用を開始することが可能なもの）として両方のサービスの利用者数を合算する（例：利用者数 1,100 万人）ことになる。

【その提供の開始時において対価としての料金の支払を要する電気通信役務の例】

- ・ 有料の FTTH サービスであって、加入後、一定期間はキャンペーン等により無料であるもの
- ・ 有料で利用可能なソーシャル・ネットワーキング・サービスで、無料で利用はできないもの
- ・ 有料のオンラインゲーム上に設けられたダイレクトメッセージサービス（ダイレクトメッセージ機能）
- ・ 携帯電話サービス契約者に限定して無償で提供される公衆無線 LAN サービス

【電気通信役務の提供を受けた利用者（アクティブ利用者）の数の考え方】（※1）

- ・ 算定対象となる「利用者」は、契約・登録利用者に限られる。したがって、検索やソーシャル・ネットワーキング・サービスなどのオンラインサービスにおいて、アカウントの付与を受けずに利用した者の数は含まない。また、アカウントの付与を受けていたとしても、当該アカウントにログインせずに利用する者は算定の対象にはならない。なお、ソーシャル・ネットワーキング・サービス等においては、投稿した者に限られないため、ログインした状態で閲覧のみをする利用者についても算定対象となる。
- ・ **いわゆるソーシャルログインによってログインした状態で利用した利用者については、当該ソーシャルログインを可能としたサービス（SNS 等）の利用者における利用者数の算定対象となる。**
- ・ 複数の電気通信役務を提供する電気通信事業者の場合、複数の電気通信役務の利用者数を合算するのではなく、個々の電気通信役務ごとにその利用者数を算定する。

- ・ 一つのアカウムの付与を受けた利用者に複数の電気通信役務を提供している場合には、個々の電気通信役務ごとに、1か月に1回でも利用していれば、算定対象となる。例えば、アカウント付与に伴い提供される複数のサービス（電子メールサービス、検索サービス、ソーシャル・ネットワーキング・サービス等）のうち、当該一部の電気通信役務（電子メールサービス等）のみを利用した者は、当該一部の電気通信役務（電子メールサービス等）の利用者としてのみ算定する。
- ・ ただし、以上のような算定が困難な電気通信役務については、1か月当たり1度でもアカウントにログインをした者の数を、当該電気通信役務の利用者として、算定することとする。

なお、上記算定における「利用者」は、日本国内にある契約・登録利用者に限られる。また、他の電気通信事業者に卸電気通信役務を提供する場合、他の電気通信事業者が当該卸電気通信役務に基づいて提供する電気通信役務の利用者（エンドユーザ）の数を含む（※2）。他方、サービスの提供先が法人であり、当該法人内で複数のアカウントが従業員に対して割り振られているという場合、法人単位で利用者数を算定する。

（※1）ここでいう利用者数の考え方は、「検索情報電気通信役務」及び「媒介相当電気通信役務」の利用者数の基準（1,000万以上）においても、同様である。

（※2）例えば、A社が卸元として携帯電話サービスをB社に卸提供している場合、A社は、卸先であるB社の仮想移動電気通信サービスの利用者数についても、A社の自社回線を用いての携帯電話サービスの利用者数に含める必要がある。

（参考）

電気通信事業法施行規則第22条の2の20

法第27条の5の総務省令で定める電気通信役務は、電気通信事業報告規則（昭和63年郵政省令第46号）第2条第3項の表の報告対象役務の欄に掲げる電気通信役務ごとに次の各号に掲げる電気通信役務の区分に応じ、当該各号に定めるものとする。

- （1） その提供の開始時において対価としての料金の支払を要しない電気通信役務 前年度における1月当たりの当該電気通信役務の提供を受けた利用者（法第2条第7号イに掲げる者に限り、他の電気通信事業者が卸電気通信役務を提供する場合にあつては、当該他の電気通信事業者が当該卸電気通信役務を利用して提供する電気通信役務の利用者（同号イに掲げる者に限る。）を含む。次号において同じ。）の数の平均が1,000万以上であるもの
- （2） その提供の開始時において対価としての料金の支払を要する電気通信役務 前年度における1月当たりの当該電気通信役務の提供を受けた利用者の数の平均が500万以上であるもの

●-1-3-2 指定に際し電気通信事業者に求められる報告

指定電気通信事業者の指定に当たっては、電気通信事業報告規則（昭和63年郵政省令第46号）第2条第3項の定める表の報告対象事業者の欄に掲げる電気通信事業者は、電気通信事業法第166条及び同規則第2条第3項及び第4項に基づき、「利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信役務」該当性の判断に必要となる利用者数に係る情報を総務大臣に報告することが求められる。

規律の適正な運用を図る観点から、利用者数の報告は、基準を下回る段階でなされる必要があり、具体的には、●-1-3-1の報告対象役務の表に掲げる報告対象役務の区分（※1）に応じて、該当する電気通信役務及び利用者数（前年度（※2）における1か月あたりの当該電気通信役務の提供を受けた利用者数の平均）の区分を、前年度経過後1か月以内に電気通信事業報告規則様式第15の6により総務大臣に報告することが必要となる。

なお、同一の報告対象役務の区分に該当する複数のサービスを提供している場合（例えば、携帯電話サービスにおける4Gと5G等。）であっても、加入電話、携帯電話、IP電話、インターネット接続サービス、FTTHアクセスサービス、CATVアクセスサービス、BWAアクセスサービス、公衆無線LANアクセスサービス及び仮想移動電気通信サービスについては、報告対象役務の区分により利用者数を報告する必要がある（※3）。また、携帯電話及び仮想移動電気通信サービスの双方を提供する場合には、仮想移動電気通信サービスの利用者の数については、携帯電話の利用者の数に含めて報告する必要がある（※4）。電子メールサービス、メッセージングサービス、検索サービス、ソーシャル・ネットワーキング・サービスその他交流型電気通信サービス及びその他電気通信役務（その他電気通信回線設備を設置して提供する又は電気通信回線設備を設置せずに他人の通信を媒介する電気通信役務）については、同一の報告対象役務の区分に該当する複数のサービスを提供している場合には、実態に応じた合理的な区分により報告することも許容される（※5）。

報告は、以下の②、③の分類で報告（実際の利用者数ではなく、②と③のいずれの分類に該当するかを報告）し、他の分類への変更があった場合（例：②の報告をした者は、「②→③」又は「②→①」の変更が生じた場合、③の報告をした者は、「③→②」又は「③→①」の変更が生じた場合）のみ変更報告を行うこととなる（②、③の分類の報告を行った後、①に変更になった場合を除き、①の分類に該当する旨の報告を行う必要はない。）。

なお、対象となる電気通信役務についての厳密な月間アクティブ利用者数の算定が困難な場合には、合理的な方法により推計することも許容される。

電気通信役務の区分	前年度における1か月あたりの当該電気通信役務の提供を受けた利用者（アクティブ利用者）の数の平均
-----------	---

	①	②	③
その提供の開始時において対価として料金の支払を要しない電気通信役務	900 万未満	900 万以上 1,000 万未満	1,000 万以上
その提供の開始時において対価として料金の支払を要する電気通信役務	450 万未満	450 万以上 500 万未満	500 万以上

(※1)なお、検索サービス又はソーシャル・ネットワーキング・サービスその他交流型電気通信サービス(利用者数の基準については、900 万以上)については、電気通信事業の届出等を行う前であっても報告が必要となる。

