

協同組合日本写真館協会 個人情報保護ガイドラインの解説

1. 目的と範囲

写真館が扱う「写真」には 1 枚の写真から複数の個人情報または類推できる情報が存在します。例えば趣味趣向、友人関係、身長などの身体情報です。また、データ容量も文字原稿とは比較にならないくらい莫大で、今後、カメラの進歩に伴い、さらに撮影データの大容量化が進むことが考えられます。

このような観点から、協同組合日本写真館協会は、個人情報の取り扱いには十分な配慮が必要であると考えます。そのため写真館はこのガイドラインを遵守することと、個人情報の取り扱いに関して、会社としての理念と責任を表明しなくてはなりません。

また、理念と責任に加えて個人情報の管理、運用（マネジメント）に関して従業員だけでなく、パート、契約カメラマン、デザイナーなどにも徹底する必要があります。このガイドラインの対象は仕事に関わる人全般に渡るものであることを認識してください。委託先（下請けや印刷会社など）も対象となりますので、管理や監督が必要です。

2. 用語と定義

本ガイドラインにおいて使用する統一した文言を用語と言います。

JISQ15001 の用語のうち、本ガイドラインでは必要ないと思われる部分は省略しており、用語は最低限のものを定義していますから、必ず覚える必要があります。

3.1 個人情報保護方針

個人情報保護方針は写真館が個人情報を取扱い（PMS:個人情報保護マネジメントシステム）に関する取り組みを表明する公式文書です。個人情報保護方針は PMS の第一歩ですから、本ガイドラインは JISQ15001 で要求されているものをそのまま使用します。

個人情報保護方針はホームページに掲載します。ホームページがない場合は店頭に掲示し、誰もが読めるようにします。

※ 参考資料「個人情報保護方針」

3.2.1 個人情報の特定

写真館は保有している個人情報の内容、名称、形態（データ、プリント、紙など）、利用目的、保有期間を把握してはなりません。このことを「個人情報を特定する」と言います。保有している個人情報の内容や件数を知ることは管理の根本ですから、必ず調査して記録してください。また、個人情報の数は新規取得や作業終了に伴うデータの消去または破棄で増減しますから、件数は日々変わるはずで

そのため、定期的に件数を数える手順を作り管理に役立てます。件数を数え、決められた用紙に記録するのですが、記録は 1 年に 1 回で結構です。しかし、1 年に 1 度の集計は大ごとになる可能性がありますから、月ごとに集計し、1 年に 1 回、まとめるほうが楽だと思います。写真館にはそれぞれの事情に合わせて集計方法や時期を決めていただきます。記録する総数は、例えば、25,455 件ではなく、約 25,000 件で結構ですので、厳密に集計する必要はありません。

卒業アルバムのクラス名簿や結婚式場からの発注伝票などは、写真館が直接取得した個人情報ではなく、学校や式場から業務を行うために「預かった個人情報（預託された個人情報）」です。管理や運用方法が違いますので、保有する個人情報は直接取得したものなのか、預かった個人情報なのかを明確に区別してください。

3.2.2 法令や国が定める指針とその他の規範

写真館は個人情報の取り扱いに関して国の指針やガイドラインなどを参照して、業務を行います。参照する規範は個人情報保護法、経済産業省のガイドライン、情報セキュリティ関連のガイドライン、所在地の都道府県条例、市町村条例、写真館協会の

ガイドラインです。そのほかに学校業務を行っている場合は文部科学省のガイドライン、雇用が有る場合は厚生労働省のガイドラインなど、それぞれの業務に関する規範を参照しなければなりません。参照する規範は最新版でなければならず、JISQ15001 では定期的にチェックする手順を確立することを求めています。本ガイドラインは手順まで求めませんが、写真館は自分の関連する規範に変更や追加項目がないか定期的にチェックし、ダウンロードして保管するようにします。

