

JATA・ANTA 個人情報取扱いガイドライン
解説・表示例
(第三改訂版)

2022年2月10日

一般社団法人 日本旅行業協会
一般社団法人 全国旅行業協会

目 次

- 「JATA・ANTA 個人情報取扱いガイドライン」の変更について・・・・・・・・・・ 1
- JATA・ANTA 個人情報取扱いガイドライン解説・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
- 別表一 個人識別符号・別表二 要配慮個人情報・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 38
- 個人情報の取扱いについての旅行者への表示例・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 39
- 個人情報の取扱いについてのQ&A・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 48

「JATA・ANTA 個人情報取扱いガイドライン」の変更について

個人情報の適正な取扱いに関するルールを定めた、個人情報の保護に関する法律（以下、このガイドラインでは「個人情報保護法」又は「法」といいます。）が改正され、2022年4月1日から施行されることとなりました。これに伴い「JATA・ANTA 個人情報取扱いガイドライン」を変更しました。

今回の個人情報保護法の改正のポイントとしては、①漏えい時等の当局報告・本人通知の義務化、②保有個人データの範囲の拡大と公表事項の追加、③外国への提供時における規制強化、④不適正利用の禁止、⑤個人関連情報の提供規制の新設、⑥仮名加工情報の新設、などが挙げられますが、このガイドラインでは、これらのうち、旅行者と旅行業者の間の取引に係るものに限って、旧ガイドラインの内容に変更を加えました。

今回の法改正により、いわゆるビッグデータの取扱いについて、「匿名加工情報」に加え、新たに「仮名加工情報」という考え方が導入されましたが、旅行業者がビッグデータを利用しなければ旅行業務（旅行手配）を行えないことはありませんので、このガイドラインでは、そのいずれについても言及していません。また、Cookie等の規制のために、新たに「個人関連情報」の概念が設けられましたが、これも旅行業務とは直接には関連しませんので、法文の案内に留めています。

「匿名加工情報」、「仮名加工情報」、「個人関連情報」を取り扱う場合は、それぞれの会社での必要性に応じて対応してください。

なお、法改正に拠る変更に加えて、ガイドラインの体裁そのものを、旧版から全面的に改修させていただきましたが、内容について、大幅な変更はありません（法改正に伴う主な変更点については「解説」文章中に下線を引いています。）。

JATA・ANTA 個人情報取扱いガイドライン解説

1. 目的

- 1.1 このガイドラインは、会員が旅行業務（旅行業法第2条第3項の旅行業務をいう。以下において同じ。）を実施するにあたり、個人情報保護に関する指針となる事項を定め、一般社団法人日本旅行業協会（以下「JATA」という。）又は一般社団法人全国旅行業協会（以下「ANTA」という。）の会員である旅行者（以下「会員」という。）が、個人情報保護のための社内ルール遵守計画を策定することを支援し、その適正な運用を促進することを目的とする。

（法第1条関連）

【解説】

- 1.1 「会員」とは、一般社団法人日本旅行業協会及び一般社団法人全国旅行業協会の正会員（以下「会員」という。）をいいます。
このガイドラインは、日本国内に事業所をもつ会員が日本国内の消費者に対して旅行取引を行う際に適用するものとします。
会員は、このガイドラインに従い、各社で社内ルールを作成していただくこととなりますが、必ずしも個人情報に限ったものではなく、他の社内ルールや法令遵守のための諸規程の一環として策定することも考えられます。

2. 定義

- 2.1 このガイドラインにおいて「個人情報」とは、旅行業務を実施するにあたり取り扱う生存する個人に関する情報であって、次の各号のいずれかに該当するものをいう。
- 2.1(1) 当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等（文書、図画若しくは電磁的記録（電磁的方式（電子的方式、磁気的方式その他の知覚によっては認識することができない方式をいう。以下において同じ。）で作られる記録をいう。以下において同じ。）に記載され、若しくは記録され、又は音声、動作その他の方法を用いて表された一切の事項（個人識別符号を除く。）をいう。以下において同じ。）により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）
- 2.1(2) 個人識別符号が含まれるもの

（法第2条第1項関連）

【解説】

- 2.1 「個人情報」とは、このガイドラインでは、旅行業務に関し取り扱う生存する個人に関する情報であって、2.1(1)及び2.1(2)のいずれかに該当するものをいいます。
- 2.1(1) 個人情報とは、このガイドラインでは、旅行業務に関し取り扱う生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるものを言います。
ここでいう「記述」の中には文書、図画、電磁的記録に記載されたもの、又は音声、動作等の方

法を用いて表された一切の事項を含みます。

「生存する個人に関する情報」は、「氏名、住所、生年月日（年齢）、職業、… …」のように、通常は幾つかの項目が混在して記述されているものですが、その中の複数の項目により「特定の個人を識別することができるもの」が入っていれば、その「生存する個人に関する“一連の情報”」が「個人情報」となります。

「他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができること」とは、例えば、「年齢、職業、嗜好（禁煙・喫煙等）」等のように、それ自体としては「特定の個人を識別することができるもの」ではなくても、「喫煙」というキーワードで検索することにより、煙草を吸う特定の個人を検索することができる場合には、「喫煙」という情報も「個人情報」になり得ることをいいます。こうしたお客様に関する情報は、特定の個人が識別できるように整理されているのが通常でしょうから、結局、「個人に関する情報」は、情報を構成する一つの記述項目としては「特定の個人を識別することができるもの」でなくとも、実務上は、全て「個人情報」に該当するものとして扱うこととなります。

旅行業者が取り扱うことがあると思われる「個人情報」を例示すれば、おおよそ次のものです。

- ・住所、氏名、性別、婚姻情報、家族構成、嗜好（禁煙・喫煙等）
- ・生年月日、年齢、職業、国籍
- ・電話番号、携帯電話番号、ファックス番号、メールアドレス
- ・今回の旅行目的、申込のコース・コース番号、出発日
- ・国内緊急連絡先(住所、氏名、電話番号、ファックス番号等)
- ・勤務先の連絡先(会社名、部署名、電話番号、ファックス番号等)
- ・クレジットカード番号
- ・銀行口座名・口座番号（返金が発生した場合）
- ・各種会員番号（航空会社マイレージ登録番号等）
- ・トラベルローンの利用の有無
- ・積立プランの加入有無（満期金額・満期予定年月）
- ・お客様の評価情報、添乗日誌等に記載されたお客様の個人を識別できる情報
- ・パスポート番号（個人識別符号に該当します）

2.2 このガイドラインにおいて「個人識別符号」とは、次の各号のいずれかに該当する文字、番号、記号その他の符号のうち、別表一に掲げるものをいう。

2.2(1) 特定の個人の身体の一部の特徴を電子計算機の用に供するために変換した文字、番号、記号その他の符号であって、当該特定の個人を識別することができるもの

2.2(2) 個人に提供される役務の利用若しくは個人に販売される商品の購入に関し割り当てられ、又は個人に発行されるカードその他の書類に記載され、若しくは電磁的方式により記録された文字、番号、記号その他の符号であって、その利用者若しくは購入者又は発行を受ける者ごとに異なるものとなるように割り当てられ、又は記載され、若しくは記録されることにより、特定の利用者若しくは購入者又は発行を受ける者を識別することができるもの

(法第2条第2項関連)

【解説】

2.2 「個人識別符号」とは、生体認証や身体認証などに使用されるデータ、個人に対して交付される固有の記号・番号等で、「個人情報の保護に関する法律施行令（以下、「施行令」という。）」及び「個人情報の保護に関する法律施行規則（以下、「規則」という。）」でこのガイドラインの別表一に掲げ

るものが定められています。

これらの個人識別符号を含む情報は、その情報全体が個人情報に該当します。

2.2(1) 指紋認識データや顔画像データ等が該当します。旅行業者が通常取り扱うことはありません。

2.2(2) パスポート番号、基礎年金番号、運転免許証番号、マイナンバー等が該当します。旅行業者が取り扱うことがあると思われる個人識別符号としては、「パスポート番号」が該当します。

なお、「携帯電話番号」や「クレジットカード番号」は施行令及び規則に明示が無いので個人識別符号には該当しませんが、このような番号も、氏名等の他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができる場合は、個人情報に該当します。

2.3 このガイドラインにおいて「要配慮個人情報」とは、旅行業務に関し取り扱う別表二に掲げるものを含む個人情報をいう。

(法第2条第3項関連)

【解説】

2.3 「要配慮個人情報」とは、個人情報のうち、人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴等で施行令及び規則で定める別表二に掲げるものを含むものをいいます。

旅行業務では、特別な配慮を必要とするお客様のための手配に際し、お客様から申し出ていただいた障害の状況や程度に関する情報が記述されたものが該当します。

なお、お客さまから特別な配慮を必要とする旨の申し出があった場合の取扱いについては、「障がいのある方の旅行参加を推進するための手引き－障害者差別解消法への対応－（障害者差別解消法特別委員会作成）」を参照してください。

2.4 このガイドラインにおいて「個人情報データベース等」とは、個人情報を含む情報の集合物であって、次に掲げるものをいう。

2.4(1) 特定の個人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

2.4(2) 2.4(1)に掲げるもののほか、個人情報を一定の規則に従って整理することにより、特定の個人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

2.5 2.4(1)及び2.4(2)の規定に関わらず、次に掲げるいずれにも該当するものは利用方法からみて個人の権利利益を害するおそれが少ないものとして個人情報データベース等から除く。

ア 不特定かつ多数の者に販売することを目的として発行されたものであって、かつ、その発行が法又は法に基づく命令の規定に違反して行われたものでないこと

イ 不特定かつ多数の者により随時に購入することができ、又はできたものであること

ウ 生存する個人に関する他の情報を加えることなくその本来の用途に供しているものであること

(法第16条第1項関連)

【解説】

2.4 「個人情報データベース等」とは、「旅行申込書」、「旅行お伺い書」、「参加者アンケート」等の書

類に記載されている個人情報によって構成されるもので、次の 2.4(1)及び 2.4(2)に掲げるものが該当します。

2.4(1) コンピュータ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個人情報を含む情報の集合物

2.4(2) コンピュータを用いていない場合であっても、紙面で処理した個人情報を一定の規則（例えば、五十音順、年月日順等）に従って整理・分類することにより、特定の個人情報を容易に検索することができるよう、目次、索引、符号等を付し、他人によっても容易に検索可能な状態に置いているもの

2.5 市販の電話帳、住宅地図等が該当します。これらは個人情報データベース等から除外されます。

2.6 このガイドラインにおいて「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。

(法第16条第3項関連)

【解説】

2.6 「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います。データベース等に一度入力されれば、そこから打ち出された個人情報も「個人データ」ですが、未入力では整理されていない「旅行申込書」等に記載されただけの個人情報は「個人データ」ではありません。

2.7 このガイドラインにおいて「保有個人データ」とは、会員が、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行うことのできる権限を有する個人データをいう。ただし、当該個人データの存否が明らかになることにより公益その他の利益が害されるとして、次に掲げるものを除く。

ア 本人又は第三者の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれのあるもの

イ 違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがあるもの

ウ 国の安全が害されるおそれ、他国若しくは国際機関との信頼関係が損なわれるおそれ又は他国若しくは国際機関との交渉上不利益を被るおそれがあるもの

エ 犯罪の予防、鎮圧又は捜査その他の公共安全と秩序の維持に支障が及ぶおそれがあるもの

(法第16条第4項関連)

【解説】

2.7 「保有個人データ」とは、実務面から見れば、個人データのうち、本人から請求があれば、原則として開示、内容の訂正、利用停止等（以下、解説文では「開示等」といいます。）をしなければならない個人データです。

なお、保有個人データに当たらないものとして、「個人データの存否が明らかになることにより公益その他の利益が害されるもの」が挙げられています。例えば、不審者や悪質なクレーマー等による不当要求の被害等を防止するために、当該行為を行ったものを本人とする個人データは保有個人データには該当しません（2.7イ）。

なお、旧法では、「6か月以内に消去されるもの」は保有個人データには該当しない扱いとなっていました。令和2年の法改正により当該規定は削除されましたので、6ヶ月以内に消去する情報も保有個人データに含まれます。

2.8 このガイドラインにおいて「本人」とは、個人情報によって識別される特定の個人をいう。

(法第2条第4項関連)

2.9 このガイドラインにおいて「法」とは、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）をいう。

3. このガイドラインの適用範囲

3.1 このガイドラインは、会員が旅行業務に関し取り扱う顧客の個人情報（以下単に「個人情報」という。）について適用する。

【解説】

3.1 平成27年改正前の旧法では、会員の事業の用に供する個人情報データベース等を構成する個人情報によって識別される「特定の顧客の数」の合計が「過去6か月以内の何れの日においても五千を超えない」会員については対象としていませんでしたが、現在ではこの規定が削除されていますので全ての会員が対象となります。

3.2 このガイドラインは、会員が遵守すべき個人情報保護のための最低限の基準を定めるものである。会員は、個人情報の適切な保護の目的の範囲内において、このガイドラインの定めについて、会員の活動の実態に応じた項目を追加し、又は修正することができる。

【解説】

3.2 このガイドラインは、会員各社が旅行業務を実施するにあたりお客様の個人情報を取扱う際の基本的事項を定めたものであり、旅行業務を実施する目的以外に使用する場合の取扱いについては触れていません。例えば、旅行業務の実施に際して必要とされることは考えられない匿名加工情報（お客様の個人情報を特定の個人が識別できないように加工し復元できないようにしたもの）や仮名加工情報（お客様の個人情報を他の情報と照合しない限り特定の個人が識別できないように加工したもの）については触れていません。また、個人関連情報（生存する個人に関連する情報であって、個人情報、仮名加工情報及び匿名加工情報のいずれにも該当しないもの）に関する新たな規制についても、旅行業務の実施とは直接関連しませんので、法文の案内に留めています。

これらの情報を取り扱う場合は、各社で個人情報保護法に基づいて適切な対応をしてください。

4. 利用目的の特定

4.1 会員は、個人情報を取り扱うに当たっては、その利用目的をできる限り特定しなければならない。

(法第17条第1項関連)

【解説】

4.1 利用目的は単に抽象的、一般的に特定するのではなく、どのような目的で利用されるのか、本人にとって一般的かつ合理的に想定できる程度に、できる限り具体的に特定することが望ましいとされています。

旅行業務における利用目的としては、主に、本人との間の連絡のための利用と、旅行サービスの手配及び受領のための手続きのための利用等が挙げられます。

4.2 会員は、利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲を超えて行ってはならない。

(法第17条第2項関連)

【解説】

4.2 個人情報を取得した後に、利用目的を変更しようとする場合は、その変更内容が、「変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲」でなければなりません。

変更が認められる事例については、個別具体的に判断されるものの、例えば、「宿泊施設の手配」を当初の利用目的としていた場合に、これを「宿泊施設及び運送機関の手配」に変更することは認められる範囲だと考えられます。

変更された利用目的は7.4に従って、本人に通知するか、又は公表しなければなりません。

5. 利用目的による制限

5.1 会員は、あらかじめ本人の同意を得ないで、4.1の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない。

(法第18条第1項関連)

【解説】

5.1 4.1で特定した利用目的(4.2に定める範囲で変更されたものも含む。)の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱う場合は、あらかじめ本人の同意を得ることが必要です。

なお、お申し込み頂いた旅行の手配以外の利用の目的には、例えば、次のようなものが考えられますが、実際に利用する目的を具体的に記載して下さい。(表示例「2. 申込書等への利用目的の明示と個人データの第三者提供に関する同意の取り付け」をご参照ください。)

- ・将来、よりよい旅行商品を開発するためのマーケット分析
- ・旅行参加後のご意見やご感想の提供のお願い
- ・アンケートのお願い
- ・特典サービスの提供
- ・統計資料の作成

5.2 5.1の規定は、次に掲げる場合には、適用しない。

5.2(1) 法令に基づく場合

- 5.2(2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- 5.2(3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- 5.2(4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する場合であって、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とき

(法第18条第3項関連)

【解説】

- 5.2 本人の同意を必要としない具体的な事例は以下のようなものといわれています。これ以外の状況においては、個別の同意を得なければなりません。
- 5.2(1) 例えば、警察の捜査関係事項照会（刑事訴訟法第197条2項）に回答するため、お客様のお申込内容に関する情報を提供する場合があります。
- 5.2(2) 例えば、お客様が旅行中に交通事故に遭って意識不明になり、治療のため本人に代わって病院に住所、氏名、血液型等を知らせる場合や、渡航先の治安悪化により、旅行者を緊急に避難させなければならない事態が発生し、外務省・観光庁から依頼されて氏名、生年月日、旅券番号等を報告する場合があります。
- 5.2(3) 旅行業務での事例はほとんどないと考えられます。
- 5.2(4) 例えば、国の機関等がお客様の個人情報の提供を会員に求めて、これに応じて提供する理由が法令の規定になく、協力と言う形で情報提供する場合があります。なお、「協力」というのは、あくまでも任意のもので、その必要性を十分に検討する必要があります。

- 5.3 会員は、違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがある方法により個人情報を利用してはならない。

(法第19条関連)

【解説】

- 5.3 令和2年の法改正により、個人情報の不適正な利用の禁止が明文化されました。
適正な手段で取得された個人情報であっても、違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがある方法による利用は認められません。事例としては、個人情報を提供した場合、提供先において8.1（法第27条第1項）に違反する第三者提供がなされることを予見できるにもかかわらず、当該提供先に対して、個人情報を提供する場合等が挙げられます。

6. 適正な取得

- 6.1 会員は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない。

6.2 会員は、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、要配慮個人情報を取得してはならない。

6.2(1) 法令に基づく場合

6.2(2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

6.2(3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

6.2(4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する場合であって、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とき

6.2(5) 当該要配慮個人情報が、次の者により公開されている場合

ア 本人

イ 国の機関

ウ 地方公共団体

エ 放送機関、新聞社、通信社その他の報道機関（報道を業として行う個人を含む。）

オ 著述を業として行う者

カ 大学その他の学術研究を目的とする機関若しくは団体又はそれらに属する者

キ 宗教団体

ク 政治団体

ケ 外国政府、外国の政府機関、外国の地方公共団体又は国際機関

コ 外国において（エ）から（ク）に掲げる者に相当する者

6.2(6) 本人を目視し、又は撮影することにより、その外形上明らかな要配慮個人情報を取得する場合

6.2(7) 次に掲げる場合において、個人データである要配慮個人情報の提供を受けるとき

ア 個人情報取扱事業者（法第16条第2項に定義する「個人情報取扱事業者」をいう。）が利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部を委託することに伴って当該個人データが提供される場合

イ 合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合

ウ 特定の者との間で共同して利用される個人データが当該特定の者に提供される場合であって、その旨並びに共同して利用される個人データの項目、共同して利用する者の範囲、利用する者の利用目的並びに当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称及び住所並びに法人にあっては、その代表者の氏名について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているとき

(法第20条第1、2項関連)

【解説】

6.2 旅行業者が要配慮個人情報を取り扱う場合として考えられるのは、特別な配慮を必要とする旅行者のためにどのような手配が必要かを確認するために、旅行の申込みに先立ち、障害の状況や程度をお聞きする場合です。

要配慮個人情報を取得する場合は原則として本人の同意が必要ですが、お客様から書面又は口頭

により直接取得する場合は、お客様が当該情報を提供したことをもって、この同意があったとすることができず。

本人の同意を得ないで取得してよいとされているものとして、6.2(1)から6.2(7)までが列記されていますがこのうち、旅行業務に関係する可能性があるものとして、6.2(2)と6.2(6)の2つのケースがあります。

6.2(2) 「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき」とは、例えば、旅行者が事故にあったり、発病したケースなどに、医療機関に必要な情報を提供するために親族などから治療履歴や疾病の状況や程度などの要配慮個人情報を提供してもらうような場合です。

6.2(6) 「本人を目視し、又は撮影することにより、その外形上明らかな要配慮個人情報を取得する場合」とは、例えば、身体の不自由なお客様が来店し、対応した店員がその旨をお客様対応録等に記録した場合（目視による取得）や、身体の不自由なお客様の様子が店舗に設置された防犯カメラに映りこんだ場合（撮影による取得）です。

7. 利用目的の通知等

7.1 会員は、個人情報を取得した場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を本人に通知し、又は公表しなければならない。

(法第21条第1項関連)