(※2)年度は電気通信事業報告規則における「報告年度」であり、同規則第 1 条第 2 項第 1 号に基づき、4 月 1 日から翌年 3 月 31 日までをいう。

(※3)例えば、ある事業者がインターネット接続サービス A(利用者数 600 万人)、インターネット接続サービス B(利用者数 200 万人)及びインターネット接続サービス C(利用者数 100 万人)の 3 種類のサービス(いずれも有料)を提供している場合、電気通信事業報告規則様式第 15 の 6 による報告においては、「その提供の開始時において対価としての料金の支払を要するサービスの場合」の項目において、インターネット接続サービス A、同 B、同 C の利用者数を合算して、「利用者の数の平均の区分」の「500 万以上」に該当するものとして報告する必要がある。なお、このとき、インターネット接続サービス A のみならず、B 及び C を含む全てが特定利用者情報規律の対象となる。

(※4)例えば、携帯電話事業者である A 社において、自社回線を用いての携帯電話サービスと他の携帯電話事業者である B 社の回線を用いての仮想移動電気通信サービスの双方を提供している場合は、当該携帯電話サービスの利用者数と仮想移動電気通信サービスの利用者数を合算して、携帯電話サービス利用者数として報告することとなる。

(※5)例えば、ある事業者が電子メールサービス A(利用者数 500 万人)、電子メールサービス B(利用者数 300 万人)、電子メールサービス C(利用者数 200 万人)の 3 種類のサービス(いずれも有料)を提供している場合、電気通信事業報告規則様式第 15 の 6 による報告においては、「その提供の開始時において対価としての料金の支払を要するサービスの場合」の項目において、電子メールサービス A、同 B、同 C それぞれの利用者数を合算せず、個別に報告を行い得る。なお、この場合、電子メールサービス B 及び同 C は●-1-3-1 における「その提供の開始時において対価として料金の支払を要する電気通信役務」の基準値である 500 万人に満たず、上記表の①の区分に該当するため、報告は不要となる。

(参考)

電気通信事業報告規則第2条(第3項、第4項、第5項、第6項)

3 次の表の報告対象事業者の欄に掲げる電気通信事業者又は電気通信事業法第164条第1項第3号に掲げる電気通信事業(以下この条において「第三号事業」という。)を営む者は、同表の報告対象役務の欄に掲げる電気通信役務(検索サービス及びソーシャル・ネットワーキング・サービスその他交流型電気通信サービス以外の電気通信役務については、その提供の開始時において対価としての料金の支払を要しないものに限る。)ごとに、様式第15の6により、毎報告年度経過後1月以内に、当該報告年度における1月当たりの当該電気通信役務の提供を受けた利用者(同法第2条第7号イに掲げる者に限り、他の電気通信事業者に卸電気通信役務を提供する場合にあつては、当該他の電気通信事業者が当該卸電気通信役務を利用して提供する電気通信役務の利用者(同法第2条第7号イに掲げる者に限る。)を含む。以下この項及び次項において同じ。)の数の平均が、次の各号に掲げる区分(以下この項において単に「区分」という。)のいずれかに該当するかについて、書面等により総務大臣に提出しなければならない。ただし、報告年度における当該利用者の数の平均が該当する区分が、当該電気通信役務についてこの項本文の規定によりした報告のうち直近の報告に係る区分と同一である場合には、この限りではない。

- (1) 900万未満
- (2) 900万以上1,000万未満
- (3) 1,000万以上

報告対象役務	報告対象事業者
加入電話	電気通信回線設備を設置して加入電話を提供する電気通信事業者
携帯電話	電気通信回線設備を設置して携帯電話を提供する電気通信事業者
IP電話(当該IP電話の提供のために電気通信番号規則別表第1号に掲げる固定電話番号又は同表第6号に掲げる特定IP電話番号を使用するものに限る。)	次のいずれかに該当する電気通信事業者 (1) IP電話を提供する電気通信事業者であつて、IP電話の提供のために電気通信番号規則別表第1号に掲げる固定電話番号又は同表第6号に掲げる特定IP電話番号の指定を受けたもの (2) 前号に掲げる者から電気通信事業者の電気通信事業の用に供するIP電話の提供を受ける電気通信事業者
インターネット接続サービス	インターネット接続サービスを提供する電気通信事業者
FTTHアクセスサービス	次のいずれかに該当する電気通信事業者 一 光信号伝送用の端末系伝送路設備を設置してFTTHアクセスサービスを提供する電気通信事業者(第三号において「設備を設置して提供する事業者」という。)

	<p>二 他の電気通信事業者が設置した光信号伝送用の端末系伝送路設備と自らの電気通信設備を接続してFTTHアクセスサービスを提供する電気通信事業者(次号において「接続により提供する事業者」という。)(共同住宅等内にVDSL設備その他の電気通信設備を用いるFTTHアクセスサービスにあつては、当該電気通信設備を設置してFTTHアクセスサービスを提供する電気通信事業者)</p> <p>三 設備を設置して提供する事業者又は接続により提供する事業者から電気通信事業者の電気通信事業の用に供するFTTHアクセスサービスの提供を受ける電気通信事業者</p>
CATVアクセスサービス	有線テレビジョン放送施設の線路と同一の線路を使用する電気通信設備を設置してCATVアクセスサービスを提供する電気通信事業者
BWAアクセスサービス	基地局を設置してBWAアクセスサービスを提供する電気通信事業者
公衆無線LANアクセスサービス	公衆無線LANアクセスサービスを提供する電気通信事業者
仮想移動電気通信サービス	仮想移動電気通信サービス(ローカル5Gに係るサービスを除く。)を提供する電気通信事業者
電子メールサービス	電子メールサービスを提供する電気通信事業者
メッセージングサービス	メッセージングサービスを提供する電気通信事業者
検索サービス	検索サービスを提供する電気通信事業者又は第三号事業を営む者
ソーシャル・ネットワーキング・サービスその他交流型電気通信サービス	ソーシャル・ネットワーキング・サービスその他交流型電気通信サービスを提供する電気通信事業者又は第三号事業を営む者
その他電気通信役務	その他電気通信回線設備を設置して電気通信役務を提供する電気通信事業者又は電気通信回線設備を設置せずに他人の通信を媒介する電気通信役務を提供する電気通信事業者

- 4 前項の表の報告対象事業者の欄に掲げる電気通信事業者は、同表の報告対象役務の欄に掲げる電気通信役務(その提供の開始時において対価としての料金の支払を要する電気通信役務に限り、検索サービス及びソーシャル・ネットワーキング・サービスその他交流型電気通信サービスを除く。)ごとに、様式第15の6により、毎報告年度経過後 1 月以内に、当該報告年度における 1 月当たりの当該電気通信役務の提供を受けた利用者の数の平均が、次の各号に掲げる区分(以下この項において単に「区分」という。)のいずれかに該当するかについて、書面等により総務大臣に提出しなければならない。ただし、報告年度における当該

利用者の数の平均が該当する区分が、当該電気通信役務についてこの項本文の規定によりした報告のうち直近の報告に係る区分と同一である場合には、この限りではない。

- (1) 450 万未満
- (2) 450 万以上 500 万未満
- (3) 500 万以上

- 5 第 3 項の規定により、同項第 1 号に掲げる区分に該当する旨の報告をすべき電気通信役務を提供する電気通信事業者及び第三号事業を営む者(当該電気通信役務について同項の規定によりした報告のうち直近の報告に係る区分が同項第 2 号又は第 3 号に掲げる区分に該当していた者を除く。)については、同項の規定を適用しない。
- 6 第 4 項の規定により、同項第 1 号に掲げる区分に該当する旨の報告をすべき電気通信役務を提供する電気通信事業者(当該電気通信役務について同項の規定によりした報告のうち直近の報告に係る区分が同項第 2 号又は第 3 号に掲げる区分に該当していた者を除く。)については、同項の規定を適用しない。