3.2.3 リスクの認識と対策

写真館は保有する個人情報の管理を適正に行わなければなりません。例えば、私たちは個人情報の取得時に明示した利用目的以外に個人情報を利用することはできません。また、デジタル化の進展は私たちの業務に多大な恩恵をもたらしてくれましたが、同時に、たった一回のキー操作ミスで個人情報を漏えいをしたり、消去してしまう危険性をもたらしました。そのため私たちは個人情報の形態などを総合的に評価して、操作ミスや漏えいなどが起こる可能性がある場所や頻度を探らなければなりません。

まず、業務の流れを図式化した「業務フロー」を作ります。そして局面（場面）ごとに個人情報の種類や形態、さらされている脅威（故意や不可抗力で発生が考えられる事故など）を特定し、対策を講じます。

故事に「己を知れ」という言葉が有りますが、リスク分析・認識は正に己を知る必要不可欠の手段です。

※参考資料「リスク分析・対策表」

3.2.4 内部規程

内部規程は従業員の誰もが同じ運用が出来るようにマネジメントシステムを文書化したもので、いわば写真館の法律です。

JISQ15001 で整備が求められている規程は、小規模経営の写真館が維持することはとても難しく、本ガイドラインでは必要最低限の規程を整備することにします。したがって JIS の要求事項を見直して、簡略化した規程を日本写真館協会の統一規程として配布します。

前述したように「手順の確立」は協会が行いますので、ほとんどの規程において手順の確立項目は省くことにします。逆に言うと、配布する規程は写真館がマネジメントシステムを維持していくために最低限のものだけということになりますから、必ず遵守してください。

マネジメントシステムは P D C A を実行することを基本としています。P (Plan) は計画、D (Do) は計画に沿った運用、C (Check) は点検、A (Act) は見直しをして、あらためて運用する、という意味です。

ガイドラインや規程を制定したりすることは P (計画) です。写真館には計画に従って運用 (D) してもらいます。C は監査のことです。自分たちで内部監査を行っても結構ですが、希望する写真館には協会から監査・アドバイザーを派遣します。

監査の結果見直す事柄については是正して再度計画を立て再度運用 (A) します。これを繰り返していくのですが、結果、最初にあったリスクは無くなりはしないもののどんどん小さくなっていきます。

このように、規程は私たち写真館の土台として、今後重要な役割を果たしていくこととなります。

配布する規程に関しては写真館の事情に合わせて変えてもかまいません。

※写真館協会制定の個人情報マネジメントにおける規程類

3.2.5 緊急事態への準備

写真館は個人情報漏えい、滅失、棄損した場合を想定した手順を決め、従業員に知しなければなりません。具体的には緊急連絡網を作り、事故等が発生した場合、速やかに対応できるようにします。

まず、できるだけ速やかに事実関係、原因を把握し、対応策を講じます。その後、速やかに当該本人に連絡します。次に事実関係、原因、対応策をホームページや文書で公表し、関係機関に報告します。具体的な例として学校業務で事故が起こったと想定します。この場合の報告先は学校、本人、教育委員会、写真館協会、経済産業省、文部科学省です。事故は誰でも起こす可能性があります。今社会で求められていることは、事故が起きた時の速やかな対応と事実の公表です。事故で信用を落とすのは、事実の隠ぺいと対応の遅れです。

※「事故報告書」

3.3.1 利用目的

写真館は個人情報を取得するときに、利用目的を特定して同意を得なければなりません。これはマネジメントシステムの基本です。本人の同意はこの時に明示した利用目的だけで、写真館はこの利用目的を超えて個人情報を利用することはできません。例えば「見本写真としてウインドウに掲示する」という利用目的が特定（明示）されていない場合、写真を見本としてウインドウに掲示することはできません。改めて、見本として掲示する同意を得なくてはなりません。それならば、考えられるケース全ての同意を最初にとっておけば良いと思いますが、残念ながらガイドラインには「利用は業務を遂行する上で必要な限度内で行わなければならない。」と明記してあります。利用目的は必要最小限にしなければなりません。

