

マンション管理業における個人情報保護ガイドライン

(趣旨)

第1条 一般社団法人マンション管理業協会（以下「本会」という。）は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及びマンションの管理の適正化の推進に関する法律（平成12年法律第149号）を踏まえ、本会の会員（定款第6条第一号に定める正会員をいう。以下同じ。）の個人情報の取扱いの適正を確保するために必要な事項を、以下のとおり定めるものとする。

(適用範囲)

第2条 このガイドラインは、会員が個人情報の適正な取扱いの確保に関する活動に対して適用する。
2 前項にかかわらず、雇用管理に関しては、「雇用管理に関する個人情報の適正な取扱いを確保するために事業者が講すべき措置に関する指針」（平成16年厚生労働省告示第259号）によるものとする。

(会員による個人情報の保護に関する指針等)

第3条 会員は、法、個人情報の保護に関する法律施行令（平成15年政令第507号）、基本方針及びこのガイドライン等を踏まえ、その事業活動の特性、規模及び実態を考慮し、自らの個人情報の保護に関する考え方や方針（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・公表し、これを遵守するよう努めるものとする。

(定義)

第4条 このガイドラインにおいて、次の各号に掲げる用語の定義は、当該各号に定めるところによる。

- 一 個人情報 会員がマンションの管理事務を通じて取り扱っている区分所有者等（区分所有者及び入居者をいう。以下同じ。）に属する情報であって、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区分所有者等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ものとなるものを含む。）をいう。
- 二 個人情報データベース等 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。
 - イ 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体系的に構成したもの
 - ロ 電子計算機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、他人によても容易に検索可能な状態に置いているもの
- 三 個人データ 個人情報データベース等を構成する個人情報をいう。
- 四 保有個人データ 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ができる権限を有する個人データをいう。ただし、次のイ又はロの場合を除く。
 - イ 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ものとして、次に掲げるもの。
 - (1) 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
 - (2) 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
 - (3) 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
 - (4) 犯罪の予防、鎮圧又は捜査その他の公共の安全と秩序の維持に支障が及ぶおそれがあるもの
 - ロ 6ヶ月以内に消去する（更新することは除く。）こととなるもの。
- 五 本人 個人情報によって識別される特定の区分所有者等をいう。

(利用目的の特定)

第5条 会員は、個人情報を取り扱うに当たっては、その利用の目的（以下「利用目的」という。）をできる限り特定しなければならない。

2 会員は、利用目的の特定に当たっては、当該会員において個人情報が最終的にどのような事業の用に供され、どのような目的で利用されるかが本人にとって一般的かつ合理的に想定できる程度に具体的であることが望ましい。

(利用目的の変更)

第6条 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相当の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。

(取得に際しての利用目的の通知又は公表)

第7条 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。

- 2 会員は、前項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契約書その他の書面（電子的方式、磁気的方式その他の人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録を含む。以下この項において同じ。）に記載された当該本人の個人情報を取得する場合その他本人から直接書面に記載された当該本人の個人情報を取得する場合は、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。ただし、人の生命、身体又は財産の保護のために緊急に必要がある場合は、この限りでないが、その場合には、第一項の規定に基づいて、取得後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。
- 3 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。
- 4 前三項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。
 - 一 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
 - 二 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
 - 三 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。
 - 四 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

（利用目的による制限）

- 第8条 会員は、あらかじめ本人の同意を得ないで、第5条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。ただし、あらかじめ本人の同意を得るために個人情報を利用することは、当初特定した利用目的にない場合にも、目的外利用には当たらない。
- 2 会員は、合併その他の事由により他の者から事業を承継することに伴って個人情報を取得した場合は、あらかじめ本人の同意を得ないで、承継前における当該個人情報の利用目的の達成に必要な範囲を超えて、当該個人情報を取り扱ってはならない。ただし、あらかじめ本人の同意を得るために個人情報を利用することは、承継前の利用目的にない場合にも、目的外利用には当たらない。
 - 3 前二項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。
 - 一 法令に基づく場合
 - 二 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。
 - 三 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。
 - 四 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。

（適正な取得）

- 第9条 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。

（データ内容の正確性の確保）

- 第10条 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よう努めなければならない。

（安全管理措置）

- 第11条 会員は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又はき損（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人データの安全管理のため、組織的、人的、物理的及び技術的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等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るものとする。

- 2 会員は、組織的安全管理のために次に掲げる事項について措置を講ずるよう努めるものとする。
 - 一 個人情報保護管理者の設置
 - 二 個人データの安全管理措置を講じるための組織体制の整備
 - 三 個人データの安全管理措置を定める規程等の整備と規程等に従った運用
 - 四 個人データ取扱台帳の整備
 - 五 個人データの安全管理措置の評価、見直し及び改善
 - 六 事故又は違反への対処について手続きの策定
- 3 会員は、人的安全管理のために次に掲げる事項について措置を講ずるよう努めるものとする。
 - 一 使用人その他の従業者（以下「従業者」という。）の雇用及び委託契約時における非開示契約の締結