●-1-4 情報取扱規程の策定

情報取扱規程には、特定利用者情報の①安全管理、②委託先の監督、③情報取扱方針の策定及び公表、④取扱状況の評価並びに⑤従事者に対する監督に関する事項を記載する。

また、既に複数の内部規程等を定めている場合、必ずしも特定利用者情報の取扱いに特化した情報取扱規程を別途策定する必要はない。さらに、指定電気通信事業者ごとに様々な記載の仕方があり得ることから、様式は任意であり、法定の記載事項の該当ページを表紙等に記載すれば、記載の順番や項目名等も問わない。

グローバル企業において、日本における特定利用者情報の取扱いに限定した情報取扱規程を策定することが困難な場合、必要な記載事項が含まれることを前提に、企業集団全体として情報取扱規程の策定を行うことも許容され、他国法令や国際規格などに基づき、既に利用者に関する情報の取扱いに関する文書を策定している場合、情報取扱規程を策定する上で、当該文書を活用することも考えられる。ただし、日本の法制度や環境等、日本の事情も可能な限り考慮することが望ましい。なお、電気通信事業法施行規則第 72 条に基づき、特別の事情により日本語で記載することができないものがあるときは、その訳文を付さなければならぬとされていることに留意する必要がある。

指定電気通信事業者は、外国に設置される電気通信設備に特定利用者情報を保存(※)する場合、外国に所在する第三者に特定利用者情報の取扱いを委託する場合、又は外国に所在する第三者が提供する電気通信役務であって情報の保存を目的とするものを利用して特定利用者情報を保存する場合については、当該特定利用者情報の適正な取扱いに影響を及ぼすおそれのある当該外国の制度の把握のために講じる体制について情報取扱規程に定める

必要がある。「特定利用者情報の適正な取扱いに影響を及ぼすおそれのある当該外国の制度」とは、指定電気通信事業者に対し政府の情報収集活動への協力義務を課すことにより、指定電気通信事業者が保有する特定利用者情報について政府による情報収集が可能となる制度を指し、「特定利用者情報に係る利用者の権利利益に重大な影響を及ぼす可能性のある制度」に限られる。

【安全管理に関する事項の例】

- ・ 組織的安全管理措置（責任者の設置、漏えい等事案に対応する体制等報告連絡体制、マニュアル整備、自己点検・検査等）
- ・ 人的安全管理措置（研修の実施、誓約書の提出等）
- ・ 物理的安全管理措置（入退室管理、機器の持込み制限、盗難・紛失防止措置等）
- ・ 技術的安全管理措置（アクセス管理、不正アクセスやDDoS攻撃等サイバー攻撃への対策等）
- ・ （第B条第1項(3)ロ①、ハ又はニに規定する場合にあっては、）特定利用者情報の適正な取扱いに影響を及ぼすおそれのある当該外国の制度の把握の体制

【委託先の監督に関する事項の例】

- ・ 委託先の選定方法（自らが講ずべき安全管理措置と同等の措置が確実に実施されることの確認方法等）
- ・ 委託契約において定める特定利用者情報の取扱いに関する事項（安全管理措置、秘密保持、再委託の条件、委託契約終了時の特定利用者情報の取扱い、契約内容が遵守されなかった場合の措置、その他の特定利用者情報の取扱いに関する事項等）
- ・ 委託先（再委託先、再々委託先等を含む。）における特定利用者情報の取扱状況の把握の体制及び方法（定期的監査、監査結果を踏まえた委託契約の見直し、再委託先における情報の取扱状況の把握方法等）

【情報取扱方針の策定及び公表に関する事項の例】

- ・ 情報取扱方針の策定及び公表に係る体制に関する事項（策定組織等）

【取扱状況の評価に関する事項の例】

- ・ 取扱状況の評価に係る体制及び方法に関する事項（評価の実施体制並びに評価結果の情報取扱規程及び情報取扱方針への反映体制、評価項目、評価方法及び評価頻度等）

【従事者に対する監督に関する事項の例】

- ・ 従事者の監督に係る体制及び方法に関する事項（アクセス管理の体制、教育研修等の内容・頻度等）

(※) 委託先を通じて保存する場合や、第三者の提供するクラウドサービスを利用して保存する場合を含む。

●-1-5 情報取扱規程の届出

指定電気通信事業者は、策定した情報取扱規程について、指定電気通信事業者としての指定を受けた日から3か月以内に、電気通信事業法施行規則に定める様式第15の4の「情報取扱規程届出書」により総務大臣に届け出なければならない。なお、既に情報取扱規程に相当するものが策定されている場合等において、情報取扱規程の届出に際し、第A条第1項各号の事項以外の内容については、省略又は黒塗り等の対応が可能である。

●-1-6 情報取扱規程の変更

指定電気通信事業者は、情報取扱規程を変更したときは、電気通信事業法施行規則に定める様式第15の5の「情報取扱規程変更届出書」により、遅滞なく、変更した事項を総務大臣に届け出なければならない。第C条第1項による評価の結果に基づき情報取扱規程の変更を行った場合も同様である。

(参考)

電気通信事業法第27条の6

- 1 前条の規定により指定された電気通信事業者は、総務省令で定めるところにより、特定利用者情報の適正な取扱いを確保するため、次に掲げる事項に関する規程(以下「情報取扱規程」という。)を定め、当該指定の日から3月以内に、総務大臣に届け出なければならない。
 - (1) 特定利用者情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該特定利用者情報の安全管理に関する事項
 - (2) 特定利用者情報の取扱いを第三者に委託する場合における当該委託を受けた者に対する監督に関する事項
 - (3) 第27条の8第1項に規定する情報取扱方針の策定及び公表に関する事項
 - (4) 第27条の9の規定による評価に関する事項
 - (5) その他総務省令で定める事項
- 2 前条の規定により指定された電気通信事業者は、情報取扱規程を変更したときは、遅滞なく、変更した事項を総務大臣に届け出なければならない。

電気通信事業法第27条の7

- 1 総務大臣は、特定利用者情報の適正な取扱いを確保するため必要があると認めるときは、

第 27 条の 5 の規定により指定された電気通信事業者に対し、当該電気通信事業者が前条各項の規定により届け出た情報取扱規程を変更すべきことを命ずることができる。

- 2 総務大臣は、第 27 条の 5 の規定により指定された電気通信事業者が情報取扱規程を遵守していないと認めるときは、当該電気通信事業者に対し、利用者の利益を保護するために必要な限度において、情報取扱規程を遵守すべきことを命ずることができる。

電気通信事業法施行規則第 22 条の 2 の 22

- 1 法第 27 条の 6 第 1 項の規定による届出をしようとする電気通信事業者は、様式第 15 の 4 の届出書に、次に掲げる事項を内容とする情報取扱規程を添えて行わなければならない。

- (1) 特定利用者情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該特定利用者情報の安全管理に関する次に掲げる事項