【解説】

7.1 個人情報保護法では、個人情報を取得したときは、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、本人にその利用目的を通知するか、又は公表することが義務づけられています。旅行業務における通信契約の場合は、電話にて口頭で申込みを受けた際に、あらかじめ利用目的を公表しておけば、これにより要件を満たすことができます。

公表の方法については、次に掲げるような方法が考えられますが、それぞれの販売方法の実態に合わせて、最も適切なものを採用してください。(表示例「1. 利用目的の公表」をご参照ください。)

- ・会員のホームページへの掲載
- ・募集型企画旅行のパンフレット等へ記載し、店頭での備付け・配布
- ・ポスターでの掲示

7.2 会員は、7.1の規定にかかわらず、本人との間で契約を締結することに伴って本人から直接に申込書その他の書面に記載された個人情報を取得するときには、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示しなければならない。

(法第21条第2項関連)

【解説】

7.2 書面に記載された個人情報を本人から直接に取得する際には、「あらかじめ、本人に対して、利用目的を明示すること」が要求されています。

「本人に対して、その利用目的を明示」とは、本人に対し、その利用目的を明らかにして提示することをいい、事業の性質及び個人情報の取扱い状況に応じ、内容が本人に認識される合理的かつ

適切な方法によらなければなりません。

したがって、旅行者から申込用紙等の書面を受理する（ウェブ取引における旅行者による申込ページへの記入も含む。）ことにより個人情報を取得する場合は、7.1において、パンフレットやホームページ等で利用目的を公表している場合でも、改めて「本人に対し明示」することが必要となります。

申込用紙、申込ページ、旅行お伺い書、アンケート調査用紙等には、本人の目にとまるようその配置（冒頭等が望ましい。）に留意して利用目的を記載しておくか、あらかじめ利用目的を公表している場合は、パンフレット等のその該当部分を指し示し、「ここに個人情報の利用目的が書いてありますので、読んでください。」と口頭で案内をすることが必要です。（表示例「2. 申込書等への利用目的の明示と個人データの第三者提供に関する同意の取り付け」をご参照ください。）

7.3 会員は、企画旅行の販売にかかる旅行業務を他の旅行業者に委託をする場合であって、当該旅行業務を受託した旅行業者（以下「受託旅行業者」という。）が、受託業務を実施するにあたり取得した個人情報を、受託旅行業者自身の業務に利用させるときは、個人情報の利用目的を公表し、及び本人に明示する際に、当該個人情報を受託旅行業者が利用する旨を明示し、又は公表しておかなければならない。

【解説】

7.3 受託旅行業者が受託業務を実施するにあたり取得した個人情報は、本来委託業者である企画旅行業者に帰属する個人情報であり、受託旅行業者がこれを自己の目的で利用することは出来ません。そのため個人情報を受託旅行業者が自己の目的のために利用する場合は、以下のいずれかの方法による必要があります。

- ①その個人情報を本人の同意のもとに、企画旅行業者から提供を受ける。
- ②企画旅行業者のパンフレット等で、受託旅行業者が自己の目的でその個人情報を利用することについて、本人へ通知し、又は公表しておく。（表示例「1. 利用目的の公表」をご参照ください。）
- ③企画旅行業者が上記①又は②の措置をとらない（受託旅行業者に①又は②の取扱いを認めない）場合は、受託旅行業者自ら、本人に利用目的を通知、公表又は明示したうえで、本人から直接個人情報を取得する。

7.4 会員は、利用目的を変更した場合は、変更された利用目的について、本人に通知し、又は公表しなければならない。

（法第21条第3項関連）

【解説】

7.4 個人情報を取得した後に、利用目的を変更した場合（4.2の通り、変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲内の変更に限られます。）は、本人に通知又は公表してください。

7.5 7.1から7.4の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。

7.5(1) 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

7.5(2) 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより会員の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合

7.5(3) 国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知し、又は公表す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とき

7.5(4) 取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合

(法第21条第4項関連)

【解説】

7.5 利用目的の通知、明示、又は公表を行うことを要しない場合の具体的な事例は次のようなものといわれています。

7.5(1)(3) 旅行業務では該当するケースはほとんどないと思われます。

7.5(2) 旅行販売の現場では、特定の旅行者については、過去の取引状況などから、申込みがあってもお断りするケースがあります。このようなお客様に関する個人情報（個人データ）の利用目的（いわゆる「ブラックリスト」としての利用）を公表した場合には、逆に偽名による申込みを誘発するなどの弊害が予想されますので、個人情報をこのような目的で利用する場合の利用目的については本人に明示、又は公表することを要しないと思われます。なお、ここで求められているのは、「個人情報の“利用目的”等の明示又は公表」であって、「顧客情報そのものの公表」が要求されているわけではありません。

7.5(4) 例えば、会員がお客様から、パンフレットの資料の請求を受けて、送付先の住所、氏名等個人情報を取得し、郵送等に利用する場合があります。

8. 第三者提供の制限

8.1 会員は、旅行業務に関し、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してはならない。

8.1(1) 法令に基づく場合

8.1(2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

8.1(3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

8.1(4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、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とき

(法第27条第1項関連)

【解説】

8.1 原則として、あらかじめ本人の同意を得ずに個人データを第三者に提供することはできません。旅行の手配に際し、運送・宿泊機関等に個人情報を提供する必要がありますが、この行為は「個人データの第三者への提供」に該当しますので、事前に本人の「同意」を得ておく必要があります(※)。

万が一、お客様が個人データの提供を拒否した場合（例えば「匿名で手配してくれ。」というような依頼があった場合）は、旅行の手配が事実上不可能となりますので注意が必要です。

同意を得る具体的な方法としては、パンフレット等の取引条件説明書面上に旅行サービス提供機関に個人情報を提供する旨を明示したうえで、旅行申込書にもその旨を明示し、同意の上で申込みをしてもらう仕様にする（ウェブ取引の場合は同意ボタンをクリックしてもらう）等が考えられます。（表示例「2. 申込書等への利用目的の明示と個人データの第三者提供に関する同意の取り付け」をご参照ください。）

※旅行契約は、旅行業者が旅行者の依頼を受けて、代理、媒介、取次等の手段を使って、運送・宿泊機関等の手配を行うもので、その結果、旅行者と運送・宿泊機関等は直接の旅行サービス提供契約の当事者となるもので、ここでいう「第三者」には該当しないとの解釈もありえます。また、旅行業者が運送・宿泊機関等に提供する情報が、データベース化される前の未整理の（申込書等に記載されたままの）個人情報であって、「個人データ」には該当しない場合も予想されます。しかし、旅行契約に基づき旅行業者の行う手配は必ずしも一律のものではないこと、提供される個人情報も個人データと言えるものもありうることから、このガイドラインでは安全をみて、全て「個人データの第三者提供」になることを前提として取り扱うこととしました。

8.2 8.1の規定は、本人に疾病、傷害その他の事故があった場合にも適用があるものとし、本人が死亡したときは、「本人」を「本人の遺族」と読み替える。

【解説】

8.2 旅行中の事故により、お客様が負傷し又は死亡した場合の個人情報、個人データの取扱いについての解釈を確認するための規定です。

個人情報は、「生存する個人に関する情報」であるため、「死者に関する情報」は個人情報にはあたりません。しかし、死者に関する情報が、同時に、遺族等の生存する個人に関する情報でもある場合には、死者の情報は当該遺族等を本人とする個人情報に該当します。

旅行業務においては一般に、旅行参加者の個人情報がその家族に与える影響が大きく、その取扱いは、最大限慎重に行うべきことから、死亡者に関する情報の提供については遺族の了解を得ておこなうこととしました（したがって、ここにいう「遺族」とは死者の氏名、住所等から特定される個人をいいますので、必ずしも法定相続人に限りません。）。

8.3 会員は、旅行契約上の会員の責任又は事故発生時の費用等を担保するための損害保険を付保している場合であって、事故通知、保険金請求その他の保険契約に定められた手続の実施にあたり、本人の個人データを保険業者に提供することが必要なときは、あらかじめ本人の同意を得るものとする。

【解説】

8.3 旅行特別補償保険等、旅行業者の責任を担保する保険では、事故発生時の通知、保険金請求等の場合に、お客様の氏名、住所等を保険会社に通知しなければならないことがありますが、このような場合に備え、個人データの保険会社への提供についてあらかじめ本人の同意を得ておくことが必要です。

8.4 会員は、本人の求めに応じて個人データの第三者への提供を停止することとしている場合であって、8.4(1)から8.4(9)に掲げる事項について、次のア及びイに定めるところにより、あらかじめ本人に通知し又は本人が容易に知り得る状態に置くとともに、個人情報保護委員会に届け出た場合は、8.1の規定にかかわらず、個人データを第三者に提供することができる。

ただし、第三者に提供される個人データが要配慮個人情報又は6.1の規定に違反して取得されたもの若しくは他の個人情報取扱事業者からこの項本文の規定により提供されたもの（その全部又は一部を複製し、又は加工したものを含む。）である場合は、この限りでない。

ア 本人が8.4(6)により第三者への提供の停止を求めるのに必要な期間をおくこと

イ 本人が8.4(1)から8.4(9)に掲げる事項を確実に認識できる適切かつ合理的な方法によること

8.4(1) 第三者への提供を行う会員の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（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるもの）にあっては、その代表者又は管理人。）の氏名

8.4(2) 第三者への提供を利用目的とすること

8.4(3) 第三者に提供される個人データの項目

8.4(4) 第三者に提供される個人データの取得の方法

8.4(5) 第三者への提供の方法

8.4(6) 本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止すること

8.4(7) 本人の求めを受け付ける方法

8.4(8) 第三者に提供される個人データの更新の方法

8.4(9) 個人データの第三者への提供を開始する予定日

8.5 会員は、8.4(1)に掲げる事項に変更があったとき又は8.4の規定による個人データの提供をやめたときは遅滞なく、8.4(3)から8.4(5)まで、8.4(7)から8.4(9)までに掲げる事項を変更しようとするときはあらかじめ、その旨について、本人が確実に認識できる適切かつ合理的な方法により、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置くとともに、個人情報保護委員会に届け出なければならない。

(法第27条第2、3項関連)

【解説】

8.4 いわゆる「オプトアウト」の手続きについて規定しています。

事前に個別の本人の同意を得ない場合であっても、8.4(1)から8.4(9)までの事項が、8.4ア及びイの方法により、あらかじめお客様に通知され、又は本人が容易に知り得る状態におかれている場合には、本人の求めに応じて提供を停止する条件のもとに、個人データを第三者に提供することができます。しかし、個人情報保護委員会への届出が必要であることなど、旅行業務に関しては、この方法で個人データを取り扱うことは現実的ではないと思われます。

なお、要配慮個人情報に加えて、令和2年の法改正により、不正な手段により取得された個人データ及び他の事業者が行うオプトアウトによって提供を受けた個人データも、オプトアウトによって第三者に提供することは出来ないと定められました。

8.6 次に掲げる場合において、個人データの提供を受ける者は、8.1から8.5の規定の適用については、第三者に該当しないものとする。

8.6(1) 会員が利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部を委託することに伴って当該個人データが提供される場合

8.6(2) 合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合

8.6(3) 個人データを特定の者との間で共同して利用するため、その者に個人データを提供する場合であって、あらかじめ次に掲げる事項を本人に通知し又は本人が容易に知り得る状態に置いているとき

ア 個人データを共同で利用する旨

イ 共同して利用する個人データの項目

ウ 共同して利用する者の範囲

エ 共同して利用する者の利用目的

オ 個人データの管理について責任を有する者の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

8.7 会員は、8.6(3)オに掲げる事項に変更があったときは遅滞なく、8.6(3)エ又は当該責任を有する者を変更しようとするときはあらかじめ、その旨について、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態におかなければならない。

(法第27条第5、6項関連)

【解説】

8.6 業務委託、事業承継、共同利用の場合は、個人データの提供を受ける者は第三者に該当しませんので、あらかじめ第三者提供についての本人同意を得る必要はありませんが、共同利用には8.6(3)の手続きが必要になります。

8.6(3) いわゆる「共同利用」の手続きについて規定しています。

あらかじめ8.6(3)アからオの事項を本人に通知し又は本人が容易に知り得る状態に置いているときは、当該個人データを受ける者は第三者に該当しないとして、本人の同意を得る必要がありません。

旅行業では、例えば、会員が自社の系列会社等と共同で使用する顧客データベース（個人情報データベース等）に個人データを提供して、系列会社が共同でこのデータベースの個人データを利用する場合等が想定されます。（表示例「4. 個人データの共同利用をする場合」をご参照ください。）

なお、このガイドラインでいう「本人が容易に知り得る状態」とは次のようなものをいいます。

- ①本人による閲覧が予測されるウェブ画面中のトップページから1回程度の操作で到達できる場所への掲載等が継続的に行われていること
- ②本人の来訪が予測される事務所の窓口等への掲示、備付け等が継続的に行われていること
- ③本人に頒布されている定期刊行物への定期的掲載を行っていること
- ④電子商取引において、商品を紹介するウェブ画面にリンク先を継続的に掲示すること

9. 外国にある第三者への提供の制限

- 9.1 会員は、旅行業務に関し、外国にある第三者に個人データを提供する場合には、8.1(1)から8.1(4)までに掲げる場合を除き、あらかじめ外国にある第三者への提供を認める旨の本人の同意を得なければならない。ただし、次に掲げる場合は、8.4から8.7の手続きを取ることで、本人の同意を得ることなく個人データを外国にある第三者へ提供することができる。
- ア 外国にある第三者が、個人情報保護委員会規則で我が国と同等の水準にあると認められる個人情報保護制度を有していると定める国にある場合
 - イ 外国にある第三者が、個人情報取扱事業者が講ずべき措置に相当する措置（9.5及び9.6の規定において「相当措置」という）を継続的に講ずるために必要な措置として個人情報保護委員会規則で定める基準に適合する体制を整備している場合

(法第28条第1項関連)

【解説】

- 9.1 外国にある第三者に個人データを提供する場合には、8.1(1)から8.1(4)までに掲げる場合を除いて本人の同意が必要となります。

例外的に、9.1アで定められた国にある第三者及び9.1イで定められた基準に適合する体制を整備している第三者に対しては、本人の同意を得ずに、オプトアウトや委託、事業承継又は共同利用の手続きにより個人データの提供を行うことが出来ます。

しかしながら、8.4の解説で述べているように旅行業務においてオプトアウト手続きによる対応は現実的ではないと思われ、また、9.1イの条件については、手配先の個々のホテルや運送機関等が日本で要求されるものと同水準の個人情報保護措置をとっているかどうかを、あらかじめ会員が基本契約などで確認することなどの対応が必要とされるなど、状況に応じて臨機応変に手配先を選定しなければならない旅行業務では現実的な対応ができないものと思われま

このような理由から、旅行業務においては、外国にある第三者に個人データを提供する場合には、本人の同意を取るようして下さい。(表示例「2. 申込書等への利用目的の明示と個人データの第三者提供に関する同意の取り付け」をご参照ください。)

なお、9.1アについて、個人情報保護委員会で定められている国は以下の通りです。

「個人の権利利益を保護する上で我が国と同等の水準にあると認められる個人情報の保護に関する制度を有している外国等」(平成31年個人情報保護委員会告示第1号)(平成31年時点)

アイスランド、アイルランド、イタリア、英国、エストニア、オーストリア、オランダ、キプロス、ギリシャ、クロアチア、スウェーデン、スペイン、スロバキア、スロベニア、チェコ、デンマーク、ドイツ、ノルウェー、ハンガリー、フィンランド、フランス、ブルガリア、ベルギー、ポーランド、ポルトガル、マルタ、ラトビア、リトアニア、リヒテンシュタイン、ルーマニア及びルクセンブルク

- 9.2 会員は、9.1の規定により本人の同意を得ようとする場合には、電磁的記録の提供による方法、書面の交付による方法その他の適切な方法により、あらかじめ、次に掲げる当該外国における個人情報の保護に関する制度、当該第三者が講ずる個人情報の保護のための措置その他当該本人に参考となるべき情報を当該本人に提供しなければならない。

- ア 当該外国の名称
- イ 適切かつ合理的な方法により得られた当該外国における個人情報の保護に関する制度に関する情報
- ウ 当該第三者が講ずる個人情報の保護のための措置に関する情報

(法第28条第2項関連)

【解説】

9.2 令和2年の法改正により、外国にある第三者に個人データを提供する場合に本人の同意を得ようとする場合には、あらかじめ9.2ア、イ、ウの情報を当該本人に提供することが必要になりました。

それぞれの情報は、直接書面を交付する、又はウェブに記載して閲覧させる等、本人が確実に認識できると考えられる適切な方法で提供してください。（表示例「6. 外国にある第三者に個人データを提供する場合の本人への情報提供」をご参照ください。）

ア：「当該外国の名称」は、必ずしも正式名称でなくても構いませんが、本人が個人データの移転先を合理的に認識できると考えられる名称でなければなりません。

イ：「適切かつ合理的な方法により得られた当該外国における個人情報の保護に関する制度に関する情報」については、提供先の第三者が所在する外国における個人情報の保護に関する制度と本邦における個人情報保護法との間の本質的な差異を本人が合理的に認識できる情報でなければならず、具体的には、次の①から④までの観点を踏まえる必要があります。

①当該外国における個人情報の保護に関する制度の有無

当該制度に係る法令の個別の名称については、本人の求めがあった場合に情報提供できるようにしておくのが望ましいです。

②当該外国の個人情報の保護に関する制度についての指標となり得る情報の存在

- 事例1) 当該第三者が所在する外国がGDPR第45条に基づく十分性認定の取得国であること
- 事例2) 当該第三者が所在する外国がAPECのCBPRシステムの加盟国であること

③OECD プライバシーガイドライン8原則（※）に対応する事業者の義務又は本人の権利の不存在（②の情報を提供すれば③に係る情報の提供は不要です。）

④その他本人の権利利益に重大な影響を及ぼす可能性のある制度の存在

- 事例1) 事業者に対し政府の情報収集活動への広範な協力義務を課すことにより、事業者が保有する個人情報について政府による広範な情報収集が可能となる制度
- 事例2) 事業者が本人からの消去等の請求に対応できないおそれがある個人情報の国内保存義務に係る制度

※OECD プライバシーガイドラインは、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責任の原則の8原則を、基本原則として定めています。

なお、「適切かつ合理的な方法」としては、当該外国にある第三者に対して直接照会する、又は我が国若しくは外国の行政機関等が公表している情報を確認する等の、一般的な注意力をもって適切かつ合理的に確認した方法が該当します。

ウ：「当該第三者が講ずる個人情報の保護のための措置に関する情報」については、当該外国にある第三者が講ずる個人情報の保護のための措置と本邦における個人情報保護法により個人情報取扱事業者に求められる措置との間の本質的な差異を本人が合理的に認識できる情報でなければなりません。

具体的には、当該第三者が、OECD プライバシーガイドライン8原則に対応する措置を全て講じていない場合には、当該講じていない措置の内容について情報が提供されなければなりません（全ての措置が講じられている場合には、その旨が情報提供されれば足りる。）。

また、例外的に（特別法等により）、当該第三者が国の定める個人情報の保護に関する制度に対応していない場合にも、当該対応していない措置の内容について情報提供しなければなりません。

9.3 会員は、9.2の規定にかかわらず、9.1の規定により本人の同意を得ようとする時点において、当該外国の名称が特定できない場合には、9.2ア及び9.2イに代えて、次に掲げる事項について情報提供しなければならない。

ア 当該外国の名称が特定できない旨及びその理由

イ 当該外国の名称に代わる本人に参考となるべき情報がある場合には、当該情報

(法第28条第2項関連)

【解説】

9.3 旅行業務において、個人データを提供する第三者が所在する外国を特定できないことは通常考えられません。

9.4 会員は、9.2の規定にかかわらず、9.1の規定により本人の同意を得ようとする時点において、当該第三者が講ずる個人情報の保護のための措置に関する情報が提供できない場合には、9.2ウに代えて、その旨及びその理由について情報提供しなければならない。

(法第28条第2項関連)

【解説】

9.4 旅行業務において、個人データを提供する第三者が講ずる個人情報の保護のための措置に関する情報を提供できないケースは通常考えられませんが、もし当該情報が提供できない場合は、その旨及びその理由を情報提供しなければなりません。

