

個人情報の取扱方針(ひな形)

【はじめに】

本資料は、「HEMS データ利用サービス市場におけるデータ取扱マニュアル」(平成 28 年 3 月 30 日 スマートハウス・ビル標準・事業促進検討会)の別添資料として、大規模 HEMS 情報基盤整備事業における実証でのノウハウに基づき、個人情報管理規則等についてのひな形を整理して掲載したものである。本資料を活用する前提となる HEMS データ等の取扱手法については、本体資料である「HEMS データ利用サービス市場におけるデータ取扱マニュアル」を参照いただきたい。

なお、サービスで収集する情報及び利用する方法、サービス実施体制によって、規程の内容は大きく変わると考えられるため、当該ひな形を利用する際には、事業者毎に各自が提供するサービスモデルに適しているかどうかを確認の上、利用することが望まれる。

【目次構成】

1. 基本方針
2. 適用範囲
3. 個人情報の取得と利用目的
4. 個人情報の管理
5. 第三者提供の有無
6. 個人情報の開示・訂正・利用停止等
7. 問い合わせ先
8. 改訂

【アグリゲータ(ユースケース①)】

1. 基本方針

※ コンプライアンスの宣言等、個人情報を取扱う上での基本方針を明示する。

記載例

<〇〇(事業体名称)> (以下、「当社」といいます。)は、個人情報の重要性を認識し、個人情報を保護することが社会的責務であると考え、個人情報に関する法令及び社内規程等を遵守し、当社で取扱う個人情報の取得、利用、管理を適正に行います。

2. 適用範囲

※ 本プライバシーポリシーの効力が及ぶ範囲を明示する。サービス毎にポリシーが異なる場合は、サービス毎に作成する必要がある。

記載例

本プライバシーポリシーは、当社が行う各種サービスにおいて、お客様の個人情報もしくはそれに準ずる情報を取り扱う際に、当社が遵守する方針を示したものです。

3. 個人情報の取得と利用目的

※ 当該項目では、以下の3点を明記する必要がある。

- 収集する情報
- 収集方法 (直接取得、間接取得を含む)
- 利用目的

記載例

当社はお客様から以下の情報をご提供いただいております。

- HEMS データ
HEMS 機器を通じて、当社が収集いたします
- 氏名、住所、連絡先
サービス申込時に申込書に御記入いただくことで、当社が収集しております。

また、当社は、お客様からご提供いただく情報を以下の目的の範囲内において、当社が提供する〇〇〇サービスに利用します。お客様の同意なく、情報の収集、目的外の利用を行うことはありません。

<以下は、利用目的例となる>

- HEMS データを利活用した〇〇〇サービス(電力使用量見える化、見守りなど)を提供するため

- 本サービスの提供や機能拡張に向けた研究開発のため
- 本サービスの利用に伴う連絡・メールマガジン・DM・各種お知らせ等の配信・送付のため
- お客さまの承諾・申込みに基づく、本サービス利用企業・提携企業・団体等への個人情報の提供のため
- 本サービスの改善・新規サービスの開発およびマーケティングのため
- キャンペーン・アンケート・モニター・取材等の実施のため
- 本サービスに関するご意見、お問い合わせ内容の確認・回答のため
- 利用規約等で禁じている行為などの調査のため

4. 個人情報の管理

※ 利用者から取得した情報について、どのような管理を行うかについて明記する。(個人情報管理体制、委託先管理、保存期間など)

個人情報の管理については、具体的に記載することで、より利用者からの信頼を得ることが可能である。そのため、個人情報管理体制、委託先管理、保存期間などについても記載することが望ましい。

(『個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン』の「個人データの管理」P25~P43 に記載されている事項を実施している場合は、記載することが望ましい)