イ 組織的安全管理措置に関すること。

ロ 人的安全管理措置に関すること。

ハ 物理的安全管理措置に関すること。

ニ 技術的安全管理措置に関すること。

ホ 次条第 3 号ロ(1)、ハ又はニに規定する場合にあつては、当該特定利用者情報の適正な取扱いに影響を及ぼすおそれのある当該外国の制度の把握の体制に関すること。

- (2) 特定利用者情報の取扱いを第三者に委託する場合における当該委託を受けた者に対する監督に関する次に掲げる事項

イ 委託先の選定の方法に関すること。

ロ 委託契約において定める特定利用者情報の取扱いに関すること。

ハ 委託先における特定利用者情報の取扱状況の把握の体制及び方法に関すること。

- (3) 情報取扱方針の策定及び公表に関する事項

- (4) 法第 27 条の 9 の規定による評価に関する次に掲げる事項

イ 当該評価の実施並びに当該評価の結果の情報取扱規程及び情報取扱方針への反映の体制に関すること。

ロ 当該評価を行う項目、方法及び頻度に関すること。

- (5) 特定利用者情報を取り扱う従事者に対する監督に関する事項

- 2 法第 27 条の 6 第 2 項の規定による届出をしようとする電気通信事業者は、様式第 15 の 5 の届出書を提出しなければならない。

●-2 情報取扱方針（第 B 条関係）

第 B 条

- 1 指定電気通信事業者は、特定利用者情報の取扱いの透明性を確保するため、次に掲げる事項に関する方針（以下この章において「情報取扱方針」という。）を定め、電

電気通信事業法第27条の5の規定による指定の日から3月以内に、インターネットを利用して公衆の閲覧に供する方法により公表しなければならない。この場合において、当該事項については、利用者が容易に確認できるようにするものとする。

- (1) 取得する特定利用者情報の内容（当該特定利用者情報を取得する方法を含む。）に関する事項
 - (2) 特定利用者情報の利用の目的及び方法に関する事項
 - (3) 特定利用者情報の安全管理の方法に関する次に掲げる事項
 - イ 安全管理措置の概要
 - ロ 次の①又は②に掲げる場合にあっては、当該①又は②に掲げる場合の区分に応じ、当該①又は②に定める事項
 - ① 外国に設置される電気通信設備に特定利用者情報を保存する場合（②に掲げる場合を除く。） 当該外国の名称及び当該特定利用者情報の適正な取扱いに影響を及ぼすおそれのある当該外国の制度の有無
 - ② ①に規定する電気通信設備が第三者により設置されたものである場合において、当該電気通信設備が設置された外国の名称を知ることが困難なとき 当該第三者の名称
 - ハ 外国に所在する第三者に特定利用者情報の取扱いを委託する場合にあっては、当該外国の名称及び当該特定利用者情報の適正な取扱いに影響を及ぼすおそれのある当該外国の制度の有無
 - ニ 外国に所在する第三者が提供する電気通信役務であって、情報の保存を目的とするものを利用して特定利用者情報を保存する場合にあっては、当該外国の名称及び当該特定利用者情報の適正な取扱いに影響を及ぼすおそれのある当該外国の制度の有無
 - (4) 利用者からの苦情又は相談に応ずる営業所、事務所その他の事業場の連絡先に関する事項
 - (5) 過去10年間（電気通信事業法第27条の5の規定により指定されている期間が10年に満たない場合には、当該期間）に生じた電気通信事業法第28条第1項第2号イ及び第F条第1項に掲げる事故の時期及び内容の公表に関する事項
- 2 指定電気通信事業者は、情報取扱方針を変更したときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。

●-2-1 概要

電気通信事業法第27条の8第1項及び同法施行規則第22条の2の23に基づき、指定電気通信事業者は、特定利用者情報の取扱いの透明性を確保するため、情報取扱方針を定め、指定電気通信事業者としての指定を受けた日から3か月以内に、インターネットを利用して公衆の閲覧に供する方法により公表しなければならない。この情報取扱方針には、①取得

する特定利用者情報の内容、②特定利用者情報の利用の目的及び方法、③特定利用者情報の安全管理の方法、④利用者からの相談に応じる事業場の連絡先、並びに⑤過去10年間に生じた通信の秘密の漏えい及び第F条第1項に掲げる漏えいの時期及び内容の公表に関する事項を記載し、これらについて利用者が容易に確認できるようにしなければならない。

●-2-2 情報取扱方針の記載内容

情報取扱方針には、以下の項目について記載する必要がある。

- (1) 取得する特定利用者情報の内容（当該特定利用者情報を取得する方法を含む。）に関する事項
- (2) 特定利用者情報の利用の目的及び方法に関する事項（具体的利用例を含む。）（※1）
- (3) 特定利用者情報の安全管理の方法に関する次に掲げる事項
 - イ 安全管理措置の概要（※2）
 - ロ 次の①又は②に掲げる場合にあつては、当該①又は②に掲げる場合の区分に応じ、当該①又は②に定める事項
 - ① 外国に設置される電気通信設備に特定利用者情報を保存（※3）する場合（②に掲げる場合を除く。） 当該外国の名称（※4）（※5）及び当該特定利用者情報の適正な取扱いに影響を及ぼすおそれのある当該外国の制度（※6）の有無（※7）
 - ② ①に規定する電気通信設備が第三者により設置されたものである場合において、当該電気通信設備が設置された外国の名称を知ることが困難なとき 当該第三者の名称（※8）
 - ハ 外国に所在する第三者に特定利用者情報の取扱いを委託する場合（※9）（※10）（※11）にあつては、委託先（再委託先を含む）の所在国の名称（※5）及び当該特定利用者情報の適正な取扱いに影響を及ぼすおそれのある当該外国の制度（※6）の有無（※7）
 - ニ 外国に所在する第三者が提供する電気通信役務であつて、情報の保存を目的とするものを利用して特定利用者情報を保存する場合にあつては、当該外国の名称（※5）及び当該特定利用者情報の適正な取扱いに影響を及ぼすおそれのある当該外国の制度（※6）の有無（※7）
- (4) 利用者からの苦情又は相談に応ずる営業所、事務所その他の事業場の連絡先に関する事項
- (5) 過去10年間（指定電気通信事業者として指定されている期間が10年に満たない場合には、当該期間）に生じた通信の秘密の漏えい及び第F条第1項に掲げる漏えいの時期及び内容の公表に関する事項（※12）

【外国の名称等の記載の仕方】

事例 1) 外国である A 国に所在する事業者が提供するクラウドサービスを利用して特定利用者情報を保存する場合であって、当該クラウドサービスのサーバが A 国と B 国に所在するとき

- ・ (3) ロ①及びニに基づき、A 国の名称及び当該特定利用者情報の適正な取扱いに影響を及ぼすおそれのある A 国の制度の有無を記載
- ・ (3) ロ①に基づき、B 国の名称及び当該特定利用者情報の適正な取扱いに影響を及ぼすおそれのある B 国の制度の有無を記載

事例 2) 外国である A 国に所在する事業者に対し特定利用者情報の取扱いを委託する場合で、当該第三者がさらに B 国に所在する他の事業者に再委託するとき

- ・ (3) ハに基づき、A 国及び B 国の名称並びに当該特定利用者情報の適正な取扱いに影響を及ぼすおそれのある A 国及び B 国の制度の有無を記載

なお、既にプライバシーポリシーを定めている場合、3-5（プライバシーポリシー）に留意しながら、既存のものに必要事項を追記して対応することで足りる（※13）。

情報取扱方針の策定にあたっては、公表されるホームページにおいて、利用者が理解しやすく分かりやすい記載方法とする必要がある。また、同様に利用者にとって分かりやすい場所に掲載されることが望ましい。