9.5 会員は、個人データを外国にある第三者(9.1イに規定する体制を整備している者に限る。)に提供した場合には、次に掲げる当該第三者による相当措置の継続的な実施を確保するために必要な措置を講ずるとともに、本人の求めに応じて当該必要な措置に関する情報を電磁的記録の提供による方法、書面の交付による方法その他の適切な方法により、当該本人に提供しなければならない。

ア 当該第三者による相当措置の実施状況並びに当該相当措置の実施に影響を及ぼすおそれのある当該外国の制度の有無及びその内容を、適切かつ合理的な方法により、定期的に確認すること

イ 当該第三者による相当措置の実施に支障が生じたときは、必要かつ適切な措置を講ずるとともに、当該相当措置の継続的な実施の確保が困難となったときは、個人データの当該第三者への提供を停止すること

9.6 会員は、9.5の規定による求めを受けたときは、本人に対し、遅滞なく、次に掲げる事項について情報提供しなければならない。ただし、情報提供することにより当該会員の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合は、その全部又は一部を提供しないことができる。

ア 9.1イに規定する体制の整備の方法

イ 当該第三者が実施する相当措置の概要

ウ 9.5アの規定による確認の頻度及び方法

エ 当該外国の名称

オ 当該第三者による相当措置の実施に影響を及ぼすおそれのある当該外国の制度の有無及びその概要

カ 当該第三者による相当措置の実施に関する支障の有無及びその概要

キ 前号カの支障に関して9.5イの規定により当該会員が講ずる措置の概要

9.7 会員は、9.5及び9.6の規定による求めに係る情報の全部又は一部について提供しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならず、また、その理由を説明するよう努めなければならない。

(法第28条第3項関連)

【解説】

9.5～9.7 外国にある第三者への個人データの提供にあたって、9.2に定める参考情報の提供を行った上で9.1に定める本人の同意を得ている場合、及び提供先の第三者が9.1アで定められている国にある場合は、9.5から9.7の措置は不要です。9.1の解説でも述べたように、旅行業務において、外国にある第三者に個人データを提供する場合には、本人の同意を取るようにしてください。

10. 第三者提供に係る記録の作成等

10.1 会員は、旅行業務に関し個人データを第三者に提供したときは、提供の都度、速やかに文書等（文書、電磁的記録又はマイクロフィルムをいう。次の11.2において同じ。）により、次の各号の記録を作成しなければならない。ただし、8.1(1)から8.1(4)まで又は8.6(1)から8.6(3)までのいずれか（9.1の規定による個人データの提供にあつては、8.1(1)から8.1(4)までのいずれか）により個人データを提供する場合を除く。

ア 当該個人データを提供した年月日（ただし、8.4により個人データを提供した場合に限る。）

イ 当該第三者の氏名又は名称その他の当該第三者を特定するに足りる事項

ウ 当該個人データによって識別される本人の氏名等本人を特定することができる事項

エ 当該個人データの項目

オ 当該個人データの第三者提供について本人の同意を得ている旨（ただし、8.4により個人データを提供した場合を除く。）

10.2 10.1の記録は、第三者に対して個人データを継続的に若しくは反復して提供したとき又は継続的若しくは反復して提供（8.4の規定による提供を除く。以下この項において同じ。）することが確実であると見込まれる場合は、一括して作成することができる。

10.3 10.1及び10.2の規定は、個人データを次のいずれかに提供する場合には適用しない。

ア 国の機関

イ 地方公共団体

ウ 独立行政法人等（独立行政法人通則法第2条第1項に規定する独立行政法人等をいう。）

エ 地方独立行政法人等（地方独立行政法人法第2条第1項の地方独立行政法人をいう。）

(法第29条第1項関連)

【解説】

10.1 個人データを第三者に提供した場合は、提供に関する記録を作成しなければなりません。

なお、このガイドライン解説では、旅行業務に関する個人データの提供は本人の同意を得ることを前提としていますので、実際に記録を作成する項目には、10.1ア（8.4のオプトアウト方式による場合の当該個人データを提供した年月日）は不要です。

10.2 個人データを第三者に提供したときは、都度、その記録を作成しなければなりません。継続的又は反復して第三者に提供する場合は、これらの記録は一括して記録することができます。例えば、毎月1日～末日までに個人データ提供したものについて翌月の10日までに作成するというような方法があります。しかし、旅行業務においては、10.4の方法を取ることで足りることから、この方法を用いることはあまりないと思われます。

10.4 10.1の記録は、旅行業務に関し作成する文書又は通信記録に10.1アから10.1オまでの事項が記載されている場合は、当該文書又は通信記録への記載をもって、この記録に代えることができる。

10.5 既に提供を行った個人データに係る10.1の事項の記録が保存されている場合において、新たに提供した個人データに係る10.1に掲げる事項のうち、当該保存された記録の事項と内容が同一であるものについては、当該事項の記録を省略することができる。

(法第29条第1項関連)

【解説】

10.4 第三者提供に関する記録については、必ずしも台帳のようなものを作成する必要はありません。旅行手配の場合は、通常は、手配の都度、個人データを運送・宿泊機関等に提供すると思われませんが、これらの手配業務で使用する文書やコンピュータを使った通信記録などを保存する方法で十分です。

例えば、項目毎に実務で使われる文書等を割り合ててみると次のようになります。

記録する項目	考えられる文書等の例
当該第三者の氏名又は名称その他の当該第三者を特定するに足りる事項 (10.1イ)	○運送・宿泊機関等への送信記録 ○送信先の名称及び部署名並びに送信記録を検索キーとして所在地などが特定できる契約書、タリフ等の資料・データ
当該個人データによって識別される本人の氏名等本人を特定することができる事項 (10.1ウ)	○送信した個人データが記載されているネームリスト、ルーミングリストの控え
当該個人データの項目 (10.1エ)	
当該個人データの第三者提供について本人の同意を得ている旨 (10.1オ)	○個人データの第三者提供について同意する旨の記載のある申込書 ○個人データの第三者提供について同意する旨のチェックボックスに本人がチェックして送信したことを記録するデータログ (ウェブサイトからの申込みの場合)

10.6 10.1の記録は、次の期間保存しなければならない。

- ア 10.4により記録した場合
最後に当該記録に係る個人データを提供した日から1年を経過するまでの間
- イ 10.2により記録を作成した場合
最後に当該記録に係る個人データを提供した日から3年を経過するまでの間
- ウ ア又はイ以外により記録を作成した場合
3年

(法第29条第2項関連)

【解説】

10.6 個人データの提供の記録の保存期間はつぎのとおりです。

- ア 手配業務で使用する文書、コンピュータを使った通信記録などを保存する方法の場合：最後に提供した日から1年
- イ 継続的、反復的に個人データを提供する場合であって、その記録を一括して作成した場合：最後の提供を行った日から3年
- ウ 上記「ア」及び「イ」以外の方法で作成した場合：3年

実際の保存期間については、上の個人情報保護法で要求している期間ばかりでなく、旅行業約款で定めた苦情の申し出期間（損害発生の翌日から起算して2年）、経理関係の規則、あるいは社内規則などを考慮して決めて下さい。

11.1. 第三者提供を受ける際の確認等

11.1 会員は、第三者から旅行業務に関して個人データの提供を受けるときは、当該個人データの提供が8.1(1)から8.1(4)又は8.6(1)から8.6(3)までのいずれかに該当する場合を除き、次に掲げる事項について、それぞれに掲げる方法で確認をおこなわなければならない。

11.1(1) 当該第三者の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
個人データを提供する第三者から申告を受ける方法その他の適切な方法で確認を行うものとする

11.1(2) 当該第三者による当該個人データの取得の経緯
個人データを提供する第三者による個人データの取得の経緯を示す契約書その他の書面の提示を受ける方法その他の適切な方法で確認を行うものとする

11.1(3) 既に提供を受けた個人データに係る11.2の確認の記録を作成した第三者から他の個人データの提供を受け取るときは、11.1に関わらず、当該記録にある11.1(1)及び11.1(2)の事項の内容が、当該他の個人データに係る11.1(1)及び11.1(2)の内容とが同一であることを確認する方法で確認を行うものとする

(法第30条第1項関連)

【解説】

11.1 この規定は、本来、いわゆる「名簿業者」への対策として定められたものですが、旅行業務に関しこの規定が適用になるのは、個別認可の受注型B to B約款に基づいて事業者と旅行契約を締結し、その事業者から旅行者（＝参加者）の名簿（個人データに該当します。）を受領するときに挙げられます。

事業者から個人データの提供を受けるときは、次の事項を確認しなければなりません。

11.1(1) 個人データを提供する事業者の名称、住所及び代表者の氏名

11.1(2) 個人データを提供する事業者が個人データを取得するに至った経緯

確認については、適切と思われる方法で行えばよく、例えば11.1(1)については相手方から文書

や口頭で申し出を受ける方法、11.1(2)については、提供を受けるにあたり相手方が作成した文書、契約書等に記載されたものを提示又は提出を受ける方法などで良いとされています。

受注型BtoB約款に基づく取引では、11.1(1)については、取引の経過で自ずと明らかになるでしょうし、11.1(2)については、事業者から参加者に配布する参加要領に個人情報の取り扱いに関する項目をいれてもらい、その参加要領を一部受け取って保存しておくことで対応できます。(表示例「3. 受注型BtoB約款の参加要領、参加申込書への記載」をご参考ください。)

11.2 会員は、11.1により確認を行ったときは、提供を受けた都度、速やかに文書等により、次の事項の記録を作成しなければならない。

11.2(1) 8.4の規定により個人情報保護委員会に届け出た個人情報取扱事業者から個人データの提供を受けた場合

ア 個人データの提供を受けた年月日

イ 当該第三者の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

ウ 当該第三者による当該個人データの取得の経緯

エ 当該個人データによって識別される本人の氏名その他の当該本人を特定するに足りる事項

オ 当該個人データの項目

カ 個人情報の第三者提供について個人情報保護委員会に届け出た事項が公表されている旨

11.2(2) 第三者への提供について本人の同意を得た個人データの提供を受けた場合

ア 本人の同意を得ている旨

イ 当該第三者の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

ウ 当該第三者による当該個人データの取得の経緯

エ 当該個人データによって識別される本人の氏名その他の当該本人を特定するに足りる事項

オ 当該個人データの項目

11.2(3) 個人関連情報取扱事業者から個人関連情報の提供を受けて個人データとして取得した場合

ア 当該個人関連情報取扱事業者から提供される個人関連情報を会員が個人データとして取得することを認める旨の本人の同意が得られている旨及び外国にある個人情報取扱事業者にあっては、12.3(2)で規定される情報の提供が行われている旨

イ 当該第三者の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

ウ 当該個人データによって識別される本人の氏名その他の当該本人を特定するに足りる事項

エ 当該個人関連情報の項目

11.2(4) 個人情報取扱事業者以外の者から個人データの提供を受けた場合

ア 当該第三者の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

イ 当該第三者による当該個人データの取得の経緯

ウ 当該個人データによって識別される本人の氏名その他の当該本人を特定するに足りる事項

エ 当該個人データの項目

(法第30条第3項関連)

【解説】

11.2 11.1の確認をしたときは、その都度、確認内容を記載した記録を作成し保存しなければなりません。受注型BtoB約款に基づく取引では、事業者が参加者の個人データを旅行業者に提供することについて、参加者が事業者に提出する参加申込書上で同意を得ることとしていますので、個人データの提供を受けたことについて実際に記録を作成する項目は、次の通りとなります。

- 11.2(2)ア 事業者が個人データを提供することについて本人の同意を得ている旨
- 11.2(2)イ 事業者の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
- 11.2(2)ウ 事業者による当該個人データの取得の経緯
- 11.2(2)エ 当該個人データによって識別される本人の氏名その他の当該本人を特定するに足りる事項
- 11.2(2)オ 当該個人データの項目

11.3 11.2 の記録は、第三者から個人データを継続的に若しくは反復して提供（8.4の規定による提供を除く。以下この項において同じ。）を受けたとき又は継続的に若しくは反復して提供を受けることが確実であると見込まれる場合は、一括して作成することができる。

（法第30条第3項関連）

【解説】

11.3 個人データを継続的又は反復して提供を受ける場合は、これらの記録は一括して記録することができます（例えば、毎月1日～末日までに個人データ提供を受けたものについて翌月の10日までに作成するというような方法です。）。

11.4 11.2 の記録は、旅行業務に関し作成する文書に11.2の事項が記載されている場合は、当該文書への記載をもって、この記録に代えることができる。

11.5 既に提供を受けた個人データに係る11.2の事項の記録が保存されている場合において、新たに提供を受けた個人データに係る11.2に掲げる事項のうち、当該保存された記録の事項と内容が同一であるものについては、当該事項の記録を省略することができる。

（法第30条第3項関連）

【解説】

11.4 この記録については、必ずしも台帳のようなものを作成する必要はありません。通常の申込みを受ける際に使用する文書、コンピュータを使った通信記録などを保存する方法で十分です。

11.6 11.2 の記録は、次の期間保存しなければならない。

- ア 11.4により記録した場合
最後に当該記録に係る個人データの提供を受けた日から1年を経過するまでの間
- イ 11.3により記録を作成した場合
最後に当該記録に係る個人データの提供を受けた日から3年を経過するまでの間
- ウ ア及びイ以外により記録を作成した場合
3年

（法第30条第4項関連）

【解説】

11.6 個人データの提供を受けたことの記録の保存期間はつぎのとおりです。

- ア 申込書、事業者から提出を受けた参加者名簿などの取引に使用する文書、コンピュータを使った通信記録などを保存する方法の場合：最後の提供を受けた日から1年
- イ 継続的、反復的に個人データの提供を受けた場合であって、その記録を一括して作成した場合：最後の提供を受けた日から3年
- ウ 上記ア及びイ以外の方法で作成した場合：3年

実際の保存期間については、上の個人情報保護法で要求している期間ばかりでなく、旅行業約款で定めた苦情の申し出期間（損害発生の翌日から起算して2年）、経理関係の規則、或いは社内規則などを考慮して決めて下さい。

12. 個人関連情報の第三者提供の制限

- 12.1 このガイドラインにおいて「個人関連情報」とは、生存する個人に関する情報であって、個人情報、仮名加工情報及び匿名加工情報のいずれにも該当しないものをいう。
- 12.2 このガイドラインにおいて「個人関連情報取扱事業者」とは、個人関連情報データベース等（個人関連情報を含む情報の集合体であって、特定の個人関連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その他特定の個人関連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もの）を事業の用に供している者をいう。
- 12.3 個人関連情報取扱事業者である会員は、第三者が個人関連情報を個人データとして取得することが想定される時は、8.1(1)から8.1(4)に掲げる場合を除くほか、12.3(1)及び12.3(2)に掲げる事項について、あらかじめそれぞれに定める方法により確認することをしないで、当該個人関連情報を当該第三者に提供してはならない。
 - 12.3(1) 当該第三者が会員から個人関連情報の提供を受けて本人が識別される個人データとして取得することを認める旨の当該本人の同意が得られていることについて、当該第三者から申告を受ける方法その他の適切な方法により確認すること
 - 12.3(2) 外国にある第三者への提供にあつては、12.3(1)の本人同意を得ようとする場合において、あらかじめ、当該外国における個人情報の保護に関する制度、当該第三者が講ずる個人情報の保護のための措置その他当該本人に参考となるべき情報が当該本人に提供されていることについて、当該提供が行われていることを示す書面の提示を受ける方法その他の適切な方法により確認すること

(法第31条第1項関連)

【解説】

- 12.1 令和2年の法改正により「個人関連情報」に関する規定が設けられました。個人関連情報とは、「生存する個人に関する情報であって、個人情報、仮名加工情報及び匿名加工情報のいずれにも該当しないもの」をいいます。

個人関連情報を第三者提供する場合において、提供先において当該個人関連情報が個人データとなることが想定される場合は、あらかじめ提供先において本人同意等が得られていることの確認等をする必要があります。

例としては、氏名と結びつけられていないインターネットの閲覧履歴、COOKIE情報等を第三者

に提供する場合のうち、当該第三者がこれら情報を個人データとして取得すること想定される場合は、当該第三者において本人の同意を取得していること等を提供元が確認する必要がありますが、基本的に旅行業務において第三者に提供される個人関連情報が提供先で個人データとして取得することが想定されるケースはないと思われま

13. データ内容の正確性の確保等

13.1 会員は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データを正確かつ最新の内容に保つとともに、利用する必要がなくなったときは、当該個人データを遅滞なく消去するよう努めなければならない。

(法第22条関連)

【解説】

13.1 保有している個人データが誤っていたり、古いものであったりした場合、これを利用することによってお客様に不利益が生じる場合がありますので、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データの正確性を確保するとともに、登録した個人データの更新を必要があります。

また、利用する予定がなくなったときは消去しなければなりません。何時の時点で「利用する予定がなくなった」ものと判断するかは具体的な規定がありませんが、個人情報の利用目的によってこの期間が異ってきますので、個人データを旅行終了後も長期間にわたり保有したい場合は、7.5(2)に該当する特別な利用目的のために使用するものを除き、それが合理的と認められる個人情報の利用目的を公表、通知又は明示する必要があります。

14. 安全管理措置

14.1 会員は、その取り扱う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、次に掲げる安全管理措置を講じなければならない。その際、本人の個人データが漏えい、滅失又は毀損をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、必要かつ適切な措置を講じなければならない。

ア 個人データの適正な取扱いの確保について組織的に取り組むための基本方針の策定

イ 個人データの取扱いに係る規律の整備

ウ 組織的安全管理措置

- ①組織体制の整備
- ②個人データの取扱いに係る規律に従った運用
- ③個人データの取扱状況を確認する手段の整備
- ④漏えい等の事案に対応する体制の整備
- ⑤取扱状況の把握及び安全管理措置の見直し

エ 人的安全管理措置

- ①従業員の教育

オ 物理的安全管理措置

- ①個人データを取り扱う区域の管理
- ②機器及び電子媒体等の盗難等の防止
- ③電子媒体等を持ち運ぶ場合の漏えい等の防止
- ④個人データの削除及び機器、電子媒体等の廃棄

カ 技術的安全管理措置

- ①アクセス制御

- ②アクセス者の識別と認証
 - ③外部からの不正アクセス等の防止
 - ④情報システムの使用に伴う漏えい等の防止
- キ 外的環境の把握

(法第23条関連)

【解説】

14.1 個人情報取扱事業者は、基本方針を策定し規律を整備するほか、組織的、人的、物理的及び技術的の四つの観点から、14.1アからキまでのそれぞれに掲げる項目の安全管理措置を行うことが必要です。

それぞれの項目に掲げられた細目については、個人情報保護委員会が発行した「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）10（別添）講ずべき安全管理措置の内容」で説明されています。また、サイバーセキュリティの観点からは、経済産業省と独立行政法人情報処理推進機構が発行した「サイバーセキュリティ経営ガイドライン」があります。これらを参考にして、各社の実情にあった保護措置を策定してください。

14.2 会員は、個人情報の保護に関する統括的な管理者を選任し、会員の個人情報の取扱い、個人データの安全管理措置、個人情報又は個人データに関する苦情の解決に関し、必要な管理及び監督を行わせなければならない。

【解説】

14.2 当該管理者は、個人情報の取扱いに関して事実上の責任及び権限を持っている人（プライバシーマーク制度における個人情報保護管理者に相当します。）を選任してください。

旅行者の場合、いくつかの営業所を持つことが多いことから、個人情報保護管理者だけでは実効性のある措置ができないおそれがあるときは、営業所毎に、個人情報の取扱い、安全管理、苦情の解決に関する管理・監督を行う者を選任するなど、実効のある体制を整える必要があると思われれます。

15. 従業員の監督等

15.1 会員は、その従業員に個人データを取り扱わせるにあたっては、当該個人データの安全管理が図られるよう、当該従業員に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

(法第24条関連)

【解説】

15.1 従業員に個人データを取り扱わせるにあたっては、当該個人データの安全管理が図られるよう、就業規則に取扱いの細則を定めたり、雇用時における従業員に対する安全管理に関する講習、その後の定期的な教育・訓練を行うなどして、従業員を監督する必要があります。

なお、「従業員」とは、会員の組織内において直接又は間接に会員の指揮監督を受けて業務に従事している者をいい、雇用関係にある従業員（正社員、契約社員、嘱託社員、パート社員、アルバイト社員等）のみならず、取締役、執行役員、監事、派遣社員も含まれます。