二 従業者に対する教育、啓発の実施

- 4 会員は、物理的安全管理のために次に掲げる事項について措置を講ずるよう努めるものとする。
 - 一 入退館（室）管理の実施
 - 二 盗難等に対する対策
 - 三 機器、装置等の物理的な保護
- 5 会員は、技術的安全管理のために次に掲げる事項について措置を講ずるよう努めるものとする。
 - 一 個人データへのアクセスにおける識別と認証
 - 二 個人データへのアクセス制御
 - 三 個人データへのアクセス権限の管理
 - 四 個人データのアクセスの記録
 - 五 個人データを取り扱う情報システムに対する不正プログラム対策
 - 六 個人データの移送・通信時の対策
 - 七 個人データを取り扱う情報システムの動作確認時の対策
 - 八 個人データを取り扱う情報システムの監視
 - 九 個人データを取り扱う情報システムに対する外部からの不正アクセスの防御対策

（従業者の監督）

第12条 会員は、その従業者に個人データを取り扱わせるに当たっては、当該個人データの安全管理が図られるよう、当該従業者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。その際、個人データの漏えい等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、事業の性質及び個人データの取扱状況等に起因するリスクに応じ、個人データを取り扱う従業者に対する教育及び研修等の内容及び頻度を充実させるなど、必要かつ適切な措置を講ずるものとする。

（委託先の監督）

- 第13条 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、委託を受けた者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。その際、個人データの漏えい等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、事業の性質及び個人データの取扱状況等に起因するリスクに応じ、必要かつ適切な措置を講ずるものとする。
- 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るものとする。
 - 3 会員は、前項の規定を遵守するために次に掲げる事項について委託契約時に明確化に努めるものとする。
 - 一 個人データの安全管理に関する事項。例えば次に掲げる事項。
 - イ 個人データの漏えい等の防止、盗用の禁止に関する事項
 - ロ 委託契約範囲外の加工、利用の禁止
 - ハ 委託契約範囲外の複写、複製の禁止
 - 二 委託処理期間
 - 木 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
 - 二 委託先の秘密の保持に関する事項
 - 三 個人データの取扱いの再委託を行うに当たっての委託元への報告とその方法
 - 四 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
 - 五 委託契約の内容、期間が遵守されていることの確認
 - 六 委託契約の内容、期間が遵守されなかった場合の措置
 - 七 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
 - 八 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元と委託先の責任の範囲
 - 九 契約終了時の個人データの返却等に関する事項

（第三者提供の制限）

- 第14条 会員は、次に掲げる場合を除くほか、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。
- 一 法令に基づく場合
 - 二 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。
 - 三 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。
 - 四 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。

(本人への通知等により第三者に提供できる場合)

- 第15条 会員は、第三者に提供される個人データについて、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としている場合であって、次に掲げる事項について、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は、前条の規定にかかわらず、当該個人データを第三者に提供することができる。
- 一 第三者への提供を利用目的とすること。
 - 二 第三者に提供される個人データの項目
 - 三 第三者への提供の手段又は方法
 - 四 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。
- 2 会員は、前項第二号又は第三号に掲げる事項を変更する場合は、変更する内容について、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かなければならない。

(第三者提供に該当しない場合)

- 第16条 次に掲げる場合において、当該個人データの提供を受ける者は、前二条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。
- 一 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場合
 - 二 合併、分社化、営業譲渡等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
 - 三 個人データを特定の者との間で共同して利用する場合であって、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及び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。
- 2 会員は、前項第三号に規定する共同して利用される個人データの項目又は共同して利用する者の範囲を変更する場合は、あらかじめ本人の同意を得なければならない。
- 3 会員は、第一項第三号に規定する利用する者の利用目的又は個人データの管理について責任を有する者の氏名若しくは名称を変更する場合は、変更する内容について、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かなくてはならない。

(保有個人データに関する事項の公表等)

- 第17条 会員は、保有個人データに関し、次に掲げる事項について、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。
- 一 会員の氏名又は名称
 - 二 すべての保有個人データの利用目的（第7条第4項第一号から第三号までに該当する場合を除く。）
 - 三 次項、次条第1項、第19条第1項又は第20条第1項若しくは第2項の規定による求めに応じる手続（第23条第2項の規定により手数料の額を定めたときは、その手数料の額を含む。）
 - 四 前三号に掲げるもののほか、保有個人データの適正な取扱いの確保に関し必要な事項として次に掲げるもの。
 - イ 会員が行う保有個人データの取扱いに関する苦情の申出先
 - ロ 認定個人情報保護団体の名称及び苦情の解決の申出先
- 2 会員は、本人から、当該本人が識別される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。
- 一 前項の規定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な場合
 - 二 第7条第4項第一号から第三号までに該当する場合
- 3 会員は、前項の規定に基づき求められた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。