【利用者が理解しやすい分かりやすい記載方法の例】

- ・ 全ての記載事項を一覧表示せず、アコーディオン方式（※14）で整理し、利用者にとって必要な内容のみを表示することができるようにすること
- ・ 挿絵や図表を活用すること

（※1）あらかじめ、特定利用者情報を第三者に提供することを想定している場合には、利用目的の特定に当たっては、その旨が明確に分かるように記載する。

（※2）組織的安全管理措置、人的安全管理措置、物理的安全管理措置、技術的安全管理措置、（該当する場合には）特定利用者情報の適正な取扱いに影響を及ぼすおそれのある当該外国の制度の把握の体制の全てについて記載する必要がある。

（※3）指定電気通信事業者が特定利用者情報を「保存」する場合（委託先を通じて「保存」する場合、第三者の提供するクラウドサービスを利用して保存する場合を含む。）を意味する。国際電話及び国際ローミングにおいて、外国に所在する電気通信事業者が取得した特定利用者情報の保存は、これに該当しない。なお、保存期間がごく一時的であり、特定利用者情報の安全管理において懸念が生じ得ないほどに短時間である場合は、「保存」に該当しな

い。データ確認やデータ加工等の目的での一時的保管は、通常、「保存」に該当する。

- (※4) 情報を保存する場所を動的に変化させることでリスクを分散させる技術等もあり、リアルタイムで所在国を特定することが困難な場合があるため、当該外国の名称には、保存する可能性がある国の名称を含む。
- (※5) 当該外国が APEC CBPR システム加盟国である場合、その旨を併記することも考えられる。
- (※6) 指定電気通信事業者に対し政府の情報収集活動への協力義務を課すことにより、指定電気通信事業者が保有する特定利用者情報について政府による情報収集が可能となる制度を指し、「特定利用者情報に係る利用者の権利利益に重大な影響を及ぼす可能性のある制度」に限られる。
- (※7) 合理的に調査可能な範囲で行った調査により判明した内容を公表することで足りる。
- (※8) 第三者の名称を公表する場合、自社のセキュリティポリシー等に照らし当該事業者を選択した理由及び特定利用者情報の漏えいが生じた場合の対応方針等についても言及することが望ましい。
- (※9) 一般に、国際電話及び国際ローミングにおいては、外国に所在する現地の電気通信事業者に特定利用者情報の取扱いを委託しているものとは解されない。
- (※10) 特定利用者情報が委託先(再委託先を含む。)の所在国以外の国においても取り扱われる場合(例えば、当該委託先の外国支店によって取り扱われる場合が考えられる。)、委託先の所在国の名称として、直接の委託先の所在国に限らず、特定利用者情報が現に取り扱われる国の名称を併せて記載することが望ましい。
- (※11) 外国に所在する第三者が提供するクラウドサービスを利用してその設置するサーバに特定利用者情報を保存する場合において、契約条項によって当該クラウドサービス提供事業者がサーバに保存された特定利用者情報を取り扱わない旨が定められており、適切にアクセス制御を行っている場合等には、当該クラウドサービス提供事業者は特定利用者情報を取り扱うものではないと考えられるため、当該場合は、「外国に所在する第三者に特定利用者情報の取扱いを委託する場合」(ハ)には該当しない。ただし、「外国に所在する第三者が提供する電気通信役務であって、情報の保存を目的とするものを利用して特定利用者情報を保存する場合」(ニ)には該当するため、当該クラウドサービス提供事業者の所在する外国の名称及び当該特定利用者情報の適正な取扱いに影響を及ぼすおそれのある当該外国の制度の有無を公表する必要がある。
- (※12) 情報取扱方針には、当該漏えいの時期及び内容の公表に関する方針を記載する。当該漏えいが発生した際の時期及び内容自体については、情報取扱方針又はその他の文書等で公表することが望ましい。
- (※13) その場合には、特定利用者情報に係る内容が分かりやすく確認できるように工夫することが望ましい。
- (※14) 特定の項目名をクリックする等して、必要な内容を表示、他の内容を非表示させるような仕組みをいう。

●-2-3 情報取扱方針の公表方法

情報取扱方針の公表は、インターネットを利用して公衆の閲覧に供する方法により行われなければならない。

●-2-4 情報取扱方針の変更

指定電気通信事業者は、情報取扱方針を変更したときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。第C条第1項による評価の結果に基づき情報取扱方針の変更を行った場合も同様である (※)。

(※) 情報取扱方針を変更した事実についても、利用者にとって分かりやすい場所に掲載するなど、利用者が容易に確認できるようにすることが望ましい。

(参考)

電気通信事業法第27条の8

- 1 第27条の5の規定により指定された電気通信事業者は、総務省令で定めるところにより、特定利用者情報の取扱いの透明性を確保するため、次に掲げる事項に関する方針(次項及び次条第2項において「情報取扱方針」という。)を定め、当該指定の日から3月以内に、公表しなければならない。
 - 一 取得する特定利用者情報の内容に関する事項
 - 二 特定利用者情報の利用の目的及び方法に関する事項
 - 三 特定利用者情報の安全管理の方法に関する事項
 - 四 利用者からの苦情又は相談に応ずる営業所、事務所その他の事業場の連絡先に関する事項
 - 五 その他総務省令で定める事項
- 2 第27条の5の規定により指定された電気通信事業者は、情報取扱方針を変更したときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。

電気通信事業法施行規則第22条の2の23

法第27条の8第1項の規定による公表をしようとする電気通信事業者は、次に掲げる事項を内容とする情報取扱方針をインターネットを利用して公衆の閲覧に供する方法により公表しなければならない。この場合において、当該事項については、利用者が容易に確認できるようにするものとする。

- (1) 取得する特定利用者情報の内容(当該特定利用者情報を取得する方法を含む。)に関する事項
- (2) 特定利用者情報の利用の目的及び方法に関する事項
- (3) 特定利用者情報の安全管理の方法に関する次に掲げる事項
 - イ 安全管理措置の概要
 - ロ 次の①又は②に掲げる場合にあつては、当該①又は②に掲げる場合の区分に応じ、当該①又は②に定める事項
 - ① 外国に設置される電気通信設備に特定利用者情報を保存する場合(②に掲げる場合を除く。)当該外国の名称及び当該特定利用者情報の適正な取扱いに影響を及ぼすおそれのある当該外国の制度の有無
 - ② ①に規定する電気通信設備が第三者により設置されたものである場合において、当該電気通信設備が設置された外国の名称を知ることが困難なとき 当該第三者の名称
 - ハ 外国に所在する第三者に特定利用者情報の取扱いを委託する場合にあつては、当該外国の名称及び当該特定利用者情報の適正な取扱いに影響を及ぼすおそれのある当該外国の制度の有無
 - ニ 外国に所在する第三者が提供する電気通信役務であつて、情報の保存を目的とするものを利用して特定利用者情報を保存する場合にあつては、当該外国の名称及び当該特定利用者情報の適正な取扱いに影響を及ぼすおそれのある当該外国の制度の有無
- (4) 利用者からの苦情又は相談に応ずる営業所、事務所その他の事業場の連絡先に関する事項
- (5) 過去10年間(法第27条の5の規定により指定されている期間が十年に満たない場合には、当該期間)に生じた法第28条第1項第2号イ及びロに掲げる事故の時期及び内容の公表に関する事項