従業員に対して必要かつ適切な監督を行っていない場合の例示としては、次のような例が挙げられます。

- ①従業者が、個人データの安全管理措置を定める規程等に従って業務を行っていることを、あらかじめ定めた間隔で定期的を確認せず、結果、個人データが漏えいした場合
- ②内部規程等に違反して個人データが入ったノート型パソコンを繰り返し持ち出し、それを放置した結果、紛失し、個人データが漏えいした場合

15.2 会員は、その従業者が添乗、営業その他の会員の業務のため個人データを移送又は携行するときは、当該業務に必要な最小限の個人データを移送又は携行させなければならない。

【解説】

15.2 旅行業者は、添乗の際に旅行者の名簿を携行したり、お客様から旅行参加者の名簿を預かるなど、他の業種に比べ、従業者が個人データを携行したり移送するケースが多く見られます。このようなことから、特に注意を促すためにこの規定を設けました。

個人データの携行や移送等の場合には、漫然とお客様のデータの全部を携行したり移送するのではなく、業務に最低限必要なデータのみを抽出したうえで携行、移送することが、旅行業者、お客様両方のリスクを軽減する意味で大切です。

15.3 15.2の移送又は携行にあたっては、個人データが収納される容器、電子機器、記録媒体又は書類の盗難、置き忘れ等がないように十分な注意を喚起するとともに、電子機器又はファイルへのパスワードの設定、収納個人データの暗号化等、万が一の電子機器の盗難、置き忘れ等の際にも個人データが複写、複製又は利用されないよう必要な措置をとらなければならない。

【解説】

15.3 添乗では紙面に印刷された名簿を持参するケースがほとんどでしょう。このような紙面上の個人データの盗難、置き忘れについても十分な注意を促すとともに、ノート型パソコンなどを利用する場合は、当該従業者以外の者が個人データを読み出すことができないよう、パソコンにパスワードを設定したり、記録媒体に書き込まれたファイルにパスワードを設定したうえで携行、移送することが必要です。

16. 委託先の監督等

16.1 会員は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合は、その取扱いを委託された個人データの安全管理が図られるよう、委託を受けた者（以下、「委託先」という。）に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

16.2 会員は、個人情報の保護について十分な措置を講じている者を委託先として選定するための基準を設けるよう努めなければならない。

16.3 会員は、委託先との契約に当たっては、概ね次の事項について定めるよう努めなければならない。

- ア 次に例示するような個人データの安全管理に関する事項
- ・個人データの漏えい等の防止、盗用の禁止に関する事項
 - ・委託契約範囲外の加工、利用の禁止

- ・委託契約範囲外の複写、複製の禁止
 - ・委託処理期間
 - ・委託処理終了後の個人データの返還・消去・破棄に関する事項
- イ 個人データの取扱いの再委託の可否と再委託を行うに当たっての委託先への報告とその方法
- ウ 個人データの取扱い状況に関する委託者への報告の内容及び頻度
- エ 委託契約の内容、期間が遵守されていることの確認
- オ 委託契約の内容、期間が遵守されなかった場合の措置
- カ 個人データの漏えい等の事故が発生した場合の報告・連絡に関する事項
- キ 個人データの漏えい等の事故が発生した場合における委託者と委託先の責任の範囲

(法第25条関連)

【解説】

16.1 会員が、個人データの取扱いを伴う業務を外部の国内事業者等に委託するケースとしては、次の場合が想定されますが、利用目的の達成に必要な範囲内であれば、8.6(1)の規定により、第三者提供にはあたりません。

この場合、あらかじめ本人の同意を得ないで委託することが可能ですが、委託先における個人データの安全管理を図るために、委託業務の監視、監督を行う必要があります。例えば、個人情報の取扱いに関する委託先の機密保持義務を委託契約等において規定するなどして、委託先から個人情報が不正に漏えい等することがないように、必要な措置を講じてください。

- ①他の旅行業者代理業者及び企画旅行の受託旅行業者に旅行業務の一部を委託する場合
- ②手配代行者に旅行手配を委託する場合
- ③パンフレット、日程表の発送を発送業者に委託する場合
- ④個人データの処理を情報処理業者に委託する場合

17. 漏えい等の報告等

17.1 会員は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失、毀損その他の個人データの安全の確保に係る事態であって個人の権利利益を害するおそれ大きいものとして次に掲げる事態が生じたときは、当該事態が生じた旨を個人情報保護委員会に報告しなければならない。

ただし、当該会員が、他の個人情報取扱事業者又は行政機関等から当該個人データの取扱いの全部又は一部の委託を受けた場合は、当該事態を知った後、速やかに、17.2アからケの事項を当該他の個人情報取扱事業者又は行政機関等に通知したときは、この限りでない。

- ア 要配慮個人情報が含まれる個人データ（高度な暗号化その他の個人の権利利益を保護するために必要な措置を講じたものを除く。以下17.1及び17.2の規定において同じ。）の漏えい、滅失若しくは毀損（以下17.1及び17.2の規定において「漏えい等」という。）が発生し、又は発生したおそれがある事態
- イ 不正に利用されることにより財産的被害が生じるおそれがある個人データの漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態
- ウ 不正の目的をもって行われたおそれがある個人データの漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態
- エ 個人データに係る本人の数が千人を超える漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態

17.2 会員は、17.1に規定する場合には、速やかに個人情報保護委員会に次に掲げる事項（報告をし

ようとする時点において把握しているものに限るが、当該事態を知った日から三十日以内（当該事態が 17.1 ウに定めるものである場合にあっては、六十日以内。）には全てのものを報告しなければならない。

ア 概要

イ 漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある個人データの項目

ウ 漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある個人データに係る本人の数

エ 原因

オ 二次被害又はそのおそれの有無及びその内容

カ 本人への対応の実施状況

キ 公表の実施状況

ク 再発防止のための措置

ケ その他参考となる事項

(法第 26 条第 1 項関連)

【解説】

17.1 17.2 令和 2 年の法改正により、個人データの漏洩等に係る 17.1 アからエの事態が生じたときは、個人情報保護委員会に報告する義務が定められました。

会員は、当該事態を知った日から概ね 3～5 日以内に速報を入れた上で、当該事態を知った日から 30 日以内（当該事態が 17.1 ウに定めるものである場合にあっては、60 日以内。）には、17.2 アからケに定める全ての事項につき報告しなければなりません。報告は原則として、個人情報保護委員会のホームページの報告フォームに入力する方法で行ってください。

なお、個人データの取扱いを他の旅行業者代理業者や受託旅行業者等に委託している場合は、委託元と委託先の双方が個人データを取り扱っていることになるため、双方が報告義務を負いますが、委託先が委託元に当該事態が発生したことを通知したときは、委託先は報告義務を免除されます。

17.3 17.1 に規定する場合には、会員（17.1 ただし書の規定による通知をした者を除く。）は、本人に対し、当該事態の状況に応じて速やかに、当該本人の権利利益を保護するために必要な範囲において、17.2 ア、イ、エ、オ、及びケに定める事項を通知しなければならない。ただし、本人への通知が困難な場合であって、本人の権利利益を保護するために必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。

(法第 26 条第 2 項関連)

【解説】

17.3 令和 2 年の法改正により、個人データの漏洩等に係る本人への通知義務も加わりました。

通知は速やかに行うことが求められますが、具体的なタイミングについては、個別の事案において、その時点で把握している事態の内容、通知を行うことで本人の権利利益が保護される蓋然性、本人への通知を行うことで生じる弊害等を勘案して判断して下さい。

また、個人情報保護委員会への報告とは異なり、本人への通知については法令で様式が定められていませんが、文書の郵送や電子メールの送信等、本人にとって分かりやすい形で行うことが望ましいとされています。

なお、本人への通知が困難な場合であって、本人の権利利益を保護するために必要なこれに代わるべき措置をとるときは、通知の義務は課せられません。代替措置に該当する事例としては、事案の公表、問合せ窓口を用意してその連絡先を公表し、本人が自らの個人データが対象となっているか否かを確認できるようにする、等が挙げられます。

18. 保有個人データに関する事項の公表

- 18.1 会員は、保有個人データに関し、次の事項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。）に置かなければならない。
- 18.1(1) 会員の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
- 18.1(2) 全ての保有個人データの利用目的(7.5(1)から7.5(3)までに該当する場合を除く。)
- 18.1(3) 保有個人データの利用目的の通知の求めに応じる手続
- 18.1(4) 保有個人データ（20.4の「第三者提供記録」を含む）の開示の請求に応じる手続
- 18.1(5) 保有個人データの訂正、追加又は削除（以下「訂正等」という。）の請求に応じる手続
- 18.1(6) 保有個人データの利用の停止又は消去（以下「利用停止等」という。）の請求に応じる手続
- 18.1(7) 保有個人データの第三者提供の停止の請求に応じる手続
- 18.1(8) 14.1により保有個人データの安全管理のために講じた措置（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。）に置くことにより当該保有個人データの安全管理に支障を及ぼすおそれがあるものを除く。）
- 18.1(9) 会員の保有個人データの取扱いに関する苦情の申し出先

(法第32条第1項関連)

【解説】

- 18.1 保有個人データに関する重要な事項については、旅行パンフレット等の取引条件説明書面や別刷りの小冊子、チラシなどに記載したり、ホームページに掲載する方法で公表して下さい。（表示例「5. 保有個人データに関する事項の公表」をご参照ください。）

19. 保有個人データに関する事項の通知

- 19.1 会員は、本人から、保有個人データの利用目的の通知を求められたときは、本人に対し、遅滞なくこれを通知しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。
- 19.1(1) 18.1の規定に基づく措置により当該本人が識別される保有個人データの利用目的が明らかでない場合
- 19.1(2) 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
- 19.1(3) 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより会員の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合

19.1(4) 国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知し、又は公表す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とき

19.2 会員は、保有個人データの利用目的を通知しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

(法第32条第2、3項関連)

【解説】

19.1 会員は、本人から保有個人データの利用目的の通知を請求されたときは、19.1(1)から(4)の場合を除き、本人に対して遅滞なくこれを通知しなければなりません。

20. 保有個人データの開示

20.1 会員は、本人から、保有個人データの開示の請求を受けたときは、本人に対し、電磁的記録の提供による方法、書面の交付による方法その他会員の定める方法のうち、当該本人が請求した方法（当該方法による開示に多額の費用を要する場合その他の当該方法による開示が困難である場合にあつては、書面を交付する方法）により、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければならない。ただし、次の場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。

20.1(1) 本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

20.1(2) 会員の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合

20.1(3) 他の法令に違反することとなる場合

20.2 会員は、20.1の規定による請求に係る保有個人データの全部若しくは一部について開示しない旨の決定をしたとき、当該保有個人データが存在しないとき、又は同項の規定により本人が請求した方法による開示が困難であるときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

20.3 他の法令の規定により、本人に対し20.1に規定する方法に相当する方法により当該本人が識別される保有個人データの全部又は一部を開示することとされている場合には、当該全部又は一部の保有個人データについては、20.1の規定は、適用しない。

(法第33条第1～4項関連)

【解説】

20.1 お客様から自己の保有個人データについて開示等を請求された場合には、原則としてこれに応じなければなりません。開示方法は、原則として当該本人が請求した方法で行いますが、多額の費用がかかる場合は書面で交付する方法で行ってください。

なお、20.1(1)から20.1(3)までのいずれかに該当する場合は保有個人データを開示する必要がありません。それぞれの事項の具体的な事例は以下のようなものだと言われています。

20.1(1) 「本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合」

例えば、いわゆる総会屋等による不当要求等の被害を防止するため、当該個人に関する情報を

取得し、相互に情報交換を行っている場合で、利用目的を通知又は公表することにより、当該総会屋の逆恨みにより、第三者たる情報提供者が被害を被るおそれがある場合がこれにあたります。

なお、この例では第三者たる情報提供者の情報は、「その存否が明らかになることにより本人又は第三者の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがあるもの」に該当しそもそも保有個人データに該当しないこともあります（2.7）。

20.1(2) 「当該個人情報取扱事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合」

例えば、同一のお客様から複雑な対応を要する同一内容について繰り返し開示の求めがあり、事実上お客様からの申し出の取扱い窓口が占有されることによって他のお客様からの問い合わせ対応業務が立ち行かなくなる等、業務上に著しい支障を及ぼすおそれがある場合がこれにあたります。

お客様のいわゆる「評価情報」については、例えば、本人が過去に団体行動の規律を乱し、旅行の安全かつ円滑な実施を妨げるような行動があった場合の情報であれば、かかる評価情報を当該本人に開示することで、会員の業務に支障を来すような事態が容易に予測でき、「当該個人情報取扱事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合」に該当すると思われま

20.1(3) 「他の法令に違反することとなる場合」

例えば、銀行、信用金庫、保険会社等の金融機関及び両替業務を行う者等は、「犯罪による収益の移転防止に関する法律」に基づき、その業務において収受した財産が犯罪収益等である疑いがあると認められる場合等において、速やかに行政庁に届け出なければならないとされています（同法第8条第1項）。

また、このような届出を行おうとすること又は行ったことを取引の相手方や関係者に漏らしてはならないとされています（同法第8条第3項）。このようなケースで、行政庁に届出を行った事実が記載されている保有個人データを本人に開示する場合は「他の法令に違反することとなる場合」に該当します。

<p>20.4 20.1 及び 20.2 の規定は、10.1 及び 11.2 の規定により作成した記録（その存否が明らかになることにより公益その他の利益が害されるものとして 20.4(1) から 20.4(4) に定めるものを除く。23.3 の規定において「第三者提供記録」という。）の開示について準用する。</p> <p>20.4(1) 当該記録の存否が明らかになることにより、本人又は第三者の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがあるもの</p> <p>20.4(2) 当該記録の存否が明らかになることにより、違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがあるもの</p> <p>20.4(3) 当該記録の存否が明らかになることにより、国の安全が害されるおそれ、他国若しくは国際機関との信頼関係が損なわれるおそれ又は他国若しくは国際機関との交渉上不利益を被るおそれがあるもの</p> <p>20.4(4) 当該記録の存否が明らかになることにより、犯罪の予防、鎮圧又は捜査その他の公共安全と秩序の維持に支障が及ぶおそれがあるもの</p> <p style="text-align: right;">（法第33条第5項関連）</p>
--

【解説】

20.4 第三者提供に係る記録（10.1 及び 11.2 の規定により作成したもの）も開示請求の対象となります。

21. 保有個人データの訂正等

21.1 会員は、本人から、保有個人データの内容が事実でないという理由で、これを訂正、追加又は削除（以下「訂正等」という。）するよう請求を受けた場合には、その内容の訂正等に関して他の法令の規定により特別の手續が定められている場合を除き、利用目的の達成に必要な範囲内において、遅滞なく必要な調査を行い、その結果に基づき、保有個人データの訂正等を行わなければならない。

21.2 会員は、21.1 により訂正等を行った場合、又は訂正等を行わない旨の決定をしたときは、遅滞なくその旨（訂正等を行ったときは、その内容を含む。）を本人に通知しなければならない。

（法第34条関連）

22. 保有個人データの利用停止等

22.1 会員は、本人から、保有個人データが 5.1 もしくは 5.3 の規定に違反して取り扱われているとき、又は 6.1 もしくは 6.2 の規定に違反して取得されたものであるという理由によって、利用の停止又は消去（以下「利用停止等」という。）の請求を受けた場合であって、その請求に理由があることが判明したときは、違反を是正するために必要な限度で、遅滞なく、当該保有個人データの利用停止等を行わなければならない。

ただし、当該保有個人データの利用停止等に多額の費用を要する場合その他の利用停止等を行うことが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。

22.2 会員は、本人から、保有個人データが 8.1 又は 9.1 から 9.7 の規定に違反して第三者に提供されているという理由によって、当該保有個人データの第三者への提供を停止するよう請求を受けた場合であって、その請求に理由があることが判明したときは、遅滞なく、当該保有個人データの第三者への提供を停止しなければならない。

ただし、当該保有個人データの第三者への提供の停止に多額の費用を要する場合その他の第三者への提供を停止することが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。

22.3 会員は、本人から、当該本人が識別される保有個人データを会員が利用する必要がなくなった場合、当該本人が識別される保有個人データに係る 17.1 に規定する事態が生じた場合その他当該本人が識別される保有個人データの取扱いにより当該本人の権利又は正当な利益が害されるおそれがある場合に、当該保有個人データの利用停止等又は第三者への提供の停止を請求を受けた場合であって、その請求に理由があることが判明したときは、本人の権利利益の侵害を防止するために必要な限度で、遅滞なく、当該保有個人データの利用停止等又は第三者への提供を停止しなければならない。

ただし、当該保有個人データの利用停止等又は第三者への提供の停止に多額の費用を要する場合その他の利用停止等又は第三者への提供の停止を行うことが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。

22.4 会員は、22.1 若しくは 22.3 の規定による請求に係る保有個人データの全部若しくは一部について利用停止等を行ったとき若しくは利用停止等を行わない旨の決定をしたとき、又は 22.2 若しくは 22.3 の規定による請求に係る保有個人データの全部若しくは一部について第三者への提供を停止したとき若しくは第三者への提供を停止しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

(法第35条関連)

23. 保有個人データの開示等の請求等に応じる手続等

23.1 会員は、保有個人データについて、19.2、20.2 (20.4 により準用する場合を含む。)、21.2、22.4 の規定により、本人から求められ、又は請求された措置の全部又は一部について、その措置をとらない旨を通知する場合又はその措置と異なる措置をとる旨を通知する場合は、本人に対し、その理由を説明するよう努めなければならない。

23.2 会員は、保有個人データについて、19.1 の規定による求め又は 20.1 (20.4 により準用する場合を含む。)、21.1、22.1、22.2 若しくは 22.3 の規定による請求 (以下「開示等の請求等」という。、) を受け付ける方法として次の事項を定めることができる。

ア 開示等の請求等の申出先

イ 開示等の請求等に際して提出すべき書面 (電磁的記録を含む。) の様式その他の開示等の請求等の方式

ウ 開示等の請求等をする者が本人又は代理人であることの確認の方法

エ 手数料 (21.1 の規定に基づく保有個人データの訂正等及び 22.1 ないし 22.3 の規定に基づく利用停止等又は第三者への提供の停止に係るものを除く。) の金額 (実費等を勘案して合理的であると認められる範囲内のものに限る。) 及び手数料の收受方法

23.3 会員は、開示等の請求等があった場合には、その対象となる保有個人データ又は第三者提供記録を特定するのに必要な事項を提示するよう求めることができる。この場合において、会員は、本人が容易かつ的確に開示等の請求等を行うことができるよう、当該保有個人データ又は第三者提供記録の特定に必要な情報の提供を行うなど本人の利便を考慮した適切な措置をとらなければならない。

23.4 会員は、次に掲げる代理人から開示等の請求等があった場合は、その請求等に応じなければならない。

ア 未成年者又は成年被後見人の法定代理人

イ 開示等の請求等を行うことにつき本人が委任した代理人

23.5 23.2 で会員が定める方法は、本人に過重な負担を課するものとならないよう配慮しなければならない。

(法第36、37、38条関連)

【解説】

23.2 会員は、開示等の請求等に応じる手続を定めるにあたっては、必要以上に煩雑な書類を求めることや、請求を受け付ける窓口を他の業務を行う営業所とは別にいたずらに不便な場所に限定することなどとして、お客様に過重な負担を課することのないよう配慮する必要があります。

また、19.1の規定による利用目的の通知と20.1又は20.4の規定による開示に際し手数料を受受することができますが、金額は実費を勘案して合理的と認められる範囲内でなければならず、あらかじめその額を定めて公表しておかなければなりません。

23.3 本人から開示等の請求等があった保有個人データの範囲が漠然としているなどの理由で、開示等の対象となる個人データが特定できない場合が予想されますが、そのような場合には開示等をするべき個人データの範囲を特定するために必要な事項を本人に質問するなど、必要な事項を提示するよう求めることができます。

また、開示等の請求に応じることができない場合には、その理由をお客様に説明するように努めることが求められます。

24. 会員による苦情の処理

24.1 会員は、個人情報の取扱いに関して、苦情・相談を受けた場合は、その適切かつ迅速な処理に努めなければならない。

24.2 会員は、前項の目的を達成するために必要な体制の整備に努めなければならない。

(法第40条関連)