記載例

当社は、お客様からご提供いただいた情報の管理について、以下を徹底します。

1). 情報の正確性の確保

お客様からご提供いただいた情報については、常に正確かつ最新の情報となるよう努めます。

2). 安全管理措置

当社は、組織的な個人情報の管理については、社内規定による厳重に取扱い方法を規定し、それに基づいた取扱いを徹底しています。

3). 従業員の監督

当社は、当社の規程に基づき、個人情報取扱い規程の厳格な運用を徹底しています。

4). 委託先の監督

個人情報の取扱いを外部に委託する場合には、当社の規程に基づき、要件を満たした委託先のみ委託を行い、適切な管理を行います。

5). 保存期間と廃棄

お客様からご提供いただいた情報については、保存期間を設定し、保存期間終了後は廃棄します。また、保存期間内であっても、不要となった場合にはすみやかに廃棄します。

5. 第三者提供の有無

- ※ 第三者提供を行わないことを明記する。今後第三者提供を行う場合は、利用者から同意を得て実施することを明記することが望ましい。
- また、利用目的の必要な範囲内において、他の事業者へ個人情報を委託する場合、委託することを明記する。

記載例

当社は、お客様からご提供いただいた個人情報を、第三者に提供することはありません。また、今後第三者提供を行う事になった場合には、提供する情報と提供目的などを提示し、お客様から同意を得た場合のみ第三者提供を行います。

また、当社では、利用目的の達成に必要な範囲内において、他の事業者へ個人情報を委託することがあります。

6. 個人情報の開示・訂正・利用停止等

- ※ 利用者からの求めに応じ、保有個人データの開示・訂正・利用停止・それらの手続き等に関する事項を明記する。

記載例(簡潔に記載する場合)

開示、訂正、利用停止等のお申し出があった場合には、当社所定の方法に基づき対応致します。具体的な方法については、個別にご案内しますので、下記受付窓口までお問い合わせください。

<受付窓口を記載>

記載例(詳細に記載する場合)

お客様からご提供いただいた情報の詳細については、以下の手続きにていつでもご確認することができます。また、情報の内容の訂正や利用停止等についても、お客様の申請に基づき、速やかに処理します。

1). 個人情報取扱事業者の名称

株式会社〇〇〇〇

本社所在地: 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

代表者氏名: 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

2). 保有個人データの訂正等

ご提供いただいた情報に訂正が必要な場合は、以下の手続きにより情報の更新を行うことができます。

<利用者からの要求により、保有個人データの訂正を行う際の手続きの方法について記載、又は詳細な説明ページへのリンクなど>

3). 保有個人データの利用停止等

ご提供いただいた情報の利用停止、情報のご提供の停止、ご提供いただいた情報の削除等については、以下の手続きにより行うことができます。

<利用者からの要求により、保有個人データの利用停止を行う際の手続きの方法について記載、又は詳細な説明ページへのリンクなど>

4). 手数料

<手続きが無償の場合>

上記の手続きには、手数料等は発生いたしません。

<手続きが有償の場合>

上記の手続きを希望される利用者は、1 件につき〇〇〇〇円の手数料をお支払いいただくことが必要となります。

7. 問い合わせ先

※ 苦情や問合せに対応する窓口について、連絡先を明記する。問合せ可能な連絡先と連絡方法が明示されていることが望ましい。

記載例

本サービス、又は個人情報の取扱いに関しては、下記の窓口まで電話または E メールにてお問い合わせください。

| | | |
|------------|--------------------|----------|
| 〇〇株式会社 | 〇〇部 | 個人情報保護担当 |
| 電話番号: | 03-1234-5678 | |
| E メールアドレス: | privacy@xxxx.co.jp | |

8. 改訂

※ プライバシーポリシー等の個人情報に係る取扱い方針の改訂状況(策定日、改訂日等)を明記する。

記載例

平成 27 年 4 月 1 日 策定

平成 28 年 9 月 1 日 改訂

【アグリゲータ(ユースケース②,③)】

1. 基本方針

※ コンプライアンスの宣言等、個人情報を取扱う上での基本方針を明示する。

記載例

<〇〇(事業体名称)> (以下、「当社」といいます。)は、個人情報の重要性を認識し、個人情報を保護することが社会的責務であると考え、個人情報に関する法令及び社内規程等を遵守し、当社で取扱う個人情報の取得、利用、管理を適正に行います。