●-3 特定利用者情報の取扱状況の評価等 (第C条関係)

第C条

- 1 指定電気通信事業者は、毎事業年度、直近の事業年度における社会情勢、技術の動向、外国の制度、サイバーセキュリティ(サイバーセキュリティ基本法(平成26年法律第104号)第2条に規定するサイバーセキュリティをいう。)に対する脅威その他の状況の変化を踏まえ、特定利用者情報の取扱いの状況について、少なくとも次に掲げる事項に係る評価を実施しなければならない。
 - (1) 直近の事業年度における情報取扱規程及び情報取扱方針の遵守状況
 - (2) 直近の事業年度における特定利用者情報の漏えい

- 2 前項の規定は、電気通信事業法第27条の5の規定による指定の日を含む事業年度の翌事業年度から適用する。この場合において、当該翌事業年度における同項の規定の適用については、同項中「直近の事業年度」とあるのは、「電気通信事業法第27条の5の規定による指定の日から当該指定の日を含む事業年度の最終日までの間」とする。
- 3 指定電気通信事業者は、第1項の規定による評価の結果に基づき、必要があると認めるときは、情報取扱規程又は情報取扱方針を変更しなければならない。

●-3-1 概要

電気通信事業法第27条の9第1項及び同法施行規則第22条の2の24に基づき、指定電気通信事業者は、毎事業年度、特定利用者情報の取扱いの状況について評価を実施しなければならない。

●-3-2 評価の実施

評価については、直近の事業年度における社会情勢、技術の動向、外国の制度、サイバーセキュリティに対する脅威その他の状況の変化を的確に把握し、特定利用者情報の適正な取扱いの確保に資するため、少なくとも次に掲げる事項について行う必要がある。

- (1) 直近の事業年度における情報取扱規程及び情報取扱方針の遵守状況
- (2) 直近の事業年度における特定利用者情報の漏えい（※1）

なお、EUの一般データ保護規則（GDPR）におけるデータ保護影響評価においては、個人の権利及び自由に対して高いリスクが想定される取扱いについては、その取扱いの開始前にその影響評価を実施しなければならないとされている。特定利用者情報の取扱状況の評価とは観点や評価時期が異なるものの、その他国際規格等も含め、特定利用者情報の取扱状況の評価を行う上で活用可能な範囲でこれらの他の評価手法を活用することは妨げられない（※2）。

また、グローバル企業において、日本の利用者情報に限定した評価を実施することが困難である場合には、企業集団で取り扱う日本以外の国の利用者情報を含めた全体の評価を行うことも許容される。ただし、この場合、日本独自の事情等も可能な限り考慮することが望ましい。

（※1）例えば、各漏えい事案の発生原因や再発防止策等の分析を行い、背景にある可能性がある社会情勢、技術の動向、外国の制度、サイバーセキュリティに対する脅威その他の状況の変化を的確に把握した上で、特定利用者情報の適正な取扱いの確保に資することが考えられる。

（※2）個人情報等の収集を伴う事業の開始や変更の際に、プライバシー等の個人の権利利益

の侵害リスクを低減・回避するために、事前に影響を評価するリスク管理手法である PIA (Privacy Impact Assessment、個人情報保護評価) の意義や手順等について、個人情報保護委員会において公表されているところ (https://www.ppc.go.jp/personalinfo/independent_effort/)、このような手法を参考にすることも考えられる。

●-3-3 評価の結果に基づく情報取扱規程又は情報取扱方針の変更

指定電気通信事業者は、評価の結果に基づき、必要があると認めるときは、情報取扱規程又は情報取扱方針を変更しなければならない。

この場合において、情報取扱規程を変更したときは、指定電気通信事業者は、電気通信事業法施行規則に定める様式第 15 の 5 の「情報取扱規程変更届出書」により、遅滞なく、変更した事項を総務大臣に届け出なければならない。また、情報取扱方針を変更したときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。

(参考)

電気通信事業法第 27 条の 9

- 1 第27条の5の規定により指定された電気通信事業者は、総務省令で定めるところにより、毎事業年度、特定利用者情報の取扱いの状況について評価を実施しなければならない。
- 2 第27条の5の規定により指定された電気通信事業者は、前項の規定による評価の結果に基づき、必要があると認めるときは、情報取扱規程又は情報取扱方針を変更しなければならない。

電気通信事業法施行規則第 22 条の 2 の 24

- 1 法第27条の9第1項の規定による評価は、直近の事業年度における社会情勢、技術の動向、外国の制度、サイバーセキュリティ(サイバーセキュリティ基本法(平成26年法律第104号)第2条に規定するサイバーセキュリティをいう。)に対する脅威その他の状況の変化を踏まえ、少なくとも次に掲げる事項について行うものとする。
 - (1) 直近の事業年度における情報取扱規程及び情報取扱方針の遵守状況
 - (2) 直近の事業年度における特定利用者情報の漏えい
- 2 前項の規定は、法第27条の5の規定による指定の日を含む事業年度の翌事業年度から適用する。この場合において、当該翌事業年度における同項の規定の適用については、同項中「直近の事業年度」とあるのは、「法第27条の5の規定による指定の日から当該指定の日を含む事業年度の最終日までの間」とする。

●-4 特定利用者情報統括管理者（第D条関係）

第D条

- 1 指定電気通信事業者は、第A条第1項各号に掲げる事項に関する業務を統括管理させるため、電気通信事業法第27条の5の規定による指定の日から3月以内に、事業運営上の重要な決定に参画する管理的地位にあり、かつ、次に掲げる要件のいずれかに該当する者のうちから、特定利用者情報統括管理者を選任しなければならない。
 - (1) 電気通信役務の提供を受ける者又は電気通信事業以外の事業における顧客に関する情報の取扱いに関する業務のうち、次のいずれかに該当するものに通算して3年以上従事した経験を有すること。
 - イ 電気通信役務の提供を受ける者又は電気通信事業以外の事業における顧客に関する情報の取扱いに関する安全管理又は法令に関する業務
 - ロ イに掲げる業務を監督する業務
 - (2) 前号に掲げる要件と同等以上の能力を有すると認められること。
- 2 指定電気通信事業者は、特定利用者情報統括管理者を選任し、又は解任したときは、遅滞なく、次に掲げる事項を記載した届出書を提出する方法により、その旨を総務大臣に届け出なければならない。
 - (1) 氏名又は名称及び住所並びに法人にあっては、その代表者の氏名
 - (2) 選任し、又は解任した特定利用者情報統括管理者の氏名及び生年月日
 - (3) 選任し、又は解任した年月日
 - (4) 解任の場合にあっては、その理由
- 3 前項の届出書には、選任された特定利用者情報統括管理者が事業運営上の重要な決定に参画する管理的地位にあること及び第1項に規定する要件を備えることを証する書類を添付しなければならない。

●-4-1 概要

電気通信事業法第27条の10第1項及び同法施行規則第22条の2の25に基づき、指定電気通信事業者は、第A条第1項各号に掲げる事項に関する業務を統括管理させるため、指定電気通信事業者としての指定を受けた日から3か月以内に、事業運営上の重要な決定に参画する管理的地位にあり、かつ、●-4-2の要件のいずれかに該当する者のうちから、特定利用者情報統括管理者を選任しなければならない。

また、電気通信事業法第27条の10第1項及び同法施行規則第22条の2の25に基づき、指定電気通信事業者は、特定利用者情報統括管理者を選任又は解任した場合は、遅滞なく、その旨を総務大臣に届け出なければならない。