【解説】

24.2 会員は、個人情報の取扱いに関する苦情に対応するために必要な体制を整備することが求められます。その上で個人情報の取扱いに関する苦情への対応や、開示請求などの窓口となる連絡先を明確にする必要があります。

25. 個人情報保護委員会、登録行政庁への報告

25.1 会員は、17.1に掲げるほか、個人情報保護委員会又は登録行政庁から、個人情報の取扱いに関する報告を求められた場合は、迅速に対応しなければならない。

25.2 会員は、JATA又はANTAから、個人情報の取扱いに関する苦情に関する報告を求められた場合は、迅速に対応しなければならない。

(法第143、147条関連)

【解説】

25.1 「17.1に掲げる」場合とは、漏えい等の問題が発生した場合の報告のことです。このほか、個人情報保護委員会は、個人情報取扱事業者に必要な報告等を求めることができるとされています。

また、個人情報保護委員会の権限は、必要がある場合には個人情報取扱事業者の事業を所轄する大臣に委任することができるとされています。

25.2 旅行業法では、旅行者及び旅行に関するサービスを提供する者からの旅行業者の取り扱った旅行業務に関する苦情の解決を旅行業協会の法定業務として定め、会員は、苦情の解決について旅行業協会から説明の求め、資料の提出の求めがあったときは、原則として会員はこれを拒んではならないと定めています(第45条)。

26. ガイドラインの更新

26.1 会員は、JATA又はANTAからのガイドラインの変更通知に留意し、当ガイドラインの内容の最新内容について随時確認を行わなければならない。

【解説】

26.1 JATA・ANTAではニュースメール、速報等にてガイドラインの変更通知を行いますので、このガイドラインの内容の最新内容について随時確認を行ってください。

27. 個人情報保護法準拠

27.1 このガイドラインに定めのない事項は法の定めるところによる。

【解説】

27.1 このガイドラインには、通常の旅行業務の範囲では取り扱うことがないと思われる事項については定めていません。例えば、企業が合併等による事業の承継に伴って個人データの提供を受ける場合の取扱い、仮名加工情報・匿名加工情報の取扱い、個人関連情報の取扱いなどです。旅行業務の実施以外の事由で個人情報を取り扱う場合は、その都度、個人情報保護法を参照してください。

28. プライバシーポリシー等の策定

28.1 会員は、以下の事項を参考として「個人情報の保護に関する考え方や方針に関する宣言」（いわゆる、プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等）を策定し、ホームページへの掲載等により公表することが望ましい。

28.1(1) 事業の内容及び規模を考慮した適切な個人情報の取扱いに関する次の事項

ア 会員の氏名又は名称

イ 取得する個人情報の利用目的

ウ 個人データを本人の同意なく第三者に提供する場合は8.4に掲げる事項

エ 個人データを共同利用する場合は8.6(3)に掲げる事項

オ 保有個人データに関する18.1(8)及び18.1(9)に掲げる事項

カ 開示等の求めに応じる手続に関する23.2アから23.2エまでに掲げる事項

28.1(2) 個人情報の保護に関する法律を遵守すること

28.1(3) 個人情報の安全管理措置に関すること

28.1(4) コンプライアンス・プログラムの継続的改善に関すること

【解説】

28.1 「個人情報の保護に関する考え方や方針に関する宣言」（いわゆる、プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等）を作成し、ホームページへの掲載等により、公表することが望ま

れます。

プライバシーポリシー等を策定するにあたっては、それぞれの会社の、業種、事業規模、組織、人事政策を反映し、実態に合致したその会社、従業員が遵守できるものである必要があります。

プライバシーポリシー等の公表は、必ずしも取引条件説明書面に記載する必要はなく、別刷りの小冊子、1枚もののチラシなどにして店頭に備え置いたり、ホームページで公表するなどの方法、あるいはそれらを併用することなどが考えられます。

別表一 個人識別符号 (2.2 関係)

- 1 次に掲げる身体の特徴のいずれかを電子計算機の用に供するために変換した文字、番号、記号その他の符号であって、特定の個人を識別することができる水準が確保されるよう、適切な範囲を適切な手法により電子計算機の用に供する ために変換されたもの。
 - (1) 細胞から採取されたデオキシリボ核酸（別名DNA）を構成する塩基の配列
 - (2) 顔の骨格及び皮膚の色並びに目、鼻、口その他の顔の部位の位置及び形状によって定まる容貌
 - (3) 虹彩の表面の起伏により形成される線状の模様
 - (4) 発声の際の声帯の振動、声門の開閉並びに声道の形状及びその変化
 - (5) 歩行の際の姿勢及び両腕の動作、歩幅その他の歩行の態様
 - (6) 手のひら又は手の甲若しくは指の皮下の静脈の分岐及び端点によって定まるその静脈の形状
 - (7) 指紋又は掌紋
- 2 旅券法第六条第一項第一号の旅券の番号
- 3 国民年金法第十四条に規定する基礎年金番号
- 4 道路交通法第九十三条第一項第一号の免許証の番号
- 5 住民基本台帳法第七条第十三号に規定する住民票コード
- 6 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律第二条第五項に規定する個人番号
- 7 国民健康保険法第九条第二項の被保険者証における同法第 111 条の 2 第 1 項に規定する保険者番号及び被保険者記号・番号
- 8 高齢者の医療の確保に関する法律第五十四条第三項の被保険者証における同法第 161 条の 2 第 1 項に規定する保険者番号及び被保険者番号
- 9 介護保険法第十二条第三項の被保険者証における証明書の番号及び保険者番号
- 10 健康保険法第 3 条第 11 項に規定する保険者番号及び 同条第 12 項に規定する被保険者等記号・番号
- 11 船員保険法第 2 条第 10 項に規定する保険者番号及び 同条第 11 項に規定する被保険者等記号・番号
- 12 出入国管理及び難民認定法第 2 条第 5 号に規定する 旅券（日本国政府の発行したものを除く。）の番号
- 13 出入国管理及び難民認定法第 19 条の 4 第 1 項第 5 号の在留カードの番号
- 14 私立学校教職員共済法第 45 条第 1 項に規定する保険者番号及び加入者等記号・番号
- 15 国家公務員共済組合法第 112 条の 2 第 1 項に規定する保険者番号及び組合員等記号・番号
- 16 地方公務員等共済組合法第 144 条の 24 の 2 第 1 項に規定する保険者番号及び組合員等記号・番号
- 17 雇用保険法施行規則第 10 条第 1 項の雇用保険被保険者証の被保険者番号
- 18 日本国との平和条約に基づき日本の国籍を離脱した者等の出入国管理に関する特例法第 8 条第 1 項第 3 号の特別永住者証明書の番号

別表二 要配慮個人情報 (2.3 関係)

- 1 人種
- 2 信条
- 3 社会的身分
- 4 病歴
- 5 犯罪の経歴
- 6 犯罪により害を被った事実
- 7 本人に対する不当な差別、偏見その他の不利益が生じないようにその取扱いに特に配慮を要するものとして、次に掲げる事項のいずれかを内容とする記述等（本人の病歴又は犯罪の経歴に該当するものを除く。）
 - (1) 次の心身の機能の障害があること。
 - ア 身体障害者福祉法別表に掲げる身体上の障害
 - イ 知的障害者福祉法（昭和 35 年法律第 37 号）にいう知的障害
 - ウ 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律にいう精神障害（発達障害者支援法第 2 条第 1 項に規定する発達障害を含み、前号に掲げるものを除く。）
 - エ 治療方法が確立していない疾病その他の特殊の疾病であって障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第 4 条第 1 項の政令で定めるものによる障害の程度が同項の厚生労働大臣が定める程度であるもの
 - (2) 本人に対して医師等（医師その他医療に関連する職務に従事する者をいう。以下本表において同じ。）により行われた疾病の予防及び早期発見のための健康診断その他の検査（(3)において「健康診断等」という。）の結果
 - (3) 健康診断等の結果に基づき、又は疾病、負傷その他の心身の変化を理由として、本人に対して医師等により心身の状態の改善のための指導又は診療若しくは調剤が行われたこと。
 - (4) 本人を被疑者又は被告人として、逮捕、搜索、差押え、勾留、公訴の提起その他の刑事事件に関する手続が行われたこと。
 - (5) 本人を少年法第三条第一項に規定する少年又はその疑いのある者として、調査、観護の措置、審判、保護処分その他の少年の保護事件に関する手続が行われたこと。

個人情報の取扱いについての旅行者への表示例

下記の表示例は「JATA・ANTA 個人情報取扱いガイドライン」の趣旨に則って作成したものです。個人情報を取得し利用する場合の旅行業務に係る各書面の表示例を会員の便宜のためまとめたものですので、実際にパンフレット等に記載する際は、各社の実態に則したものを表示してください。

(説明文中のGL*.* は関連するガイドラインの番号を表しています。)

1. 利用目的の公表 (GL5.1/7.1/7.3/9.2)

個人情報保護法が求める「公表」とは、不特定多数の人々を知ることが出来る状態におくことをいいます。募集型企画旅行については、広告の機能を併せ持つパンフレットに利用目的を記載することで、個人情報の利用目的を公表する効果を持たせることができます。

募集型企画旅行の取引条件説明書面は多くの場合、広告を兼ねた日程や料金などのコース毎に内容が異なる事項を記載したいいわゆる「パンフレット」と、旅行申込時に旅行者に交付する全てのコースに共通な事項を記載した「旅行条件書」に分けて作成されますが、個人情報の利用目的は、その「公表」という意味合いからは、旅行条件書ではなく、パンフレットに記載すべきものといえます。

また、利用目的の公表の手段として、自社のウェブサイトを利用する方法もあります。特に、受注型企画旅行や手配旅行では、通常はパンフレット等の不特定を対象とした印刷物を作成しませんので、公表の手段としてはこの方法が有効です。この場合は「個人情報の取扱いについて」、「個人情報保護方針」等のページを設けて、そこに、利用目的の他、公表等が必要とされている事項を一括して掲載する方法が一般的です。なお、当該ページは、トップページから1回程度のクリックで到達できるように配置してください。

また、旅行手配のために運送・宿泊・その他旅行サービス提供機関、あるいは土産店などにお客様の氏名、性別、年齢、電話番号などの個人データを提供することは、多くの場合「個人データの第三者への提供」に当たり、利用目的に該当しますのでその旨を特定しておくことが必要です。

なお、旅行中の連絡先の方の氏名、住所、電話番号等を旅行者から提供いただくことがあります。このような旅行中の連絡先の個人情報については、その利用目的を公表しておくことが必要です。

【海外募集型企画旅行のパンフレットに個人情報の取扱いについて記載する場合の例】

○個人情報の取扱いについて

(1) 株式会社〇×旅行 (以下「当社」といいます。) 及び下記「受託販売 (販売店)」欄記載の受託旅行者 (以下「販売店」) といひます。以下、両者を合わせて「当社等」といひます。) ^{注1} は、旅行申込みの際に提出された申込書に記載された個人情報について、お客様との間の連絡のために利用させていただくほか、お客様がお申し込みいただいた旅行において運送・宿泊機関等 (主要な運送・宿泊機関等については当パンフレット記載の日程表及び別途契約書面に記載した日までにお送りする確定書面に記載されています。) ^{注2} の提供するサービスの手配及びそれらのサービスの受領のための手続 (以下「手配等」) といひます。) に必要な範囲内、当社の旅行契約上の責任、事故時の費用等を担保する保険の手続き上必要な範囲内、旅行先の土産品店でのお客様の買い物の便宜のために必要な範囲内^{注2・3}、観光庁の「ツアーセーフティーネット」 (平時において外務省の「たびレジ」による旅行先の安全情報等の提供や緊急時においてお客様の安否確認等の連絡のための海外安全情報プラットフォーム) にお客様を登録するために必要な範囲^{注4}で、それら運送・宿泊機関等、保険会社、土産品店^{注2・3}、観光庁^{注4}に対し、お客様の氏名、パスポート番号及び〇〇〇を、あらかじめ電子的方法等^{注5}で送付することによって提供いたします。

注1: 企画旅行業者が GL7.3 の措置を取らない場合は下線部を (下段に記載の「当社等」の「等」も併せて) 削除して下さい。(GL7.3)

注2: 下線部は募集型・受注型企画旅行に固有の記載です。手配旅行の利用目的の公表に転用する場合はこの記述を削除して下さい。

注3: 免税店や土産品店等にお客様の個人データを送り、いわゆる「ショッピングカード」を作成する場合は個人データの第三者提供に当たります。土産品店等へ案内しない場合はこの記述は不要です。

注4: 下線部は募集型・受注型企画旅行に固有の記載であり、「ツアーセーフティーネット」に参加する場合の記載です。手配旅行の利用目的の公表に転用する場合及び「ツアーセーフティーネット」に参加しない場合はこの記述を削除して下さい。

また、個人情報を提供する第三者が外国にある場合の当該提供先における個人情報の保護に関する情報については、当社ホームページ「個人情報保護方針：外国にある第三者における個人情報保護に関する情報について」

(<http://www.oxtravel.co.jp/privacy/inf/gaikoku.html>) をご確認ください。^{注6}

このほか、当社等^{注1}では、旅行保険等旅行に必要な当社と提携する企業の商品やサービスの御案内、当社等^{注1}の商品やキャンペーンの御案内のために、お客様の個人情報を利用させていただくことがあります。^{注7}

(2) 当社は、旅行中に傷病があった場合に備え、お客様の旅行中の国内連絡先の方の個人情報をお伺いしています。この個人情報は、お客様に傷病があった場合で国内連絡先の方へ連絡の必要があると当社が認めた場合に使用させていただきます。お客様は、国内連絡先の方の個人情報を当社に提供することについて国内連絡先の方の同意を得るものとします。^{注8}

注 5:手配に当たり実際に提供する個人データの内容、方法等に従って記載してください。

注 6:外国や第三者における個別の個人情報保護に関する情報の提供については、別紙やHP上にまとめて記載し、当該箇所の閲覧を促す方法を採用することも可能です。記載例は「6. 外国にある第三者に個人データを提供する場合の本人への情報提供」を参照してください。(GL9.2)

注 7:お申し込み頂いた旅行の手配以外の目的で個人情報を利用する場合の例示です。実際に利用する目的を具体的に記載してください。(GL5.1)

注 8:下線部は募集型・受注型企画旅行に固有の記載です。手配旅行の利用目的の公表に転用する場合はこの記述は削除してください。

2. 申込書等への利用目的の明示と個人データの第三者提供に関する同意の取り付け

(GL5.1/7.2/7.3/8.1/9.1/9.2)

申込書や旅行お伺い書等の書面に記載された個人情報を取得する場合は、利用目的を明示する必要があります。パンフレット等で個人情報の利用目的を公表している場合には、例えば、パンフレットの該当部分を指し示し、「ここに個人情報の利用目的が書いてありますので、読んでください。」と口頭で案内するなどして伝えるか、それをしない場合は、申込書や旅行お伺い書上に利用目的を明示する必要があります。

また、個人データの第三者提供に当たっては、あらかじめ旅行者から同意を取得しておくことが必要ですので、実務的には、申込書を提出していただく際に同時に同意を取り付けてください。

下記の申込書の記載例は、当該書面上に利用目的をすべて明示し、同時に個人データの第三者提供の同意を取り付けるものですが、実際には会員各社の運用実態に合わせてアレンジしてください。

【海外募集型企画旅行の申込書に個人情報の取扱いについて記載する場合の例】

企画旅行業者

() 宛

旅行手配等のために必要な範囲内での運送・宿泊機関等、土産品店、保険会社、観光庁への個人データの提供について(提供先が外国にある第三者である場合も含みます。)^{注1}同意のうえ、以下の旅行に申し込みます。

「旅行中の国内連絡先」欄の個人情報を提供することについては、連絡先本人の同意を得ていることを申し添えます。^{注2}

※旅行者氏名・ローマ字は必ず今回の旅行で使用する旅券の名義どおりに記載してください。

フリガナ		性別	生年月日
旅行者氏名		男	昭和
ローマ字		女	平成 年 月
現住所			令和

個人情報の利用目的及び第三者提供について

(1) 株式会社〇×旅行(以下「当社」といいます。)及び下記「受託販売(販売店)」欄記載の受託旅行業者(以下「販売店」といいます。以下、両者を合わせて「当社等」^{注3}といいます。)^{注3}は、旅行申込みの際に提出された申込書に記載された個人情報について、お客様との間の連絡のために利用させていただくほか、お客様がお申し込みいただいた旅行において運送・宿泊機関等(主要な運送・宿泊機関等については当パンフレット記載の日程表及び別途契約書面に記載した日までにお送りする確定書面に記載されています。)^{注4}の提供するサービスの手配及びそれらのサービスの受領のための手続(以下「手配等」^{注5}といいます。)に必要な範囲内、当社の旅行契約上の責任、事故時の費用等を担保する保険の手続き上必要な範囲内、旅行先の土産品店でのお客様の買い物の便宜のために必要な範囲内^{注4・5}、観光庁の「ツアーセーフティネット」(平時において外務省の「たびレジ」による旅行先の安全情報等の提供や緊急時においてお客様の安否確認等の連絡のための海外安全情報プラットフォーム)にお客様を登録するために必要な範囲^{注6}で、それら運送・宿泊機関等、保険会社、土産品店^{注4・5}、観光庁^{注6}に対し、お客様の氏名、パスポート番号及び〇〇〇を、あらかじめ電子的方法等^{注7}で送付することによって提供いたします。

注1: 第三者提供先が外国にある場合はその旨も併せて同意を取り付けてください。(GL9.1)

注2: 旅行者以外の「旅行中の連絡先」の個人情報についてはその利用目的を公表した上で、申込書で本人の同意を取り付けている旨の旅行者からの申告を求める場合の記載です。(Q&A NO.7)

注3: 企画旅行業者がGL7.3の措置を取らない場合は下線部を(下段に記載の「当社等」の「等」も併せて)削除して下さい。(GL7.3)

注4: 下線部は募集型・受注型企画旅行に固有の記載です。手配旅行の利用目的の公表に転用する場合はこの記述を削除して下さい。

注5: 免税店や土産品店等にお客様の個人データを送り、いわゆる「ショッピングカード」を作成する場合も個人データの第三者提供に当たります。土産品店等へ案内しない場合はこの記述は不要です。

注6: 下線部は募集型・受注型企画旅行に固有の記載であり、「ツアーセーフティネット」に参加する場合の記載です。手配旅行の利用目的の公表に転用する場合及び「ツアーセーフティネット」に参加しない場合はこの記述を削除して下さい。

注7: 手配に当たり実際に提供する個人データの内容、方法等に従って記載して下さい。

また、個人情報を提供する第三者が外国にある場合の当該提供先における個人情報の保護に関する情報については、当社ホームページ「個人情報保護方針：外国にある第三者における個人情報保護に関する情報について」(<http://www.octravel.co.jp/privacy/inf/gaikoku.html>)をご確認ください。^{注8}

このほか、当社等^{注3}では、旅行保険等旅行に必要な当社と提携する企業の商品やサービスの御案内、当社等^{注3}の商品やキャンペーンの御案内のために、お客様の個人情報を利用させていただくことがあります。^{注9}

(2) 当社は、旅行中に傷病があった場合に備え、お客様の旅行中の国内連絡先の方の個人情報をお伺いしています。この個人情報は、お客様に傷病があった場合で国内連絡先の方へ連絡の必要があると当社が認めた場合に使用させていただきます。^{注10}

注 8: 外国や第三者における個別の個人情報保護に関する情報の提供については、別紙やHP上にまとめて記載し、当該箇所の閲覧を促す方法を探ることも可能です。記載例は「6. 外国にある第三者に個人データを提供する場合の本人への情報提供」を参照してください。(GL9.2)

注 9: お申し込み頂いた旅行の手配以外の目的で個人情報を利用する場合の例示です。実際に利用する目的を具体的に記載してください。(GL5.1)

注 10: 下線部は募集型・受注型企画旅行に固有の記載です。手配旅行の利用目的の公表に転用する場合はこの記述は削除してください。

3. 受注型 B to B 約款の参加要領、参加申込書への記載 (GL5. 1/9. 2/11. 1)