2. 適用範囲

※ 本プライバシーポリシーの効力が及ぶ範囲を明示する。サービス毎にポリシーが異なる場合は、サービス毎に作成する必要がある。

記載例

本プライバシーポリシーは、当社が行う各種サービスにおいて、お客様の個人情報もしくはそれに準ずる情報を取り扱う際に、当社が遵守する方針を示したものです。

3. 個人情報の取得と利用目的

※ 当該項目では、以下の3点を明記する必要がある。

- 収集する情報
- 収集方法 (直接取得、間接取得を含む)
- 利用目的 (第三者提供することを利用目的に含めることも可能である)

記載例(ユースケース②)

当社はお客様から以下の情報をご提供いただいております。

- HEMS データ
HEMS 機器を通じて、当社が収集いたします
- 氏名、住所、連絡先
サービス申込時に申込書に御記入いただくことで、当社が収集しております。

また、当社は、お客様からご提供いただく情報を以下の目的の範囲内において、当社が提供する各種サービスに利用します。お客様の同意なく、情報の収集、目的外の利用を行うことはありません。

<以下は、利用目的例となる>

- (サービス名)の〇〇〇サービス(電力使用量見える化、見守りなど)を提供するため
- サービスの提供や機能拡張に向けた研究開発のため

- サービスの利用に伴う連絡・メールマガジン・DM・各種お知らせ等の配信・送付のため
- お客さまの承諾・申込みに基づく、サービス利用企業・提携企業・団体等への個人情報の提供のため
- サービスの改善・新規サービスの開発およびマーケティングのため
- キャンペーン・アンケート・モニター・取材等の実施のため
- サービスに関するご意見、お問い合わせ内容の確認・回答のため
- 利用規約等で禁じている行為などの調査のため

記載例(ユースケース③)

当社はお客さまから以下の情報をご提供いただいております。

- HEMS データ
HEMS 機器を通じて、当社が収集いたします
- 氏名、住所、連絡先
サービス申込時に申込書に御記入いただくことで、当社が収集いたします。

また、当社は、お客さまからご提供いただく情報を以下の目的の範囲内において、利用します。
お客さまの同意なく、情報の収集、目的外の利用を行うことはありません。

<以下は、利用目的例となる>

- (サービス名)の〇〇〇サービス(電力使用量見える化、見守りなど)を提供するため
- サービスの提供や機能拡張に向けた研究開発のため
- サービスの利用に伴う連絡・メールマガジン・DM・各種お知らせ等の配信・送付のため
- お客さまの承諾・申込みに基づく、サービス利用企業・提携企業・団体等への個人情報の提供のため
- サービスの改善・新規サービスの開発およびマーケティングのため
- キャンペーン・アンケート・モニター・取材等の実施のため
- サービスに関するご意見、お問い合わせ内容の確認・回答のため
- 利用規約等で禁じている行為などの調査のため

4. 個人情報の管理

※ 利用者から取得した情報について、どのような管理を行うかについて明記する。(個人情報管理体制、委託先管理、保存期間など)

個人情報の管理については、具体的に記載することで、より利用者からの信頼を得ることが可能である。そのため、個人情報管理体制、委託先管理、保存期間などについても記載することが望ましい。

(『個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン』の

「個人データの管理」P25~P43 に記載されている事項を実施している場合は、記載することが望ましい)