3.3.3 特定な機微の情報の取得、利用及び提供の制限

写真館はガイドラインの 3.3.2 の A～D で特定した機微な情報の取得、利用及び提供を行ってはなりません。機微情報とは第三者にあまり知られたくない情報のことで、通常の写真館の業務では取得する必要はありません。また今後、保有する個人情報を第三者に渡す「提供」という言葉が出てきますが、提供は行わないと考えてください。提供は保有する個人情報を第三者に渡すことです。通常業務では基本的にないはずですが、卒業アルバムの作製のために生徒名簿を印刷会社に渡すことは、写真館から見れば個人情報の「預託」です。さらに学校から見ると、写真館には生徒の個人情報の「預託」、印刷会社へは委託先の写真館からの「再預託」になります。提供と考えられるのは健康保険、年金などのために関係機関に渡す個人情報など限られています。

もうひとつ、3.3.3 の本文にある「ただし、法令に基づく場合、人の生命、身体、財産の保護のため、公衆衛生の向上、児童の健全育成の推進のため、国、地方公共団体が事務を遂行するにあたって本人の同意を得ることで業務に支障を及ぼす可能性がある場合はこの限りでない。」を「ただし書き」と言い、同じ内容で「ただし書き」が適応される局面が今後出てきます。国や自治体の公務や人命に関わる場合はマネジメントシステムの維持より優先される場合があるということです。

3.3.4 本人から直接書面による取得をする場合の措置

個人情報の取得は「直接書面による取得」と「それ以外の取得」のふたつに分かれます。対面や、ネットエントリーなどで個人情報を取得する場合が直接書面による取得で、あとはそれ以外の取得です。業務の委託元である学校から、生徒や先生の名簿を預かることや結婚式場から回って来る撮影伝票などは「それ以外の取得」です。直接本人から取得する場合は事前に 3.3.4 の本文の A) ～H) の項目を本人に通知し、その上で同意を取らなければなりません。利用目的の条項で「利用目的を特定する」、「利用目的を明示する」とはこのことです。

この局面で本ガイドラインが使用する文書の文書名は「個人情報の取り扱いについ

て」とします。「個人情報の取り扱いについて」は「個人情報保護方針」、「本人の同意」と合わせてマネジメントシステムの根本です。このことを理解し運用することは本ガイドラインにおけるマネジメントシステムの運用において大きな部分を占めるといっても過言ではありません。後の部分は長年、ネガや写真の管理を徹底してきた写真館にとって常識的な管理の延長線上にあるといえますから、この部分を抑えていただければ、マネジメントシステムの50%は完成したようなものです。

簡単に手順をいいます。まず個人情報保護方針を公表します。次に個人情報を提供する本人に「個人情報の取り扱いについて」明示し、「同意」を取ります。これで取得は完了です。あとは特定した利用する大前提はクリアしたことになります。

※「個人情報の取り扱いについて」

3.3.5 個人情報を3.3.4以外で取得する場合の措置

写真館は直接書面による取得以外の取得（学校や結婚式場などの委託元から預かるなど）をする場合、事前に利用目的を特定していない場合は取得した後すぐに利用目的を特定して本人に通知し、ホームページなどで公表しなければなりません。この場合、本人の同意は必要ありません。委託元が写真館に業務を委託することを利用目的に特定して本人から同意を取ってありますから、二重の同意は必要ありません。ただし、写真館は委託業務として利用目的を公表してください。

また卒業アルバム作製業務は学校からの委託を受けて行う業務ですが、撮影に使うカメラや記録する媒体は写真館のものを使用するはずですが、写真館協会は、委託された業務であっても、撮影は限りなく直接書面による取得に近いと判断します。撮影業務におけるマネジメントは「直接書面による取得」と「それ以外の取得」の両方の手順で行うということを認識しておいてください。