●-4-2 選任の要件

特定利用者情報統括管理者の選任にあたっては、事業運営上の重要な決定に参画する管理的地位にあり、かつ、次に掲げる要件のいずれかに該当する者のうちから行う必要がある。

(1) 電気通信役務の提供を受ける者又は電気通信事業以外の事業の顧客に関する情報の取扱いに関する業務のうち、次のいずれかに該当するものに通算して3年以上従事した経験を有すること。

イ 電気通信役務の提供を受ける者又は電気通信事業以外の事業の顧客に関する情報の取扱いに関する安全管理又は法令（日本法令に限らない。）に関する業務

ロ イに掲げる業務を監督する業務

(2) 前号に掲げる要件と同等以上の能力を有すると認められること。

「事業運営上の重要な決定に参画する管理的地位」にある者とは、特定利用者情報の取扱いを経営レベルで全体的かつ横断的に監督する責任と権限を有する者をいう。

なお、既に情報責任者（CIO（Chief Information Officer））、最高情報セキュリティ責任者（CISO（Chief Information Security Officer））、個人情報保護管理者（3-4-7（個人情報保護管理者）参照）などを設置している場合、要件を満たす者である場合には、特定利用者情報統括管理者として、必要となる職務を追加し選任することで足りる。

●-4-3 特定利用者情報統括管理者の選任及び解任の届出

指定電気通信事業者は、特定利用者情報統括管理者を選任し、又は解任したときは、遅滞なく、電気通信事業法施行規則第22条の2の26に基づく届出書を総務大臣に提出しなければならない。その際届出書に添付することになる、選任された特定利用者情報統括管理者が事業運営上の重要な決定に参画する管理的地位にあること及び●-4-2の要件を備えることを証する書類については、当該要件を備えることを確認した旨の当該事業者が作成した書類等が考えられる。

(参考)

電気通信事業法第27条の10

- 1 第27条の5の規定により指定された電気通信事業者は、第27条の6第1項各号に掲げる事項に関する業務を統括管理させるため、当該指定の日から3月以内に、事業運営上の重要な決定に参画する管理的地位にあり、かつ、利用者に関する情報の取扱いに関する一定の実務の経験その他の総務省令で定める要件を備える者のうちから、総務省令で定めるところにより、特定利用者情報統括管理者を選任しなければならない。
- 2 第27条の5の規定により指定された電気通信事業者は、特定利用者情報統括管理者を選任し、又は解任したときは、総務省令で定めるところにより、遅滞なく、その旨を総務大臣に届

け出なければならない。

電気通信事業法施行規則第 22 条の 2 の 25

法第 27 条の 10 第 1 項の総務省令で定める要件は、次に掲げる要件のいずれかに該当する者とする。

(1) 電気通信役務の提供を受ける者又は電気通信事業以外の事業における顧客に関する情報の取扱いに関する業務のうち、次のいずれかに該当するものに通算して 3 年以上従事した経験を有すること。

イ 電気通信役務の提供を受ける者又は電気通信事業以外の事業における顧客に関する情報の取扱いに関する安全管理又は法令に関する業務

ロ イに掲げる業務を監督する業務

(2) 前号に掲げる要件と同等以上の能力を有すると認められること。

電気通信事業法施行規則第 22 条の 2 の 26

1 法第 27 条の 10 第 2 項の規定による届出をしようとする者は、次に掲げる事項を記載した届出書を総務大臣に提出しなければならない。

(1) 氏名又は名称及び住所並びに法人にあつては、その代表者の氏名

(2) 選任し、又は解任した特定利用者情報統括管理者の氏名及び生年月日

(3) 選任し、又は解任した年月日

(4) 解任の場合にあつては、その理由

2 前項の届出書には、選任された特定利用者情報統括管理者が事業運営上の重要な決定に参画する管理的地位にあること及び前条に規定する要件を備えることを証する書類を添付しなければならない。

●-4-4 特定利用者情報統括管理者及び指定電気通信事業者の義務（第 E 条関係）

第 E 条

1 特定利用者情報統括管理者は、誠実にその職務を行わなければならない。

2 指定電気通信事業者は、利用者の利益の保護に関し、特定利用者情報統括管理者のその職務を行う上での意見を尊重しなければならない。

特定利用者情報の適正な取扱いを確保する上での特定利用者情報統括管理者の職務の重要性に鑑み、特定利用者情報統括管理者は、誠実にその職務を行う必要がある。

また、指定電気通信事業者は、特定利用者情報統括管理者の職務上の意見を尊重する必要がある。

(参考)

電気通信事業法第 27 条の 11

- 1 特定利用者情報統括管理者は、誠実にその職務を行わなければならない。
- 2 第27条の5の規定により指定された電気通信事業者は、利用者の利益の保護に関し、特定利用者情報統括管理者のその職務を行う上での意見を尊重しなければならない。

●-5 特定利用者情報の漏えい報告（第 F 条関係）

第 F 条

- 1 指定電気通信事業者は、電気通信業務に関し特定利用者情報（電気通信事業法第27条の5第2号に掲げる情報であって次の各号のいずれかに該当するものに限る。）の漏えいが生じたときは、その旨をその理由又は原因とともに、遅滞なく、総務大臣に報告しなければならない。
 - (1) 当該情報に含まれる利用者（電気通信事業法第 2 条第 7 号イに掲げる者に限る。）の数が 1,000 を超えるもの
 - (2) 特定利用者情報の適正な取扱いに影響を及ぼすおそれのある外国の制度に基づき、外国政府に提供を行ったもの
- 2 前項の規定による報告をしようとする者は、報告を要する事由を知った後速やかにその発生日時及び場所、概要、理由又は原因、措置模様その他参考となる事項について適当な方法により報告するとともに、その詳細について電気通信事業法施行規則様式第50の2の2により特定利用者情報の漏えいを知った日から30日以内に報告書を提出しなければならない。

●-5-1 概要

電気通信事業法第 28 条第 1 項第 2 号ロに基づき、指定電気通信事業者は、電気通信業務に関し一定の特定利用者情報の漏えいが生じたときには、その旨をその理由又は原因とともに、遅滞なく、総務大臣に報告しなければならない。

●-5-2 報告対象

通信の秘密に該当する情報を除く特定利用者情報（以下●-5 において「一定の特定利用者情報」という。）であって以下のいずれかの情報を漏えいした場合に、報告が必要である。

- ① 一定の特定利用者情報に含まれる契約・登録利用者の数が 1,000 を超える情報（※1）
- ② 特定利用者情報の適正な取扱いに影響を及ぼすおそれのある外国の制度に基づき、外国政府に提供を行った（※2）一定の特定利用者情報

②について、「特定利用者情報の適正な取扱いに影響を及ぼすおそれのある外国の制度」とは●-1-4の制度と同一の制度を指す。

なお、通信の秘密に係る特定利用者情報について漏えいの事案が発生した場合についても、電気通信事業法第28条第1項第2号イに基づき総務大臣への報告が必要となる。

(※1)利用者が一人で複数のアカウントを利用できるサービスである場合、(本人の人数ではなく)アカウント数に基づいて算定される。

(※2)指定電気通信事業者がその意思に基づき協力に応じる場合に加え、指定電気通信事業者の意思に反して、その従事者又は業務委託先の第三者等が協力に応じる場合を含む。