個別認可を受けた受注型 B to B 約款に基づく取引では、事業者から旅行者（参加者）の名簿を受領しますが、事業者から旅行者への名簿の提出は個人情報保護法上は個人データの第三者提供にあたります。このため、事業者が参加者に配布する参加要領、事業者が参加者から受け取る申込書には、個人データの提供について必要な事項を記載しておく必要があります。

なお、受注型 B to B 約款で契約した事業者から参加者の個人情報の提供を受けた場合は、そのことについて記録し保存しなければなりません。

【事業者が参加者に提示する参加要領への記載事項の例】

参加者の個人情報の取り扱いについて

(1) 弊社^{注1}は、参加者^{注2}の個人情報を参加者と弊社との間の連絡のために利用するほか、株式会社〇×旅行が参加者のために旅行を手配し及びそれに付随する業務を実施するために必要な範囲で、株式会社〇×旅行に対して電磁的方法等で送付することによって提供いたします。

(2) 株式会社〇×旅行は、弊社から提供された参加者の個人情報について、参加者との間の連絡のために利用するほか、お申し込みいただいた旅行において参加者のための運送・宿泊機関等（主要な運送・宿泊機関等については別紙の「ご旅行日程表」及び旅行開始の〇〇日前頃にお届けする最終日程表に記載されています。）の提供するサービスの手配及びそれらのサービスの受領のための手続に必要な範囲内、又は株式会社〇×旅行の旅行契約上の責任、事故時の費用等を担保する保険の手続き上必要な範囲内、並びに旅行先の土産品店での参加者の買い物の便宜のために必要な範囲内^{注3}、観光庁の「ツアーセーフティネット」（平時において外務省の「たびレジ」による旅行先の安全情報等の提供や緊急時において参加者の安否確認等の連絡のための海外安全情報プラットフォーム）に参加者を登録するために必要な範囲^{注4}で、それら運送・宿泊機関等、保険会社、土産品店^{注3}、観光庁^{注4}に対し、参加者の氏名、パスポート番号及び〇〇〇を、あらかじめ電子的方法等^{注5}で送付することによって提供いたします。

また、個人情報を提供する第三者が外国にある場合の当該提供先における個人情報の保護に関する情報については、株式会社〇×旅行ホームページ「個人情報保護方針：外国にある第三者における個人情報保護に関する情報について」（<http://www.oxtravel.co.jp/privacy/inf/gaikoku.html>）をご確認ください。

^{注6}

このほか、株式会社〇×旅行では、旅行保険等旅行に必要な株式会社〇×旅行と提携する企業の商品やサービスの御案内、同社の商品やキャンペーンの御案内のために、参加者の個人情報を利用することがあります。^{注7}

注 1: 受注型 B to B 約款の契約当事者の一方である事業者（オーガナイザー）をいいます。

注 2: 受注型 B to B 約款の参加者である旅行者をいいます。

注 3: 免税店や土産品店等にお客様の個人データを送り、いわゆる「ショッピングカード」を作成する場合も個人データの第三者提供に当たります。土産品店等へ案内しない場合はこの記述は不要です。

注 4: 「ツアーセーフティネット」に参加しない場合はこの記述を削除してください。

注 5: 手配に当たり実際に提供する個人データの内容、方法等に従って記載してください。

注 6: 外国や第三者における個別の個人情報保護に関する情報の提供については、別紙や HP 上にまとめて記載し、当該箇所の閲覧を促す方法を探ることも可能です。記載例は「6. 外国にある第三者に個人データを提供する場合の本人への情報提供」を参照してください。（GL9. 2）

注 7: お申し込み頂いた旅行の手配以外の目的で個人情報を利用する場合の例示です。実際に利用する目的を具体的に記載してください。（GL5. 1）

【事業者が参加者から受け取る参加申込書への記載例】

〇〇〇〇株式会社宛

□□□□□□□視察旅行参加申込書

「□□□□□□□視察旅行参加要領」及び〇〇〇〇株式会社が適当と認めるときは旅行契約の内容を変更し又は旅行契約の全部若しくは一部を解除することについてあらかじめ承諾のうえ参加を申し込みます。

また、〇〇〇〇株式会社が個人情報を株式会社〇×旅行に提供すること^{注1}、並びに〇〇〇〇株式会社が株式会社〇×旅行に提供した個人情報に係る同社の取り扱い及び株式会社〇×が旅行手配等のために必要な範囲内での運送・宿泊機関等、土産品店、保険会社、観光庁への個人データの提供について（提供先が外国にある第三者である場合も含みます。）^{注2} 同意します。また、「旅行中の国内連絡先」欄の個人情報を提供することについては、連絡先本人の同意を得ていることを申し添えます。^{注3}

・・・ 以下、省略 ・・・

注1：事業者から旅行者へ個人データを第三者提供することについて同意を取り付けてください。（GL11.1）

注2：第三者提供先が外国にある場合はその旨も併せて同意を取り付けてください。（GL9.1）

注3：旅行者以外の「旅行中の連絡先」の個人情報についてはその利用目的を公表した上で、申込書で本人の同意を取り付けている旨の旅行者からの申告を求める場合の記載です。（Q&A NO.7）

4. 個人データの共同利用をする場合 (GL8.6(3))

個人情報データベース等の個人データを、他の特定の者、例えば、グループ企業と共同で利用するケースがありますが、このような場合は、「個人データを共同で利用する旨」、「個人データの項目」、「共同して利用するグループ企業名」、「当該グループ企業の利用目的」、並びに「当該共同利用における個人データの管理について責任を有する事業所の名称、住所、代表者名」を、あらかじめ本人に通知するか、本人が容易に知り得る状態に置いておかなければなりません。

下記の記載例は、パンフレット及びホームページを利用して必要な情報を公表するものですが、パンフレットの該当部分を指し示し、「ここに個人情報の共同利用について書いてありますので、読んでください。」と口頭で案内するなどして伝えるか、それをしない場合は、申込書や旅行お伺い書上に必要事項を明示する必要があります。

【海外募集型企画旅行のパンフレットに共同利用の取扱いについて表示する場合の例】

当社は、当社が保有するお客様の個人データのうち、氏名、住所、電話番号又はメールアドレスなどのお客様へのご連絡にあたり必要となる最小限の範囲のものについて、当社グループ企業との間で、共同して利用させていただきます。当社グループ企業は、それぞれの企業の営業案内、催し物内容等のご案内、ご購入いただいた商品の発送のために、^{注1}これを利用していただくことがあります。なお、お客様の個人データを共同利用する当社グループ企業の名称及び個人データの管理を行っている当社グループ企業については、当社ホームページをご参照ください。(<http://www.oxtravel.co.jp>)^{注2}

注1: 各社の実態にあわせて、利用目的を具体的に記載してください。

注2: パンフレットやホームページで公表しておく以外に別紙を交付する方法が考えられます。

5. 保有個人データに関する事項の公表 (GL18.1)

保有個人データに関する重要な事項については、本人の知り得る状態に置くことが求められます。以下は、そのうち、利用目的や第三者提供に関する事項等については、既にパンフレット等に記載されているとの前提で、さらに最低限必要と思われる事項の表示例です。これらは必ずしも旅行パンフレット等の取引条件説明書面に記載するのではなく、別刷りの小冊子やチラシなどに記載し店頭で備え置いたり、ホームページに掲載する方法で公表することができます。

【保有個人データに関する事項について表示する場合の例】

(1) 株式会社〇×旅行（以下「当社」といいます。）が保有するお客様の個人データの利用目的の通知、開示、その内容の訂正、追加若しくは削除、その利用の停止、消去又は第三者への提供の停止をご希望の方は、必要なる手続きについてご案内いたしますので、次のお問合せ窓口までお申し出ください。その際、法令及び当社内規に従い、遅滞なく必要な措置をとらせていただきます。また、ご希望の全部又は一部に応じられない場合はその理由をご説明します。

(2) 個人情報の取扱いに関するお問い合わせ・苦情は下記の窓口までお申し出ください。

株式会社〇×旅行 情報システム課 ジャタサブロー

TEL:03-1234-XXXX privacy@oxtravel.co.jp

6. 外国にある第三者に個人データを提供する場合の本人への情報提供 (GL9.2)

外国にある第三者に個人データを提供する場合に本人の同意を得ようとする場合には、あらかじめ当該外国における個人情報の保護に関する制度、当該第三者が講ずる個人情報の保護のための措置その他当該本人に参考となるべき情報を当該本人に提供しなければなりません。

下記の記載例は、ウェブサイトを利用して必要な情報を公表するものですが、営業所店頭で申込みを受けた場合等で、パンフレットや申込書に表示したURLを指し示し、「ここに個人データの第三者提供をする外国における個人情報の保護に関する制度等について記載がありますので、読んでください。」と案内するだけでは、本人に確実に情報が提供されないおそれがある場合（例えば、本人からウェブ環境を利用できない旨の申出があった場合等）は、具体的に必要な情報を口頭で案内するか、当該情報が記載された書面を交付するようにしてください。

なお、日程表に明示された訪問国等のように、本人が個人データの提供先として予期し得る国以外に個人データを第三者提供する場合は、当該ツアーにおける提供先の国名（例えば、宿泊ホテルはA国にあるが、予約手配のための個人データを当該ホテルチェーンの予約センターのあるB国に提供する場合は、Bの国名）が判別できるように明示してください。

【外国にある第三者の個人情報の保護に関する情報についてウェブサイトにも明示する場合の例】

●お客様の個人情報を提供する第三者が外国にある場合の当該外国における個人情報の保護に関する情報は下記の通りです（なお、具体的な国名については、日程表等にてご確認ください。）。

①GDPR (EU 一般データ保護規則) 対象国及びイギリス（個人情報保護委員会が日本と同等の保護水準にあると認められる個人情報の保護に関する制度を有する外国等として指定しています。）^{注1}

オーストリア、ベルギー、ブルガリア、クロアチア、キプロス、チェコ、デンマーク、エストニア、フィンランド、フランス、ドイツ、ギリシャ、ハンガリー、アイルランド、イタリア、ラトビア、リトアニア、ルクセンブルク、マルタ、オランダ、ポーランド、ポルトガル、ルーマニア、スロバキア、スロベニア、スペイン、スウェーデン、リヒテンシュタイン、アイスランド、ノルウェー、イギリス
(参照：平成31年個人情報保護委員会告示第1号・第5号)

②GDPR 第45条に基づく十分性の認定を取得している国・地域（GDPRに基づき欧州委員会が十分なデータ保護水準を有していると認めています。）^{注1}

アルゼンチン、アンドラ、イギリス、イスラエル、ウルグアイ、カナダ、スイス、ニュージーランド

(参照：<https://www.ppc.go.jp/enforcement/infoprovision/laws/GDPR/>)

③APEC の CBPR システムの加盟国・地域（APEC のプライバシーフレームワークに準拠した法令を有しています。）^{注1}

アメリカ、メキシコ、カナダ、シンガポール、韓国、オーストラリア、台湾、フィリピン

(参照：https://www.ppc.go.jp/enforcement/cooperation/international_conference/)

④OECD プライバシーガイドライン8原則に全て対応している国（OECD プライバシーガイドラインは、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責任の原則、の8原則を基本原則として定めています。）^{注1}

中国

⑤個人情報の保護に関する制度を有しない国^{注2}

A国

●お客様の個人情報を提供する第三者が上記①～④の外国にある場合の当該第三者は全て OECD プライバシーガイドライン8原則に対応する個人情報の保護のための措置を講じています。^{注3} なお、A国にある「△△△△△ホテル」は OECD プライバシーガイドライン8原則のうち「安全保護の原則」に対応していません。

^{注4}

注1: 実際に第三者提供する国における個人情報の保護に関する制度についての指標となり得る情報が、本人に分かるように記載してください。

注2: 個人情報の保護に関する制度を有しない国に個人情報を提供する場合は該当する国の名称を記載してください。

注3: 第三者が OECD プライバシーガイドライン8原則に対応する措置の全てを講じている場合はその旨を、いずれかを講じていない場合には当該講じていない措置の内容について情報提供してください。（左記は制度を有しない国にある場合を除き、全ての第三者が8原則の全てに対応している場合の表示例です。）

注4: 第三者が個人情報の保護に関する制度を有しない国にある場合は、当該第三者が独自で講じる措置について情報提供し、OECD プライバシーガイドライン8原則に対応する措置の全てを講じていない場合には当該講じていない措置の内容について情報提供してください。（左記は「安全保護の原則」に対応していない場合の表示例です。）

●左記に挙げた外国の名称は2021年9月時点で該当しているものの例示です。個人情報保護委員会が公開する資料を参照したり、ランドオペレーターに確認する等して、適宜必要な国の正確な情報を収集するようにしてください。

個人情報の取扱いについてのQ&A

このQ&Aは、第一版発行後に事務局に寄せられた質問から重要と思われるものを編集したものです。多少、古い事例もありますが、考え方は変わっていませんので掲載します。

I 会員からの相談事例

NO. 1

「パンフレットの抜粋（要旨）」に、個人情報に関する取扱いを載せたいが紙面の都合であまりスペースがない。どうしたら良いか。

【回答】

旅行業法上、別取引条件説明書面を交付する義務があるケースだと思われるので、この取引条件説明書面に個人情報保護法上の必要事項を記載することで対応できます。

【解説】

「パンフレットの抜粋（要旨）」「取引条件要約」と呼ばれているものは、旅行業法上は取引条件説明書面としては不十分で、「広告」としての要件しか満たしていないものが殆どです。このため、殆どのケースでは、改めて取引条件説明書面を交付しなければなりません。「パンフレットの抜粋（要旨）」には、「詳しい旅行条件と個人情報の取扱いを説明したご案内をお渡ししますので、事前にご確認の上、お申し込みください。」と記載し（下線部分は旅行業法で広告に記載が義務付けられています。）、改めて交付する取引条件説明書面に個人情報保護法上の必要事項を記載しておくのもひとつの方法です。このような方法でお客様に個人情報の取扱いに関する事項を記載できないのであれば、「パンフレットの抜粋（要旨）」に必要なスペースを確保しなければなりません。

NO. 2

申込書の記載例で個人情報を第三者に提供することの同意を得ることになっているが、電話申込の場合はどうするのか。お客様に申込書を送付して送り返してもらわなければいけないのか。

【回答】

電話で同意を取ることでも足りません。この場合、後に苦情が発生した場合のために、誰が取り扱って同意を得たかなどを記録しておく方が良いでしょう。

【解説】

個人データの第三者への提供については、本人（お客様）の同意が必要ですが、方法については規定がありませんので、電話で同意を取ることでも可能です。この場合、後に、「そんな説明は聞いていない」、「同意は求められていない」、「同意はしていない。」といった苦情が発生したときのために、申込みの受付に使用する受付用紙を定型化し、案内すべき事項を記載しておくとともに、いつ、誰が取り扱って同意を得たかなどを記録しておくなどし、的確な対応が出来るようにしておく方が良いでしょう。

NO. 3

旅行申込書に個人情報利用の旨を印刷した場合でも、文章を見るのは申込みの代表者だけだと思うが、同伴して行く他のお客様からの同意はどうすべきか。

【回答】

契約責任者からの同意取得だけで十分です。

【解説】

代表者が、契約責任者として同伴者を代理していることになります。したがって契約責任者が同伴者に対して知らせる義務があります。(募集型企画旅行契約の部第22条、受注型企画旅行契約の部第22条、手配旅行契約の部第19条)

NO. 4

ガイドライン7.3の規定は現在の旅行業の現場の実感にそぐわないが、法に準じた取扱いをするための苦肉の策と思われる。この場合の受託旅行業者は委託先と考えなくても良いか。委託先であればガイドライン16「委託先の監督等」が義務付けられるが(法第25条関連)、実際、例えば当社が○×△社さんを監督するなどおこがましいことになる。

【回答】

ガイドライン7.3に規定されるケースのように、受託旅行業者自身の業務に個人データを利用することを容認する場合は、ガイドライン8.6(1)の規定による委託先への提供には該当しません。そのためガイドライン7.3の解説のとおり措置を講じる必要があります。他方、受託旅行業者自身の業務に個人データを利用することを容認しない場合は、募集型企画旅行の販売にかかる委託旅行業者は、受託旅行業者の個人情報の取扱いについて、管理・監督する責任があります。たとえ、受託旅行業者の規模が委託旅行業者より大きくてもそのことは関係ありません。

【解説】

受託旅行業者が募集型企画旅行の受託販売の際に、申込書等でお客様の個人情報を取得することは、法第25条で規定する取扱いの委託があったと解されます。このようにして受託旅行業者が委託旅行業者の企画旅行契約の申込みに関連して取得した個人情報は、受託旅行業者が委託旅行業者の代理人として取得したものであり、委託旅行業者に帰属するものです。業務委託をした場合は、委託先の管理・監督業務が発生します。これはたとえ委託先が貴社より大きな会社であれ法律上の義務は同じであるため、ガイドライン16.1の解説のとおり措置を講じる必要があります。

NO. 5

個人情報の第三者提供について申込書への記載例では、「運送・宿泊機関等、土産品店、保険会社、観光庁への個人データの提供について……」とあるが、渡航手続代行契約で査証申請を取り扱う場合は大使館への個人データの提供については同意を得なくて良いのか。

【回答】

査証申請の代行にあたって、個人情報が記載された査証申請書を旅行業者が提出することは、個人情報(個人データ)の第三者提供にあたらなないと考えられます。大使館への個人データの提供について本人の同意を取る必要ありません。

【解説】

査証申請の代行業務では、旅行業者は、①旅行者に代わり査証申請書にお客様の情報を記載して、②旅行者が査証申請書に署名して、③これを旅行業者の従業員が大使館・領事館に提出します。また、ウェブサイトで申請する場合は、旅行業者の従業員が旅行者に代わり所定のウェブページに個人情報を入力します。この手順の中では、旅行業者は、旅行者の使者（単なる手足）として申請書を大使館・領事館に提出したり、情報を入力しているにすぎず、申請書に記載された個人情報を提供している主体は旅行者自身であると考えられます。

NO. 6

個人データを手配代行業者に提供するの「第三者提供」にあたるのか、あるいは法第27条第5項第1号の「委託」にあたるのか？

【回答】

「委託」にあたりと解釈されます。

【解説】

旅行業者が、「自己の業務」の全部又は一部を第三者に委託し、それに伴い個人情報の取扱いも委託する場合は、個人情報保護法上の「委託」に当たり、自己の業務外で個人情報を第三者に提供するのが同法上の「第三者提供」です。手配代行業者は、旅行業約款上も、旅行業者が行うべき手配業務の全部又は一部を「代行」するものと位置づけられていること、仕事の実態も旅行業者が依頼する手配業務に必要な範囲で運送・宿泊機関等への個人データの提供等を行うことから、旅行業者が手配代行者に個人情報を提供することは「委託」に当たります。したがって、旅行業者は、手配代行業者に、旅行手配に関連する個人情報、個人データの取扱いが適切に行われるよう、管理・監督する義務があります。

NO. 7

申込書に記載された「緊急連絡先」に連絡したところ、「旅行者（兄）から旅行のことは聞いていない。連絡されて迷惑である。旅行業者が、留守中の連絡先の同意を得ているかどうかを確認せずに旅行者から他人の個人情報を所持していることが問題だ。」との苦情が申し出された。

【回答】

そのような苦情は、理由のない苦情と思われれます。しかし、実務上の問題を解決するために、法律上の義務はありませんが、申込書などで留守宅の本人の同意を得ていることを確認する方法を検討してみてください。

【解説】

緊急連絡先の方の氏名、住所等を旅行業者に提供することは、その個人情報の利用目的が公表されていれば、旅行業者が本人（緊急連絡先の人）から同意を得る必要はありません。また、緊急連絡先欄に記載された本人から直接書面等により個人情報を取得する場ではないため、この本人に利用目的を通知する義務もありません（個人情報保護法第21条第2項）。しかし、旅行者、旅行業者の両方にとって法律上の問題はなくても、旅行者の方があらかじめ緊急連絡先の方にお断りしておくことは、世間の常識と言える問題だと思います。通常は、「○月○日から△△に旅行するけれど、ついては……」という遣り取りの中で進められる程度で法的な問題が生じないと思われれます。しかし、実務上発生するトラブルを回避するためには、申込書において、旅行者があらかじめ緊急連絡先である本人から同意を得ていることについて申告してもらうのも一つの方法であると思われれます。実際に採用するかどうか

は、各社で判断してください。

(表示例「2. 申込書等への利用目的の明示と個人データの第三者提供に関する同意の取り付け」をご参照ください。)

NO. 8

ガイドライン 7.2 (個人情報の取得) に書面に記載された個人情報を取得する際には「利用目的を明示」と規定されているが、個人情報保護委員会の個人情報の保護に関する法律についてのガイドラインによると、「…裏面約款等に記載されている利用目的条項を表面にも記載し、かつ、社会通念上、本人が認識できる場所及び文字の大きさと記載する等、本人が実際に利用目的を確認できるよう留意することが望ましい。(同ガイドライン (通則編) 3-3-4)」となっている。旅行パンフレットの冒頭にも (目に留まるように) 配置しなくても良いのか? また冒頭にも必要であれば、「詳しくは〇〇をご確認ください」といった表現で良いのか?