(保有個人データの開示)

- 第18条 会員は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの開示（当該本人が識別される保有個人データが存在しないときにその旨を知らせるることを含む。以下同じ。）を求められたときは、本人に対し、書面の交付（開示の求めを行った者が同意した方法があるときは、当該方法）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、開示することにより次の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。
- 一 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
 - 二 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
 - 三 他の法令に違反することとなる場合
- 2 会員は、前項の規定に基づき求められた保有個人データの全部又は一部について開示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。

3 他の法令の規定により、本人に対し第1項本文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、同項の規定は、適用しない。

(保有個人データの訂正等)

第19条 会員は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの内容が事実でないという理由によって当該保有個人データの内容の訂正、追加又は削除（以下この条において「訂正等」という。）を求められた場合には、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続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、当該保有個人データの内容の訂正等を行わなければならない。

2 会員は、前項の規定に基づき求められた保有個人データの内容の全部若しくは一部について訂正等を行ったとき、又は訂正等を行わない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨（訂正等を行ったときは、その内容を含む。）を通知しなければならない。

(保有個人データの利用停止等)

第20条 会員は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第8条の規定に違反して取り扱われているという理由又は第9条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、当該保有個人データの利用の停止又は消去（以下この条において「利用停止等」という。）を求められた場合であって、その求め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。

2 会員は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第14条第1項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の停止を求められた場合であって、その求め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。

3 会員は、第1項の規定に基づき求められた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、又は前項の規定に基づき求められた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。

(理由の説明)

第21条 会員は、第17条第3項、第18条第2項、第19条第2項又は前条第3項の規定により、本人から求めら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。

(開示等の求めに応じる手続)

第22条 会員は、第17条第2項、第18条第1項、第19条第1項又は第20条第1項若しくは第2項の規定による求め（以下この条において「開示等の求め」という。）に関し、次の各号に掲げる事項を、その求めを受け付ける方法として定めることができる。この場合において、本人は、当該方法に従って、開示等の求めを行わなければならない。

- 一 開示等の求めの申出先
 - 二 開示等の求めに際して提出すべき書面（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で作られる記録を含む。）の様式その他の開示等の求めの方式
 - 三 開示等の求めをする者が本人又は第3項に規定する代理人であることの確認方法
 - 四 第23条第1項の手数料の徴収方法
- 2 会員は、本人に対し、開示等の求めに關し、その対象となる保有個人データを特定するに足りる事項の提示を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求めをすることができるよう、当該保有個人データの特定するに資する情報の提供その他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。
- 3 開示等の求めは、次に掲げる代理人によってすることができる。
- 一 未成年者又は成年被後見人の法定代理人
 - 二 開示等の求めをすることにつき本人が委任した代理人
- 4 会員は、前三項の規定に基づき開示等の求めに応じる手続きを定めるに当たっては、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。

(手数料)

- 第23条 会員は、第17条第2項の規定による利用目的の通知又は第18条第1項の規定による開示を求められたときは、当該措置の実施に關し、手数料を徴収することができる。
- 2 会員は、前項の規定により手数料を徴収する場合は、実費を勘案して合理的であると認められる範囲内において、その手数料の額を定めなければならない。

(会員による苦情の処理)

- 第24条 会員は、個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない。
- 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。

(法違反又は法違反のおそれが発覚した場合の対応)

- 第25条 会員は、その取り扱う個人情報（委託を受けた者が取り扱うものを含む。）について、法違反又は法違反のおそれが発覚した場合には、次に掲げる措置を適切に実施することが望ましい。
- 一 事実関係を調査し、法違反又は法違反のおそれが把握できた場合には、その原因究明にあたること。
 - 二 事実関係に基づき、影響が及ぶ範囲を特定すること。
 - 三 第一号の規定で究明した原因を踏まえ、再発防止策を検討し、速やかに実施すること。
 - 四 影響を受ける可能性のある本人へ速やかに連絡し、又は本人が容易に知り得る状態に置くこと。
 - 五 事実関係及び再発防止策等について、速やかに公表すること。
- 2 会員は、法違反又は法違反のおそれが発覚した場合には、事実関係及び再発防止策等について、国土交通省及び本会に直ちに報告するものとする。

(変更)

- 第26条 このガイドラインは、社会情勢の変化、国民の意識の変化、技術動向の変化等諸環境の変化を踏まえ、理事会の議決を経て、変更することができる。

附 則

(施行期日)

- 第1条 このガイドラインは、平成17年4月1日から施行する。

附 則

(施行期日)

- 第1条 このガイドラインは、平成25年4月1日から施行する。

附 則

(施行期日)

- 第1条 このガイドラインは、平成25年12月1日から施行する。