※「受託業務における個人情報の取り扱いについて」

3.3.6 利用に関する措置

利用に関して、写真館は利用目的の範囲を超えて個人情報を利用することはできません。利用目的の範囲を超えて利用（目的外利用）することは可能ですが、その時は利用する前に本人に前項で規定した「個人情報の取り扱いについて」を使用して改めて利用目的を特定し同意を取らなくてはなりません。

目的外利用は同意の根本に関わる可能性がありますから、JISQ15001は重要項目として複数のチェック機能の整備を求めています。本ガイドラインでは目的外利用の同意を取ることを厳守するために、複雑な運用を敢えて避けることにしますが、目的外利用は非常に重要であることを意識して運用してください。

※「目的外利用のお願い」

3.3.7 提供に関する措置

写真館が個人情報を第三者に提供する場合は「個人情報の取り扱いについて」「受託業務における個人情報の取り扱いについて」と同等の内容で改めて本人の同意を取らなければなりません。ただし、提供に関してあらかじめ同意を取っている場合や本ガイドラインで詳しく規定している項目に関して同意は必要ありません。しかしながら、写真館の通常業務において雇用関係以外で個人情報の第三者への提供はありませんので、写真館協会は第三者への提供は基本的に禁止します。

3.4.1 正確性の確保

写真館は個人情報を業務で使用する時や保管する時には個人情報の正確性を保たなくてはなりません。例えば、卒業アルバムの編集作業であやまって他の人の名前を使ってしまうたり、名字の漢字に省略文字を使ったりしてしまうことは正確性を欠きます。また、役職や所属部門などは変わる可能性がありますので、常に最新のものにすることがあります。

個人情報保護というと漏えいとか滅失を連想しますが、正確性を確保することも個人情報保護です。

3.4.2 安全管理措置

写真館は個人情報の安全管理を徹底して行わなければなりません。前項のリスク分析で認識したリスクに応じた対策を決めて運用します。

具体的な対策はそれぞれの局面で考えますが、想定される対策は PC のパスワードの設定、個人情報ファイル輸送、転送時にパスワードを設定する、ウイルス対策ソフトを導入する、個人情報の保管はカギ付きロッカーにする、入退館、入退室の管理、SNSの使用制限、携帯電話の管理など、挙げればきりがありません。本ガイドラインはこれらのことを全て求めますが、具体的な対策は写真館協会作製の安全管理規程で規定します。JISQ15001 はかなり高度な安全管理を求めています。本規程は確実に運用できる対策を講じ、その運用を適正に行っている（維持する）かどうかを評価します。

※「個人情報の授受記録」「来訪者記録」「施錠管理簿」「個人情報預かり証」

3.4.3 従業員の監督

写真館は安全管理において、従業員（従業員、パート、契約社員など）の監督を行わなければなりません。過去の個人情報の漏えい事故、事件の大半は従業員の過失や故意が原因です。見識ある企業は SNS の利用を禁止しています。全てを否定するわけではありませんが、会員の皆さんはこれを機に意識改革をお願いします。

3.4.4 委託先の監督

写真館は業務を委託する場合、委託をする業者を選定しなければなりません。選定するとは、必要項目を点数制で評価するという事です。私たちは個人情報保護体制だけではなく、技術や対応力など総合的に評価して、委託先を決めていますから、落第点だから今後は委託しない、ということではありません。大切なことは、個人情報に関して委託先が、どのような弱点を抱えているのかを把握することです。そしてその弱点が事故に繋がらないように継続的に監督や指導を行ったり、是正をお願いするという事です。

例えば、卒業アルバム作製業務において、上記の内容は正に学校と私たち写真館の関係に当てはまります。委託先を選定して、継続的に監督することは私たち自身の業務にとっても大いに役立ちます。