【回答】

表面に「詳しくは〇〇をご確認ください。」とだけ表示し、具体的な内容については裏面の条項を見るように促すような表現だけでは不十分です。該当部分に利用目的が記載されていることを伝えるか、申し込み用紙等の表面の目立つところに同じ内容を記載することが必要です。必ずしもパンフレットの冒頭に利用目的を記載しなければならないということはありません。

【解説】

個人情報保護委員会のガイドライン指摘の部分は、上の回答欄に記載したような取扱いを求めたものです。

NO. 9

JATA・ANTAとして、会員向けに個人情報保護基本方針文書、個人情報保護規程、プライバシーポリシー等の例文を発表される予定はあるか。それとも、これらは各社ごとに策定せざるを得ないのか。

【回答】

JATA・ANTA個人情報取扱いガイドラインをもってこれ以上のものを作成する予定はありません。

【解説】

プライバシーポリシー等は、各社によって考え方が大きく異なりますので、JATA・ANTAが、最低限のルール以上のものを作成することは、会員がそれに従わなければならないことになり好ましくないものと考えております。

NO. 10

当社は今後旅行商品をDMする場合その旨記載をし、お客様が希望する場合に「 〇〇〇〇のご案内を希望する。」にチェックをいれることになっているが、「希望する。」「希望しない。」の両方のボックスを用意しなくても良いのか。

【回答】

「希望する」のチェックボックスのみを作成し、ここにチェックのあるお客様にのみDMを発送することで充分です。

【解説】

利用目的に関する同意取得の方法は問われていません。「希望する」のチェックボックスのみを作成し、ここにチェックのあるお客様のみDMを発送する方法は妥当な方法と思われます。「希望する」、「希望しない」の両方を記載する方法も適切な方法ですが、お客様がどちらにもチェックしなかった場合に、「記入漏れ」としてお客様に照会するか、「希望しない」ものとして扱うべきか、窓口の担当者が混乱することも考えられます。何れを採用するかは、それぞれの営業現場で判断してください。

NO. 11

旅行の申込書に記載された電子メールアドレスに、旅行終了後も当社から新企画の旅行のお知らせ（広告）メールをお送りしたいが問題があるか。

【回答】

あらかじめ、お知らせメールを送信することについて同意していない者に対して、広告の電子メールを送ることはできません。申込書に、「 今後、当社からの〇〇メールの配信を希望する。」というようなチェックボックス欄を作るなどして、広告のメールを送ることについてお客様の同意を得てください。

【解説】

この質問の内容は、個人情報保護法の問題と迷惑メール防止法（特定電子メールの送信の適正化等に関する法律）との二つの点からの検討が必要になります。個人情報保護法の視点からは、申込書の提出を受ける際に、電子メールをそのような目的に使用することについて旅行者に明示してあることが必要です。他方で、迷惑メール防止法では、原則として広告や宣伝のメールの送信に同意した者、あるいは送信を請求した者以外の者に宣伝や広告のメールを送信することを禁止しています（第3条第1項）。回答欄に記載した方法は、個人情報の利用目的を明示することと、宣伝や広告のメールを送ることについて請求・同意することの両方を兼ね備える一つの方法です。

NO. 12

ガイドライン7.2では「会員は・・・申込書その他の書面に記載された個人情報を取得するときには、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示しなければならない。」とある。募集広告に、予約申込みの電話番号だけ記載されてあれば問題はないと思われるが、一部、FAX、はがきの申込書の雛形を広告に記載し、書面にて予約申込みを受け付ける場合は、額面通り解釈すると利用目的を広告にも記載しなければならないことになる。この場合、後日郵送する取引条件説明書面や旅行申込書はガイドライン通り記載すれば、7.5(4)「取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合」が適用され、限られた広告紙面では利用目的を明示しなくても良いか？。

注：ここでいう「予約申込」とは、募集型企画旅行契約の部第6条第1項の予約をいい、予約受付後、改めて申込書と申込金の提出を受けるものとする。

【回答】

FAX、はがきの申込用紙を広告に記載し、これらの書面にて予約の申込を受け付ける場合は当該広告にも利用目的を記載しなければなりません。

【解説】

募集広告と申込書用紙が併用になっている場合は、広告が申込書面にあたりますので、「申込書その他の書面に記載された個人情報を取得するとき」に該当します。あらかじめ本人に対しその利用目的を明示しなければなりません。利用目的を後送したり、契約書面に記載することでは不十分です。

NO. 13

航空券の販売の場合は、旅行業者は航空会社の代理人なので、個人情報取扱事業者としての主体は航空会社であり、旅行業者が個人データを航空会社に「第三者提供」したことにはならないのではないのか。このような場合でも、旅行業者の申込書で個人データを航空会社に提供することについて、本人の同意を取らなければならないのか。

【回答】

航空運送代理店である旅行業者（航空会社から航空券を預託されたり、端末を貸与されて発券を行う代理店）が航空会社の予約・発券のみを取り扱う場合は、旅行業者として本人から個人データの第三者提供の同意を得ることは必要ありません。

【解説】

航空運送代理店である旅行業者（航空会社から航空券を預託されたり、端末を貸与されて発券を行う代理店）であって、航空会社の予約・発券のみを取り扱う場合は、その旅行業者は航空会社の代理人であり、航空会社が個人情報取扱事業者となります。この場合は、航空会社が作成したパンフレット、時刻表などで、個人情報保護法で要求されている個人情報の利用目的の公表、明示等を行い、航空券の予約・購入に係る申込書も航空会社が作成したものを使用すべきこととなります。このようにして取得された個人情報、及び代理店である旅行業者が航空会社の端末から入力した個人データは、航空会社が取得し保有する個人情報、個人データであり、代理店である旅行業者は、これらを旅行業者の固有の目的のために使用することはできません。しかしながら、旅行業界全体を見れば、このような航空運送代理店としての機能を備えている旅行業者のほうが数は少なく（IATA公認代理店を例に取れば、2021年9月現在219社〔457店舗〕（OTA含む）、大方の旅行業者は、手配旅行契約などの旅行契約を根拠に、航空会社や航空運送代理店に航空券を注文することになります。以上のような状況から、JATA・ANTA個人情報取扱いガイドラインでは、このような運送代理店としての機能を有していない旅行業者を前提に、運送機関の手配のための個人情報のやりとりも「第三者提供」と捉え、お客様の同意を得るべきこととしています。

NO. 14

JRから、JR券の発売にあわせて、「JR券申込書」などでお客様への連絡等のために個人情報を収集する場合は、以下の文例のような表記をするよう依頼がきているがどのように対処したらいいか。

【JRから提示された文例】

ご記入頂きました連絡先（個人情報）は、お客様へのご連絡のために利用するものです。なお、必要に応じて、関係するJR各社にもご連絡先を提供することがございます。その場合、JRからお客様にご連絡が入ることもございますので、あらかじめご了承ください。

※この質問は平成17年のものですが、考え方は現在でも有効ですので、参考のため当時の質問のまま掲載しました。

【回答】

JRから乗車券の発売業務を委託されている場合は、その業務に関する部分については、JRから

の指示に従ってください。

【解説】

J Rから乗車券の販売業務を委託されている旅行業者は、その発売業務はJ Rの代理人の立場で行うことになります。このため、そのような旅行業者が取得した個人情報は、原則として直ちにJ Rが取得した個人情報となり、お客様に対してはJ Rが責任を負うことになります。このように、特定の運送機関の代理人として行為する場合は、その受託している業務に関しては、運送機関の指示に従ってください。

NO. 15

一つの営業所でお客様から直接取得した情報を、会社単位でデータベースに入れ、他の営業所でも使用することができるか。

【回答】

個人情報の取得時に公表、明示又は通知した利用目的の範囲内であれば差し支えありません。

【解説】

同一の事業者内部の個人データの移動は、個人情報保護法の規制対象となっておりません。従って、利用目的の変更がなければ、他の営業所でも使用することができます。

NO. 16

お客様から開示の請求があった場合に、そのお客様からのクレームについての当社の対応記録、また当社としてのお客様の評価なども開示しなければならないのか。

【回答】

開示するかどうかは、貴社の方針によります。

【解説】

保有個人データは、一定の要件に該当するものについては開示の義務が免除されます。お客様のクレーム関連のデータ、あるいはお客様の評価情報などは、開示義務が免除されている事由の一つである「当該個人情報取扱事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合」に該当する可能性があります（個人情報保護法第33条第2項第2号）。もし、貴社の方針で開示しないこととするのであれば、これを根拠に開示しない取扱いとすることが現実的と思われます。

NO. 17

組織団体の旅行の引き合いを受け、代表者（事務局）から旅行の案内をし、参加者を募集するよう名簿を添えて依頼された。個人情報保護法によると団体が個人データの第三者提供の手続きをしていないことを知って名簿を取得すると、不当な取得になると思うが、実際上の適切な方法はどのようにすればよいか。また、会社の社員旅行の場合に人事担当者から名簿を受け取ることはどうか。

【回答】

ここでは、「組織団体」の代表者（又は責任者）から依頼を受けて企画した募集型企画旅行を、その

団体の構成員に向けて募集することを前提に説明します。実務上は、代表者又は事務局（社員旅行の場合は会社の責任者）から、名簿がそのような目的で貴社に提供されることについてあらかじめ代表者又は事務局が本人の同意を得たものであることを口頭又は書面で確認することが必要です。また、このようにして名簿の交付を受けたことについて、記録を残し保存しておきましょう。上記を確認した上で名簿を受け取り、お客様に御案内するときは、「代表者（事務局）から依頼を受け、提供を受けた名簿に従って御案内するものであること」を御案内するほうが良いでしょう。この他、貴社が募集案内の資料を団体に預け、その団体が、団体の名称の封筒でそれを配布する場合には確認は不要です。

【解説】

ある団体が、旅行者に会員名簿を提供することは、個人データの第三者提供に当たりますので、少なくとも、会員個人々々から旅行者に個人データを提供することについて同意を得ている必要があります。その点を担保するため、代表者または事務局に、そうした手続をしたことの確認をとっておく必要があります。なお、個人データの提供を受けた場合は、その旨を記録し、保存する必要がありますので、ガイドライン（「11. 第三者提供を受ける際の確認等」）に従い、記録を保存してください。なお、その団体自体が、旅行者から募集パンフレットの提供を受けて、会員に配布する場合には、個人情報の提供がありませんので、個人情報保護法上の規制は受けません。

NO. 18

参加者に参加者リスト（名前および性別のみ）を配布したいが、これは情報の漏洩になるのか？

【回答】

参加者リストを配布しないことを原則として、それぞれの参加者が同意していることが確認できる場合のみ配布することとするのが適当と考えます。

【解説】

パッケージツアーの黎明期には、参加者リストを作成し配布することが当たり前のように行われていましたが、個人情報保護法の施行を待たずともなく、いわゆる「プライバシー」上の問題があるとして、参加者リストを配布しないこととするのが一般的になりました。個人情報保護法では、名簿のような検索可能な状態のものは「個人データ」とされ、あらかじめ本人の同意を得るか、あるいは個人情報保護委員会に届け出た上で本人が希望する場合は記載しないこととする旨をあらかじめ通知するなど所定の措置をとらなければ第三者に提供することはできなくなりました。このようなことから、パッケージツアーの場合は参加者リストを配布しないことを原則とすることが妥当と考えます。例えば職場旅行のように、旅行者同士が面識のある団体の場合は、あらかじめ契約責任者の組織内で参加者リストを作成し配布してもらうか、あるいは旅行者が作成した参加者リストを配布する場合は、事前に、契約責任者から、参加者リストに記載し参加者全員に配布することに個々の参加者が同意していることを確かめておく必要があります。

NO. 19

組織団体の旅行中に、会の代表者から当社で作成した名簿を参加者全員に配布したいといわれた場合、どのように対処すればよいか。

【回答】

会の代表者（契約責任者）から、参加者全員が名簿の配布に同意していることを確認のうえ配布してください。

【解説】

本来であれば、会が参加申込書で旅行業者に参加者の個人データを旅行業者に提供することについて本人の同意を取る際に、これと併せて参加者名簿を作成して参加者に配布することについても、本人の同意をとっておくべきものです。しかし、あらかじめこのような措置をとっていない名簿（個人データ）であれば、個々の参加者（個人情報保護法上は「本人」）の同意が必要となります（法第27条第1項）。なお、会の代表者を「契約責任者」として旅行契約を締結している場合は、契約責任者が個々の旅行者の代理人として位置付けられているので、契約責任者である会の代表者から「各参加者からの同意を得ている」旨の表明があった場合には、本人の同意があったものとして取り扱って差し支えないと考えられます。

NO. 20

当社社員が個人として所属している団体の名簿があり、それを利用して旅行案内をする場合、どのように対処すればよいか。

【回答】

そのような名簿を会社が利用することは不適切です。

【解説】

個人として加入している団体の名簿（個人データ）は、その団体の構成員に配布されることを目的に個人情報取得されていると思われます。もし、社員個人がそのような名簿を会社の目的に利用するとすれば、この社員個人が第三者である「当社（会社）」に個人データを提供することになります。団体の構成員が、そのようなことに同意して団体に個人情報を提供していることは通常考えられず、そのような利用の仕方は、不正な個人情報の取得に当たると考えられます。

NO. 21

「お客様紹介キャンペーン」として、当社で取引実績のあるお客様から、見込み客の氏名、住所を教えてください、DMを送り、資料請求があった場合に紹介者と被紹介者（見込み客）の両方に粗品を送りたいが問題がないか。

【回答】

法律論とは別に、一般の消費者感覚からみて、リスクの大きい方法と思われます。

【解説】

個人であるお客様（紹介者）は、常識的に考えて個人情報取扱事業者該当することは考えられません（個人情報保護法第16条第2項）。また、提供されるものが「個人情報」であって「個人データ」ではないことから、お客様が被紹介者（見込み客）の個人情報を旅行業者に提供すること自体は個人情報保護法違反にはならないと思われます（同法第27条第1項）。また、旅行業者がそのような手段で個人情報を取得することが偽りや不正な手段で取得したことにはあたらないと思われます（同法第20条第1項）。従って、あらかじめ旅行業者がそのようにして取得した個人情報の利用目的を公表している場合にはその利用目的の範囲内で個人情報を利用できるでしょう（同法第18条第1項）。しかし、このような法律上の観点とは別に、一般の消費者の感覚として、自分の個人情報が無断で第三者に提供されることを快く思わない風潮があります。このため、被紹介者から「本人の同意をとっていることを確かめないで個人情報を取得するのは不当だ。」と苦情を受ける可能性が大きいでしょう。旅行業者がキャンペーンとして継続的にお客様から見込み客の個人情報の提供を受けるとした場合は、お

得意様が被紹介者の個人情報を提供することについて被紹介者の了解を受けているかどうかを確認することが困難であり、旅行者にとってリスクが大きい方法だと考えられます。

NO. 22

J R 券等の購入で身障者割引を希望する場合に、身障者手帳の提示を求めるときのように、要配慮個人情報を取得する場合の方法や同意書の様式はどのような内容でつくったらよいか。

【回答】

J R から乗車券等の販売を委託されている旅行者がその業務のために取得する個人情報の取扱いについては J R と相談してください。

【解説】

運送機関等の代理店として乗車券を販売したり、予約したりする場合は、その業務によって取得した個人情報はそれら運送機関等の個人情報、個人データとなります。従って、それらの運送機関等から個人情報の取扱いについての指導、指示があるべきであり、代理店はそれらに従うことになります。また、その取扱いについての苦情が生じた場合も、第一に運送機関等に相談し、その指示に従うほか、場合によっては運送機関等とお客様の間で解決してもらう必要があります。

NO. 23

- (1) 警察より、調査中の人物が旅行に行くという情報を得たので参加者リストを出してくれと言われたがどう対応したらよいか。
- (2) 保健所から「海外旅行参加者が伝染病にかかったので参加者リストを提出して欲しい。」と求められたがどのように対応したらよいか。

【回答】

警察の場合は「捜査関係事項照会書」（刑事訴訟法第 197 条第 2 項）、裁判所の場合は「調査嘱託書」（民事訴訟法第 186 条）などの照会を受け、それに回答する方法によるのがよいでしょう。警察や裁判所以外では決まった書式はありませんが、どのような法律に基づいて質問又は資料の提出を求めているのか明らかにしてもらったうえで、協力すべきです。

【解説】

個人情報保護法では、「国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、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とき」には、個人データを第三者提供することについて本人の同意を得る必要がない旨が規定されています（個人情報保護法第 27 条第 1 項第 4 号）。個々の官公署からの照会が、「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とき」に該当するか否かは個別に判断するしかありませんが、保健所からの照会を例にとれば、「感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（感染症予防法）」で、都道府県の職員や厚生労働省の職員による質問や必要な調査に協力するよう関係者に努力義務を課しています（同法第 17 条第 3 項）し、本人の同意を得ることに時間を費やしていれば、感染症の予防のための措置が遅れることが十分考えられますので、本人の同意を得ずに名簿等個人データを提供することには問題がないと思われます。本来、このような協力は、根拠法を示した文書の提出を受けたうえで行うべきですが、緊急を要するため文書以外の方法による依頼に応えなければならないケースも考えられます。このようなケースで注意しなければならないのは、なりすましによる個人データの盗難被害を防ぐため、例えば電話による請求

に応える場合は、折り返し「104」で調べた当該官公署の電話番号に電話を掛けて相手方を確認した上で、名簿を提出するなど、慎重な対応をすることです。これら法的に強制力のないものに協力するかどうかは、そのケースごとに、官公署への協力によって得られる“社会的利益”とプライバシーを守ることの“個人の利益”とのバランスを勘案して、各社で判断してください。

NO. 24

ある会社の慰安旅行の注文を受け、各人よりお伺い書を貰った。その参加者の一人が急遽退職。この会社より、その退職した参加者のお伺い書に記載された緊急連絡先を教えろと言われている。

【回答】

そのような申出には応じるべきではありません。

【解説】

「緊急連絡先」欄に記載された氏名、住所は、個人情報保護法上の「個人情報」に該当します。取得の際には、お伺い書等に記載されたものを旅行者から提出を受けますが、その利用目的は、申込書に記載されたように旅行中の「緊急時の連絡」に限られたものと考えべきで、その個人情報を旅行者の元の勤務先に提供するのは、利用目的を超えた第三者への提供となることから不適切と考えられます。

NO. 25

- (1) 旅行者の勤務先会社から旅行代金の内訳（何人分の旅行代金か）を教えてほしいと言われている。“個人情報なので”と断れるか。
- (2) 旅行者の勤務先の上司と名乗る者が、1年前に発行した当社の領収証を示してこの旅行に関する手配内容を知りたいとの申し入れがあった。教えて良いものか。なお、領収書の宛先は旅行者の個人名になっている。

【回答】

いずれのケースも、問合せに応じることはできません。会社や勤務先上司からの申出をお断りした上で、本人から申出があれば本人宛に書面で回答する（その後、本人が会社に提出する。）などの方法が考えられます。

【解説】

「個人情報」とは、「生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日、その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの……」とされています（個人情報保護法第2条第1項第1号）。このうち「個人に関する情報」はあらゆる情報を含むとされているため、本事例のように、ある旅行者が参加した旅行の代金が何人分か、あるいはその旅行の手配内容は、いずれもその旅行者を本人とする、「個人に関する情報」に該当します。そして「旅行代金」や「手配内容」に関する個人情報は旅行業者においては通常、何らかの形でデータベース化されて管理されているため、個人情報のうちでも第三者提供が制限される個人データに該当します。よってたとえ旅行者の勤務先会社や勤務先上司からの問合せであっても、回答に応じることは第三者提供の制限に違反することになります。