記載例

当社は、お客様からご提供いただいた情報の管理について、以下を徹底します。

1). 情報の正確性の確保

お客様からご提供いただいた情報については、常に正確かつ最新の情報となるよう努めます。

2). 安全管理措置

当社は、組織的な個人情報の管理については、社内規定による厳重に取扱い方法を規定し、それに基づいた取扱いを徹底しています。

3). 従業員の監督

当社は、当社の規程に基づき、個人情報取扱い規程の厳格な運用を徹底しています。

4). 委託先の監督

個人情報の取扱いを外部に委託する場合には、当社の規程に基づき、用件を満たした委託先のみ委託を行い、適切な管理を行います。

5). 保存期間と廃棄

お客様からご提供いただいた情報については、保存期間を設定し、保存期間終了後は廃棄します。また、保存期間内であっても、不要となった場合にはすみやかに廃棄します。

5. 第三者提供の有無

※ 第三者提供を行うことを明記し、同意が得られた場合のみ第三者提供を行うことを述べる。
なお、以下の項目が明記されていることが望ましい。

- 第三者提供する個人情報
- 提供先企業における利用目的

記載例

当社は、見える化サービスをお客様に提供するため、お客様からご提供いただいた個人情報や HEMS データの第三者提供を行います。

6. 個人情報の開示・訂正・利用停止等

※ 利用者からの求めに応じ、保有個人情報の開示・訂正・利用停止・それらの手続き等に関する事項を明記する。

記載例(簡潔に記載する場合)

開示、訂正、利用停止等のお申し出があった場合には、当社所定の方法に基づき対応致します。

ます。具体的な方法については、個別にご案内しますので、下記受付窓口までお問い合わせください。

<受付窓口を記載>

記載例(詳細に記載する場合)

お客様からご提供いただいた情報の詳細については、以下の手続きにていつでもご確認することができます。また、情報の内容の訂正や利用停止等についても、お客様の申請に基づき、速やかに処理します。

1). 個人情報取扱事業者の名称

株式会社〇〇〇〇

本社所在地: 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

代表者氏名: 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

2). 保有個人データの訂正等

ご提供いただいた情報に訂正が必要な場合は、以下の手続きにより情報の更新を行うことができます。

<利用者からの要求により、保有個人データの訂正を行う際の手続きの方法について記載、又は詳細な説明ページへのリンクなど>

3). 保有個人データの利用停止等

ご提供いただいた情報の利用停止、情報のご提供の停止、ご提供いただいた情報の削除等については、以下の手続きにより行うことができます。

<利用者からの要求により、保有個人データの利用停止を行う際の手続きの方法について記載、又は詳細な説明ページへのリンクなど>

4). 手数料

<手続きが無償の場合>

上記の手続きには、手数料等は発生いたしません。

<手続きが有償の場合>

上記の手続きを希望される利用者は、1件につき〇〇〇〇円の手数料をお支払いただくことが必要となります。

7. 問い合わせ先

※ 苦情や問合せに対応する窓口について、連絡先を明記する。問合せ可能な連絡先と連絡方法が明示されていることが望ましい。

記載例

本サービス、又は個人情報の取扱いに関しては、下記の窓口まで電話または E メールにてお問い合わせください。

| |
|-------------------------------|
| 〇〇株式会社 〇〇部 個人情報保護担当 |
| 電話番号: 03-1234-5678 |
| E メールアドレス: privacy@xxxx.co.jp |

8. 改訂

※ プライバシーポリシー等の個人情報に係る取扱い方針の改訂状況(策定日、改訂日等)を明記する。

記載例

| | |
|-----------------|----|
| 平成 27 年 4 月 1 日 | 策定 |
| 平成 28 年 9 月 1 日 | 改訂 |

【サービス】

1. 基本方針

※ コンプライアンスの宣言等、個人情報を取扱う上での基本方針を明示する。

記載例

<〇〇(事業体名称)> (以下、「当社」といいます。)は、個人情報の重要性を認識し、個人情報を保護することが社会的責務であると考え、個人情報に関する法令及び社内規程等を遵守し、当社で取扱う個人情報の取得、利用、管理を適正に行います。