※「委託先チェックシート」「個人情報保護覚書」

3.4.5 個人情報に関する本人の権利

本人の権利として、本人は内容の訂正、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の求めのすべてに応じることができる権限を持っています。このような権利を請求することを開示請求と言い、写真館はこの請求があった場合、速やかに対応しなければなりません。開示できる個人情報を開示対象個人情報と言いますが、写真館が扱う個人情報のほとんどが開示対象個人情報であると思ってください。また、開示請求は所定の方法で受け付けるようにしますが、その手順や使用する様式は写真館協会で作製します。

ただし、JISQ15001 で求めている開示請求の手順は複雑なため、本ガイドラインでは開示請求があった場合に記録として残す様式を整備します。

※「開示等請求用紙」「開示等請求記録」

3.4.6 教育

個人情報保護マネジメントシステムを理解するために、写真館は従業員に対して定期的に教育を行わなければなりません。教育のテキストや試験問題は写真館協会が作製し配布します。

3.4.7 文書管理

マネジメントシステムの運用では多くの文書が発生します。文書を記録することは、業務を遡ってみたり、証拠や証明として使うことができますから重要です。本ガ

イド ラインでは記録を残すことに重点を置きます。

※「マネジメント文書一覧」

3.5 苦情及び相談への対応

写真館は個人情報に関して本人から苦情や相談がある場合、適切に対応しなければなりません。そのために写真館は苦情、相談窓口を設置し、担当を配置します。

また、写真館協会は苦情、相談に関する様式を作成しますから、写真館は苦情や相談があった場合記録してください。

※「苦情・相談等記録」

3.6.1 監査

写真館は本ガイドラインの適合状況や運用状況を定期的にチェックしなければなりません。このことを監査と言います。適合状況とは本ガイドライン、社会情勢や技術の進展に合わせて規程や様式が整備されているかどうかと言うことで、規程や様式は写真館協会が整備する本ガイドラインでは写真館の監査対象ではありません。

監査はP D C AのCの部分で、自浄作用だと考えてください。写真館が対外的に信用を求めるためには監査は不可欠です。

JISQ15001 では内部に監査責任者を配置し監査を行うよう、求めています。写真館は人的、技術的に見て、内部監査を行うことはできないと思いますので、監査人は協会から派遣します。いわゆる外部監査です。

※「監査チェックシート」「監査報告・是正勧告書」

3.6.2 予防及び是正措置

写真館は監査において指摘された不適合に関して是正を行わなければなりません。また社会情勢などに対応した予防措置も考えます。指摘事項に関しては写真館が独自に対応策を講じなければなりません。写真館協会が作成する様式を満たすことで是正や予防が行えるようにします。

※「是正記録」

3.6.2 代表者による見直し

代表者は外部監査で受けた報告、寄せられた苦情や相談、社会情勢などを参考にしてマネジメントシステムを見直さなければなりません。P D C AのAの部分です。

※「マネジメントレビュー」

参考資料

3.4.3 リスク分析 業務フローの作例

写真撮影の撮影局面を例にとります。本人→（撮影）カメラ（メディア）→パソコン→バックアップと簡単なフローが出来るわけですが、ここに存在するリスクを列記しますと、

A 撮影時：①本人の同意の取り忘れ、②利用目的の特定忘れ、③カメラの故障、④撮影ミス、

B パソコンに保管時：⑤メディアの破損、⑥紛失、⑦パソコンの故障、⑧ウイルス感染、⑨誤消去、⑩転送エラー、⑪ファイル名の誤記入



対応策

- ① マネジメントシステムの教育と習熟
- ② マネジメントシステムの教育と習熟

- ③ 定期的な点検と整備、代替機の準備
- ④ 技術の習熟、教育
- ⑤ 定期的な点検
- ⑥ 一連の流れを中断しない
- ⑦ 定期的な点検、デフラグ
- ⑧ ウイルス対策ソフトの導入
- ⑨ バックアップ、二重チェック
- ⑩ 転送時の再確認
- ⑪ 二重チェック