NO. 26

海外旅行で市内観光中、旅行者どうしがぶつかって一方が怪我をした。現地では警察に届け出なかったが、怪我をした旅行者は日本に帰ってから入院した。この旅行者は、「加害者に対し損害賠償の訴訟を起こすので、相手の住所を教えろ。」と言っている。ところが、「加害者」と言われている人に話を聞くと、入院した旅行者の話とまったく違うばかりか、住所を教えることに同意しない。どうしたらいいか。

【回答】

本人の同意を得ることなく、「加害者」と言われている人の住所を教えるのは適当ではありません。怪我をした旅行者が訴訟を検討されているのであれば、『弁護士会照会制度』というのがあります。弁護士会から当社に照会があれば、それに対して回答申し上げることができるかもしれません。実際に回答できるかどうかは、照会の内容を見てみないと分かりません。」と案内して、弁護士会照会制度の利用を検討してもらう。

【解説】

「住所を教えろ」という被害者の要求に、現時点でどう応えるかについては、慎重にすべきと考えます。加害者の住所を被害者に教えることが、個人情報保護法で禁止された「個人情報の目的外利用（個人情報保護法第18条第1項）」になり、「本人の同意を得ないで住所を教えたのは不当だ。」として、旅行業者が“加害者”から損害賠償請求を受ける危険性があります。

弁護士会照会制度とは、受任した弁護士から弁護士会に申し出て、その申し出内容が適切だと弁護士会が判断した場合に、弁護士会から公私の団体に照会し回答を求める制度です。個人情報保護法では、法令に基づく場合には、本人に公表、通知又は明示した利用目的以外の目的で利用すること、又は個人データを第三者に提供することについては、本人の同意を必要としないとされています（個人情報保護法第18条第3項第1号 同法27条第1項第1号）。弁護士会照会制度は、この「法令に基づく場合」に該当するものとされています（個人情報保護委員会『個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン 3-1-5』）。弁護士会照会制度の詳しいことは、怪我をした旅行者の方から、受任する弁護士に相談してもらってください。

NO. 27

情報開示を請求する消費者には身分証明書などの提示を要請しているが、住所変更などを依頼してくる消費者にも、身分証明書などの提示を求めているか？

【回答】

状況に応じて、本人であることが確認できる一般的に妥当な方法を定めてください。

【解説】

保有個人データについて、その内容が事実でないと指摘され、本人から訂正を請求された場合は必要な調査を行いこれを訂正する必要があります（個人情報保護法第34条第1項、第2項）。その際に、その請求が本人によるものであることを確認する方法は、旅行業者が独自に定めることができますが、本人に過重な負担を課すものとならないように、社会的に妥当と思われる範囲の手続となるように配慮する必要があります。他にどのような個人データをその会社が保有しているかによりますが、例えば「生年月日」、「転居前の自宅電話番号」を保有しているような場合は、これらを答えていただくなどの方法で本人確認をすることが考えられます。

NO. 28

今後の旅行への参加をお断りした旅行者から、「お前の会社にある俺の個人データを全て消せ。もう、俺と取引しないなら、俺の個人データは不要なはずだ。」と要求されている。この旅行者の個人データを消去しなければならないのか。

【回答】

保有個人データを消去する必要はありません。なお、消去しない場合はその旨を本人に通知してください。

【解説】

この旅行者は「もう、俺と取引しない」ことを理由に個人データの消去を求めていることから、法令上の根拠としては、「保有個人データを当該個人情報取扱事業者が利用する必要がなくなった場合」の保有個人データの利用停止を請求していると理解できます（法第35条第5項）。しかしこの会社では「今後の旅行への参加をお断り」する目的（ブラックリストの目的）でこの旅行者のデータを今なお利用している状態にあります。そこで本事例では上記「利用する必要がなくなった場合」には該当しないため、上記の利用停止の請求に応じる必要はありません。なお、この場合は請求に応じない旨を本人に通知しなければなりません（同条第7項）。さらにこの場合は理由を説明する努力義務が課されていますが（同法第36条）、本事例では理由を説明することで却ってトラブルに発展するなどの可能性が大きいと、理由の説明は困難と思われる。

他方、この旅行者から過去にツアー申込みの際に情報を取得した際に通知した利用目的は、旅行サービス提供機関への提供や旅行中の連絡手段等の目的に限られ、ブラックリストとして保持する目的は当初の利用目的には含まれていません。そうするとこの旅行者の情報をブラックリストとして保持することは、当初の利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱っていることとなります。しかし新通則ガイドラインでは「事業者間において（中略）意図的に業務妨害を行う者の情報について共有する場合」が、本人の同意なく利用目的を超えて個人情報を取り扱ってよい例として挙げられており（p36「事例3」）、本事例もこの例と同じく、当初の利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことができると解されます。この場合、当初の利用目的（旅行サービス提供機関への提供等）をいわゆる“ブラックリスト”的に使用する目的に変更する場合があります。利用目的を変更した場合は原則として変更後の利用目的を公表又は通知する義務を負いますが、例外もあり、「利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該個人情報取扱事業者の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合」もその一つです（法第21条第4項第2号）。本事例では、ブラックリストとしての利用目的を公表又は本人に通知することで、偽名による申込みを誘発するとか、申込み時のトラブル、新たな妨害を呼ぶといった会員の不利益が考えられるため、この例外事由に該当すると考えられます。

NO. 29

個人情報保護法上、個人情報取扱事業者が義務のない以下のような個人データの追加、削除等について、本人に手数料を課することができるか。① 個人データの削除（個人データの内容が事実でないことを理由として請求があったものを除く。）② 本人の申出による利用停止又は消去（個人データが利用目的の達成に必要な範囲を超えて取り扱われていることを理由として請求があったもの又は個人データが不適正に取得されたことを理由として請求があったものを除く。）③ 第三者への提供について本人が同意した後に行われた第三者への提供の停止

【回答】

個人情報取扱事業者（以下「事業者」という。）は、法律に義務規定のない個人データの削除、利用

停止、消去、第三者への提供の停止にあたり、本人との合意に基づき、本人からの削除等の請求に応じる対価として手数料を収受することはできますが、手数料を収受する場合、それらの金額が、実費等を勘案し合理的と認められる範囲内の額であることが望ましいでしょう。

【解説】

個人情報保護法では、事業者が保有する個人データ（保有個人データ）について、本人から利用目的の通知又は開示の求めがあった場合は、原則としてこれに応じなければならないとされ、この際、それらを求めた本人から、実費等を勘案し合理的と認められる範囲内の額の手数料を収受することができると規定されています（第32条第2項、第33条第1項、第38条第1項、第2項）。しかし、本人から、個人データの内容が事実でないことを理由として、これを訂正、追加、削除を請求されたとき、事業者が利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人データを取り扱っていたこと又は偽りその他の不正の手段により取得されたこと等を理由として個人データの利用停止又は消去を請求されたとき、個人データが本人の同意を得ないで第三者へ提供されていることを理由として第三者への提供の停止の請求されたときは、原則としてこれらに応じなければならないこととされ、このような法律上の義務に基づいて行う訂正等、利用停止等などの場合には、事業者は手数料を収受することができません。質問のように、個人データの削除、消去等のうち、上記のような法律上の義務に基づかないものについては、削除等の請求に応じるか否か、応じるとして手数料を収受するか否かも含めて当事者間の合意に基づいてその取扱いを決めることとなります。しかし、実務的な取扱いをするにあたっては、以下の点に留意する必要があると思われます。

- (1) 手数料を収受する場合は、実費等を勘案し合理的と認められる範囲内の額のものとする。
- (2) 例えば、販売促進用のカタログ等の送付停止（個人データの利用の停止）の求めなど、継続しても自社の利益につながらないもの、本人の申し出に応じることが経費の削減につながるようなものは、実務上の利益を勘案し、手数料を収受することなく求めに応じるなど、現実的な対応をすること。
- (3) 求めに応じることが困難である場合には、はっきりと応じられない旨伝えること。

NO. 30

苦情対応の電話を録音しているが、「あらかじめ個人情報の利用目的を通知していない。」と苦情になった。あらかじめ利用目的を通知していないと問題があるのか。

【回答】

ホームページなどを利用して、プライバシーポリシーなどを公表し、その中で苦情の電話で個人情報を取得する際の利用目的を掲載するか、電話の自動応答を利用し最初に「会話内容の確認のために、この会話の内容を録音します。」と流すなど、適宜の方法で対応してください。

【解説】

苦情対応の電話では、相手方お客様の氏名、住所等をお聞きしますが、音声によって表されたものも「個人情報」に該当します（第2条第1項第1号）ので、そのお客様の録音記録全体が一つの個人情報になります。利用目的は、必ずしもあらかじめ通知する義務があるわけではなく、「公表」すればよい場合があります。公表の方法としては、例えば会社のウェブサイトへ「当社の個人情報の取扱いについて」のようなページを設け、その項目の一つに「当社のお客様相談室では、電話でお申し出いただいた場合は、内容の確認のために会話内容を録音いたします。」と記載しておくことで対応できます。質問の文からはよく分からないのですが、すでに取引をして氏名等の個人情報を取得したお客様からの苦情であることを考えれば、このお客様は、個人情報保護法上の取扱いに不満を感じているのではなく、「苦情の内容を断りなく録音している」ことに不満を感じていて、その理由付けとして個人情報云々を言っているのかもしれない。色々な業種でお客様からの問い合わせ等を受ける際に、「内容を録音

していること」をあらかじめ断っているケースが通常です。そのようなことから、法的な視点とは別に「断らずに録音することが不当だ」という認識が強くなっているということが出来ます。このような視点から、苦情等を受ける電話には、会話の内容を録音する旨のアナウンスが最初に流れるような設定にしておいたほうが良いでしょう。

NO. 31

最近旅行に参加した旅行者から、健康食品会社からDMが来たのは当社が個人データを漏らしたからだ、として苦情が来た。その健康食品会社に聞いたら、個人情報をも簿業者から入手したという。このことを旅行者に伝えたら、「健康食品会社に削除させろ。」と言っている。

【回答】

自社内を調査した上で、問題がなければ、「お客様の個人情報の取扱いについて、〇〇〇の方法で調査した結果、ご指摘のような当社から外部の事業者へお客様の個人情報が提供された事実も、当社からの漏洩の事実もありません。」と回答し終了すべきです。

【解説】

このような場合に、自社内での個人情報・個人データの取扱いに問題がなかったことの検証が必要ですが、自社に問題がなければ毅然とした態度で臨むべきです。「個人データを漏らしたからだ」という旅行者の主張がどのような根拠を元に行われたのか冷静にお伺いしたうえで、根拠のないものであれば毅然としてお断りすべきです。本来、旅行者が健康食品会社に直接問いただせば良いことであって、旅行業者が行うべきことではありません。また、個人データの削除は本人が健康食品会社に請求すべきものです（個人情報保護法第35条第1項、第20条第1項）。

NO. 32

A氏から海外募集型企画旅行の申込みを受けた。後日B氏から旅行への申込みを受けたところ、A氏から、「B氏が私と同じ旅行に申し込んでいる。個人情報の漏洩だ」と苦情を受け「個人情報保護法違反であり、責任をとる旨の念書を出せ」と言われている。苦情を受けてからB氏に聞いたところ、B氏はA氏の会社の取引先の従業員であり、A氏の会社の他の従業員からA氏が参加する旅行の内容を聞き出し、当社に同じ旅行を申し込んだとのことだった。

【回答】

「当社から、B氏に、A氏が参加する旅行について、情報を提供した事実はありません。」とお知らせし、A氏からの要求は拒否すべきです。

【解説】

このケースでは、B氏に旅行の内容を漏らした“A氏の会社の他の従業員”が責められるべきであって、旅行業者に苦情を申し出るのは“筋違い”といえます。しかし、仮に、B氏の申込みの際に「Aさんも、この旅行に参加していますよね」というような誘導的な質問があつて、貴社の社員が「はい、参加しています。」というような返事をした場合には、個人情報保護法の問題やプライバシー保護の問題が出てきてしまいます。「他のお客様に関しての質問には当社では一切お答えしておりません。」というような回答を徹底することが必要です。このケースや No. 31 のケースのように、旅行業者に責任が無いことまで苦情を申し出るものがあります。できる限りの調査をして、旅行業者に落ち度がなければ、きちんと主張することが必要です。

NO. 33

海外のランドオペレーターへの個人データの提供は、外国にある第三者への個人データの提供に該当するのか。該当するならば、本人からあらかじめ同意を得る必要があり、その際にはガイドライン 9.2 で定められたように、第三者の個人情報保護に関する情報を提供しなければならないのか。

【回答・解説】

国内の手配代行者（ランドオペレーター）に依頼して海外のホテルを手配する行為は、ガイドライン 8.6(1)に規定する委託に該当するので、当該手配代行者は第三者に該当せず、個人データを提供する際にあらかじめ本人同意を得る必要はありません。これに対し、手配代行者が外国にある場合は、ガイドライン 9.1 ア又はイに該当しない限り、本人同意が必要であり、ガイドライン 9.2 の規定に従った個人情報保護に関する情報を提供する必要があります。

なお、外国にある手配代行者がガイドライン 9.1 イに定める体制を整備していることを根拠にして、本人の同意を得ないで個人データを提供する場合は、委託契約等で、手配代行者が我が国の個人情報取扱事業者が講ずべきこととされている措置に相当する措置を継続的に講じること等を担保し、これを定期的に確認する等の必要があります。

II お客様からの相談事例**NO. 34**

申込の際、担当者から旅券のコピーを提出するよう再三の要請があるが、申込書には必要事項は記入し提出済みである。個人情報でもあり、何故コピーを提出する必要があるのか理解出来ない。

【考えられる対応の例】

旅行申込書の氏名欄の近くに「氏名・ローマ字は必ず今回の旅行で使用する旅券の名義どおりに記載してください。」と記載して、旅券コピーの提出を求めないこととする。

【解説】

旅券コピーの提出を求める理由は、旅券どおりの氏名で航空便を予約し、航空券を発券しなければならないことによります。他方で、旅券のコピーを受け取ることで、旅行者は、旅行業者が旅券の有効期間の確認など（これは本来渡航手続代行契約の下で行うべき業務です。）をやってくれるのではないかと期待することなど、旅行業者の信義則上の責任が加重されることとなります。このような旅行業者の加重された責任を負うことを避けること、及び、必要以上の個人情報を所持するリスクを避ける意味からも、上記対応例のような方法が考えられます。他方で、このような対応をした場合には、旅行者が申込書に誤った氏名を書いたために誤った氏名の航空券が発行され、そのことでお客様の旅行に支障が生じる機会が増えることを心配する意見もあります。先述のような信義則上の責任の増大や個人情報等を保有することのリスクを甘受して、利用目的を明確に伝えた上で旅券のコピーの提出を求めるか、あるいは、申込書に対応例のような注意書きを付記することで旅券のコピーを求めないこととし、航空券上に誤った氏名が記載された場合には毅然として旅行者と対峙する（＝旅行者の自己責任を求めることにする。）かは、それぞれの会社の経営判断となるでしょう。

NO. 35

会報誌の送付停止を申し出ているが止まらない。

【考えられる対応の例】

直ちに会報誌の送付を停止する。

【解説】

このような事例は、法律上の義務云々を議論するよりも現実的な対応をすべきです。個人情報保護法上は、適法に取得された個人情報及び個人データであれば、公表され、本人に通知された範囲内で利用することができ、また、本人から利用停止の申出があった場合でもこれに応じる義務はありません。しかしながら、当事例のケースで会報誌を送り続けても営業上のメリットは考えられず、直ちに停止することが営業上の判断として適切と考えられます。

NO. 36

旅行会社の営業所でスタッフは女性1名しかおらず、また、机の上には他人の申込書が広げてあり、個人情報が丸見えである。このような会社には申込をすべきではないと思う。

【考えられる対応の例】

個人情報を含む書類の取扱いは、外部の人間が立ち入らないような物理的に隔離されたところで行うことが望ましい。

【解説】

一般には、法律上の「個人情報」、「個人データ」、そして「プライバシー」の概念的区別の理解はほとんどなく、単に『個人情報』としてこれらをとらえていると言ってよいでしょう。事例のような取扱いが個人情報保護法の規定に違反することもあり、個人情報及び個人データの取扱いについては、単に法律上の義務から考えるばかりでなく、昨今の消費者の一般的なプライバシーにかかる感情も考慮に入れてその取扱いをする必要があります。ローカウンターなどで接客する場合は、必要に応じて隣の席との間に仕切板を設置するなどの工夫も必要になるかもしれません。

NO. 37

- (1) 最終日程表が届かないので、旅行業者に確認をしたところ、宅配業者のメール便で送付したとのこと。いくら確認をしてもこのメール便の行方が判らないので旅行を取りやめた。しかしながら、私の個人情報（名前・住所・電話番号・及び旅行する日程）が漏洩したことは旅行業者としてどのような責任をとってくれるのか？
- (2) 宅配業者のメール便で、請求書、その他資料を送付してきた。メールボックスには入っていたが中身が開けられていた。これは情報漏洩である。
- (3) 電話予約後に旅行業者から届くはずの振込用紙が着かなかった。会社から入金催促があったので振込用紙が届いていない旨伝えた。その後、会社の社員と名乗る者が自宅に集金に来て領収書と引き換えに支払った。しかしその社員は存在せず、どうやら詐欺に遭ったようだ。（送付手段不明）

【考えられる対応の例】

書類の送付については、送付したことの立証のために、発送の年月日、送付手続時刻、送付手続の内

容（郵便ポストへの投函、郵便局に提出、コンビニで宅配受付、宅配業者が集配等）、発送書類の内容、担当者署名を記載した発送簿を作成しておくことです。また、請求書（金額及びお客様の氏名が記載された振込用紙を含む。）など郵便法上の「信書」（特定の受取人に対し、差出人の意思を表示し、又は事実を通知する文書をいう。）に該当するものは郵便又は信書便で送付しなければなりません。不適切な送付方法を取った場合には、そのことについてお詫びするほか、具体的な損害が出たときは誠実に対応しなければなりません。

【解説】

請求書は、郵便法上の「信書」に該当しますので、一般信書便事業者又は特定信書便事業者以外にはその送達を業とすることは許されていません。宅配業者のメール便で送ること自体が不適切と非難される余地があります。これは単に「法律だから」ということでなく、具体的なリスクがどうあるのかも考えなければなりません。JATA・ANTAに寄せられている範囲では、郵便で送られたものに関して同種の苦情はほとんどありません。また、宅配業者は、荷物を受託する際に、荷物の内容が信書に該当するものであることが分かれば、それを引き受けなかったはずです。そのため、仮に引き受けた荷物に事故があった場合には、その賠償を巡り宅配業者との交渉も困難なものとなるでしょう。最終日程表は、「信書」に該当するかは必ずしも明らかではありませんが、多くの場合旅行者の氏名が記載されていたり、他の信書に該当する書面と一緒に送付されることが多いので、やはり宅配業者のメール便で送付することは不適切だと考えられます。このように信書に該当するものを不適切な方法で送った際の事故では、不適切な方法をとったことが旅行業者の過失と指摘されるおそれがあります。消費者に具体的な財産上の損害がなくても、単純に「損害がないから賠償しなくてよい」ということにはならず、不適切な送付方法を使ったことについてのお詫び、また、個人情報を利用した詐欺等の二次犯罪に遭わないよう注意していただくなどの注意喚起、あるいは見舞金（見舞品）など、旅行業者の負担も免れない場合があります。また、上記事例の（3）については、仮にこれが宅配業者のメール便で送られたものであれば、紛失と事件との間の因果関係の有無にかかわらず、旅行者への苦情対応はいっそう困難になると予想されます。

JATA・ANTA個人情報取扱いガイドライン

発効：平成17年11月4日

変更：平成18年3月10日

変更：平成29年3月31日

変更：令和4年2月10日

附則（平成17年11月4日）

このガイドラインは、平成17年11月4日に発効する。

附則（平成18年3月10日）

このガイドラインの変更は、平成18年3月10日に発効する。

附則（平成29年3月31日）

このガイドラインの変更は、平成29年5月30日に発効する。

附則（令和4年2月10日）

このガイドラインの変更は、令和4年4月1日に発効する。