2. 適用範囲

※ 本プライバシーポリシーの効力が及ぶ範囲を明示する。サービス毎にポリシーが異なる場合は、サービス毎に作成する必要がある。

記載例

本プライバシーポリシーは、当社が行うサービスにおいて、お客様の個人情報もしくはそれに準ずる情報を取扱う際に、当社が遵守する方針を示したものです。

3. 個人情報の取得と利用目的

※ 当該項目では、以下の3点を明記する必要がある。

- 収集する情報
- 収集方法（直接取得、間接取得を含む）
- 利用目的

なお、アグリゲータからの第三者提供以外で、サービスが個人情報を独自に収集している場合は、その旨を明記する必要がある。

記載例

当社は<アグリゲータ(第三者提供元)>から以下の情報を取得しております。

- HEMS データ
- 氏名、住所、連絡先

これらの情報は、以下の目的の範囲内において、当社が提供する〇〇〇サービスに利用します。お客様の同意なく、情報の収集、目的外の利用を行うことはありません。

<以下は、利用目的例となる>

- HEMS データを活用した〇〇〇サービス(電力使用量見える化、見守りなど)を提供するため
- 本サービスの提供や機能拡張に向けた研究開発のため

- 本サービスの利用に伴う連絡・メールマガジン・DM・各種お知らせ等の配信・送付のため
- お客さまの承諾・申込みに基づく、本サービス利用企業・提携企業・団体等への個人情報の提供のため
- 本サービスの改善・新規サービスの開発およびマーケティングのため
- キャンペーン・アンケート・モニター・取材等の実施のため
- 本サービスに関するご意見、お問い合わせ内容の確認・回答のため
- 利用規約等で禁じている行為などの調査のため

4. 個人情報の管理

※ 利用者から取得した情報について、どのような管理を行うかについて明記する。(個人情報管理体制、委託先管理、保存期間など)

個人情報の管理については、具体的に記載することで、より利用者からの信頼を得ることが可能である。そのため、個人情報管理体制、委託先管理、保存期間などについても記載することが望ましい。

(『個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン』の「個人データの管理」P25~P43 に記載されている事項を実施している場合は、記載することが望ましい)

記載例

当社は、お客様からご提供いただいた情報の管理について、以下を徹底します。

1). 情報の正確性の確保

お客様からご提供いただいた情報については、常に正確かつ最新の情報となるよう努めます。

2). 安全管理措置

当社は、組織的な個人情報の管理については、社内規定による厳重に取扱い方法を規定し、それに基づいた取扱いを徹底しています。

3). 従業員の監督

当社は、当社の規程に基づき、個人情報取扱い規程の厳格な運用を徹底しています。

4). 委託先の監督

個人情報の取扱いを外部に委託する場合には、当社の規程に基づき、要件を満たした委託先のみ委託を行い、適切な管理を行います。

5). 保存期間と廃棄

お客様からご提供いただいた情報については、保存期間を設定し、保存期間終了後は廃棄します。また、保存期間内であっても、不要となった場合にはすみやかに廃棄します。

5. 第三者提供の有無

※ 第三者提供の有無について明記する。

ご提供いただいた情報に訂正が必要な場合は、以下の手続きにより情報の更新を行うことができます。

＜利用者からの要求により、保有個人データの訂正を行う際の手続きの方法について記載、又は詳細な説明ページへのリンクなど＞

3). 保有個人データの利用停止等

ご提供いただいた情報の利用停止、情報のご提供の停止、ご提供いただいた情報の削除等については、以下の手続きにより行うことができます。

＜利用者からの要求により、保有個人データの利用停止を行う際の手続きの方法について記載、又は詳細な説明ページへのリンクなど＞

4). 手数料

＜手続きが無償の場合＞

上記の手続きには、手数料等は発生いたしません。

＜手続きが有償の場合＞

上記の手続きを希望される利用者は、1 件につき〇〇〇〇円の手数料をお支払いいただくことが必要となります。

7. 問い合わせ先

※ 苦情や問合せに対応する窓口について、連絡先を明記する。問合せ可能な連絡先と連絡方法が明示されていることが望ましい。

記載例

本サービス、又は個人情報の取扱いに関しては、下記の窓口まで電話または E メールにてお問い合わせください。

〇〇株式会社 〇〇部 個人情報保護担当

電話番号: 03-1234-5678

E メールアドレス: privacy@xxxx.co.jp

8. 改訂

※ プライバシーポリシー等の個人情報に係る取扱い方針の改訂状況（策定日、改訂日等）を明記する。

記載例

平成 27 年 4 月 1 日 策定

平成 28 年 9 月 1 日 改訂