●-5-3 「漏えい」の考え方

電気通信事業法で規定する通信の秘密の「漏えい」は、他人の知り得る状態に置くこととされており、通信当事者の有効な同意を得た場合や正当業務行為等の違法性阻却事由がある場合を除き、「漏えい」に該当するとされている(※1)(※2)。この点、外国政府により、情報収集活動への協力義務を課す制度に基づき、通信の秘密が取得された場合、通常、違法性阻却事由に該当するものではなく、このため、通信当事者の有効な同意(※3)を得ていない場合には、通信の秘密の漏えいに該当することとなる。

これと同様に、特定利用者情報に含まれる通信の秘密に該当する情報と一定の特定利用者情報については区別なく同等に規範が設けられていることから、外国政府により、情報収集活動への協力義務を課す制度に基づき、利用者の有効な同意(※3)なく、特定利用者情報が取得された場合、通常、特定利用者情報の「漏えい」に該当する。特に、特定利用者情報の適正な取扱いに影響を及ぼすおそれのある外国の制度に基づき、一定の特定利用者情報が取得された場合には、漏えいした一定の特定利用者情報に係る利用者の数が1,000以下であっても、報告対象となる。

なお、特定利用者情報の利用の目的及び方法に関する事項を情報取扱方針に記載する際、あらかじめ、特定利用者情報を第三者に提供することを想定している場合には、利用目的の特定に当たっては、その旨明確にわかるように記載(●-2-2(情報取扱方針の記載内容)参照)することになっているところ、一定の特定利用者情報については、情報取扱方針に第三者に提供する旨明確にわかるように記載されている場合には、その適正な取扱いに影響を及ぼすおそれのある外国の制度に基づき外国政府に提供を行った場合を除き、「漏えい」に該当しないものとする。

通信の秘密、個人データ、特定利用者情報の各漏えいに関する報告先等は次の表のとおりである。

情報の種類	報告先	根拠規定
通信の秘密	総務大臣等	電気通信事業法第 28 条第 1 項 第 2 号イ
個人データ (※4)	総務大臣等 (※6)	法第 26 条第 1 項
特定利用者情報 (通信の秘密 に該当するものを除く) (※5)	総務大臣等	電気通信事業法第 28 条第 1 項 第 2 号ロ

(※1) 通信の秘密の確保に支障があるときの業務の改善命令の発動に係る指針(総務省)

https://www.soumu.go.jp/main_content/000735982.pdf

(※2) これに対し、法第 26 条第 1 項の規定する「漏えい」は、事業者の意図に基づくことなく、個人データが外部に流出することを意味する(3-6-1(漏えい等の考え方)参照)。このため、電気通信事業者が、その意図に基づき、特定利用者情報に該当する個人データを、上記の協力義務を課す制度に基づき外国政府に提供した場合、電気通信事業法では「漏えい」に該当し得るが、法では「漏えい」には該当せず、「提供」に該当する(個人情報取扱事業者は、個人データを第三者に「提供」するに当たっては、原則として、あらかじめ本人の同意を得る必要があり、本人同意を得ずに個人データを第三者に「提供」した場合には、法に違反することとなる(3-7(個人データの第三者への提供)参照))

(※3) 2-17(本人の同意)参照。

(※4) 報告の対象は、規則第 7 条各号(本ガイドライン第 16 条第 1 項各号)に該当するもの。

(※5) 報告の対象は、漏えいした特定利用者情報に含まれる利用者の数が 1,000 を超えるもの。

特定利用者情報の適正な取扱いに影響を及ぼすおそれのある外国の制度に基づき外国政府に提供を行った場合は、含まれる利用者の数にかかわらず報告の対象となる。

(※6) 法第 150 条第 1 項の規定により総務大臣等が報告を受理する権限の委任を受けている場合。総務大臣は、法第 150 条第 2 項に基づき個人情報保護委員会へ報告。

●-5-4 報告様式等

指定電気通信事業者は、一定の特定利用者情報の漏えいが発生した場合、電気通信事業法施行規則第 57 条に基づき、速やかにその発生日時及び場所、概要、理由又は原因、措置模様その他参考となる事項について適当な方法により総務大臣に報告するとともに、その詳細について、電気通信事業法施行規則に定める様式第 50 の 2 の 2 により、一定の特定利用者情報の漏えいを知った日から 30 日以内に報告書を提出しなければならない。

漏えい発生当初の報告については、「適当な方法」により行われれば足りるが、報告書については、電気通信事業法施行規則様式第 50 の 2 の 2 による必要があり、具体的には以下の項目について記載することが必要である。

- ① 漏えいが第F条第1項第1号(●-5-2①)に該当するか第2号(●-5-2②)に該当するかの別
- ② 発生日
- ③ 復旧年月日
- ④ 発生場所
- ⑤ 発生状況
- ⑥ 発生原因
- ⑦ 措置模様
- ⑧ 再発防止策

通信の秘密の漏えいに関する報告書が同時に提出される場合において、各報告事項に関し、当該報告書の内容と同一の内容であるときは、当該報告書に同じとして記入を省略することができる。また、漏えいが第F条第1項第2号に該当する場合、上記②復旧年月日、⑦措置模様及び⑧再発防止策については、記載を省略することができる。

(参考)

電気通信事業法第28条

- 1 電気通信事業者は、次に掲げる場合には、その旨をその理由又は原因とともに、遅滞なく、総務大臣に報告しなければならない。
 - (1) 第8条第2項の規定により電気通信業務の一部を停止したとき。
 - (2) 電気通信業務に関し次に掲げる事故が生じたとき。
 - イ 通信の秘密の漏えい
 - ロ 第27条の5の規定により指定された電気通信事業者にあつては、特定利用者情報(同条第2号に掲げる情報であつて総務省令で定めるものに限る。)の漏えい
 - ハ その他総務省令で定める重大な事故
- 2 電気通信事業者は、前項第2号イからハまでに掲げる事故が生ずるおそれがあると認められる事態として総務省令で定めるものが生じたとき、その旨をその理由又は原因とともに、遅滞なく、総務大臣に報告しなければならない。

電気通信事業法施行規則第57条

法第28条第1項の規定による報告をしようとする者は、報告を要する事由が発生した後(通信の秘密又は特定利用者情報(次条第1項に規定する情報に限る。以下この条において同じ。)の漏えいに係るものにあつては、それを知った後)速やかにその発生日時及び場所、概要、理由又は原因、措置模様その他参考となる事項について適当な方法により報告するとともに、その詳細について次の表の上欄に掲げる報告の事由の区分に応じ、それぞれ同表の中欄に掲げる様式により同表の下欄に掲げる報告期限までに報告書を提出しなければなら

らない。

報告の事由	様式	報告期限
[略]		
(3) 特定利用者情報の漏えい	様式第 50 の 2 の 2	特定利用者情報の漏えいを知つた日から 30 日以内
(4) 次条第 2 項に規定する重大な事故	様式第 50 の 3	その重大な事故が発生した日から 30 日以内

電気通信事業法施行規則第 58 条(第 1 項)

1 法第28条第1項第2号口の総務省令で定める情報は、次の各号のいずれかに該当するものとする。

- (1) 当該情報に含まれる利用者(法第 2 条第 7 号イに掲げる者に限る。第 59 条の 3 第 5 項第 1 号において同じ。)の数が 1,000 を超えるもの
- (2) 特定利用者情報の適正な取扱いに影響を及ぼすおそれのある外国の制度に基づき、外国政府に提供を行ったもの