

# 東京都個人情報取扱事務要綱

〔16生広情報第708号〕  
平成17年3月31日

## 目次

- 第1 趣旨
- 第2 管理体制
- 第3 報告事項
- 第4 審議会の意見聴取等
- 第5 苦情相談
- 第6 事業者指導
- 第7 その他

## 第1 趣旨

### (趣旨)

- 1 東京都個人情報の保護に関する条例（平成2年東京都条例第113号。以下「条例」という。）に定める事務処理（「保有個人情報の開示・訂正・利用停止事務取扱要綱」に定めるものを除く。）は、別に定めがある場合を除き、この要綱に定めるところによる。

### (用語の定義)

- 2 この要綱において使用する用語は、条例において使用する用語の例による。
- 3 この要綱において局等とは、東京都情報公開事務取扱要綱（平成11年12月27日付11政都情第389号）に定める局情報コーナーを設置する局をいう。

## 第2 管理体制

### (個人情報保護責任者等)

- 1 各局等に局等における個人情報保護責任者を置くこととし、局等の長をもって充てる。
- 2 各部（部に相当する室及び所を含む。以下「部等」という。）に部等における個人情報保護責任者を置くこととし、部等の長をもって充てる。
- 3 各課（課に相当する室及び所を含む。以下「課等」という。）に課等における個人情報管理責任者を置くこととし、課等の長をもって充てる。
- 4 2又は3の規定にかかわらず、保有個人情報を取り扱う事務を担当する担当部長又は担当課長が別に置かれている場合は、これを部等における個人情報保護責任者又は個人情報管理責任者とすることができる。

### (個人情報保護責任者等の責務)

- 5 局等又は部等における個人情報保護責任者は、局等又は部等における個人情報の管理に関する統括的な権限及び責任を有し、個人情報管理責任者は、課等における保有個人情報の適正な管理について責任を負うとともに、個人情報の保護に関し、所属職員を指揮監督する。

### (個人情報安全管理基準の策定)

- 6 個人情報管理責任者は、課等における保有個人情報の安全管理に関する基準（以下「保有個人情報安全管理基準」という。）を整備しなければならない（局等又は部等において、課等を対象とした保有個人情報安全管理基準が策定されている場合を除く。）。

### (自己点検)

- 7 個人情報管理責任者は、保有個人情報安全管理基準による点検を毎年度1回以上行わなけれ

ばならない。

- 8 個人情報管理責任者は、保有個人情報の管理に不適切な点があると認めるときは、直ちに是正措置を講じなければならない。

#### (保有個人情報の管理等)

- 9 職員は、保有個人情報を記録した公文書（電磁的記録媒体を含む。以下同じ。）を施錠できる保管庫等に厳重に保管しなければならない。
- 10 個人情報管理責任者は、保有個人情報を記録した公文書を保管した保管庫等の鍵等を適切に管理しなければならない。
- 11 職員は、保有個人情報を記録した公文書を庁舎外に持ち出してはならない。ただし、個人情報管理責任者が事務の遂行上必要と認める場合は、この限りでない。
- 12 前項ただし書の規定により、保有個人情報を記録した公文書を庁舎外に持ち出す場合は、個人情報管理責任者の指示に従い、盗難又は紛失を防止するための安全管理措置を講じなければならない。
- 13 個人情報管理責任者は、9から12までに定めるもののほか、保有個人情報を記録した公文書の盗難、紛失若しくは不適正な持ち出し、保有個人情報に係る不正アクセス、虚偽記載、改ざん若しくは不適正な消去又はその他保有個人情報の漏えい、滅失若しくは毀損（以下「保有個人情報に係る事故」という。）がないよう保有個人情報を適正に管理しなければならない。

#### (廃棄等)

- 14 個人情報管理責任者は、保有個人情報並びに保有個人情報が記録されている媒体が不要となった場合には、当該保有個人情報の復元又は判読が不可能となる方法により当該情報の消去又は当該媒体の廃棄を行わなければならない。  
なお、委託により廃棄を行う場合、職員の立会等必要な措置を講じなければならない。

#### (教育訓練)

- 15 個人情報管理責任者は、保有個人情報の適切な管理のために、所属職員に対して、個人情報保護の重要性及び保有個人情報の適正管理等に関する理解と関係規程遵守の徹底が図られるよう必要な指導及び教育を行わなければならない。

#### (事故発生時の対応)

- 16 個人情報管理責任者は、保有個人情報に係る事故が発生した場合、直ちに、被害の拡大を防止するための適切な措置を講じるとともに、速やかに局等及び部等の個人情報保護責任者並びに生活文化局広報広聴部情報公開課長に報告しなければならない。

### 第3 報告事項

#### (個人情報の本人外収集の報告)

- 1 各局等は、条例第5条の規定に基づく保有個人情報取扱事務の届出に本人外収集の届出がない場合において、条例第4条第3項の規定に基づき個人情報を本人以外から収集した場合は、「個人情報の本人外収集の実績報告書」（別記第1号様式）により毎月、生活文化局広報広聴部情報公開課（以下「情報公開課」という。）に報告する。

#### (保有個人情報の目的外利用・目的外提供の報告)

- 2 保有個人情報の目的外利用又は目的外提供を行う場合は、次のとおりとする。
  - (1) 条例第10条第1項又は第2項の規定に基づき各局等が、保有個人情報の目的外利用又は目的外提供を行うに当たっては、相手方から文書を求める方法によって行うものとし、原則として、「保有個人情報の目的外利用・目的外提供の依頼について」（別記第2号様式）による。

- (2) 各局等は、保有個人情報の目的外利用又は目的外提供をする場合には、必要に応じ、利用又は提供の相手方に対し、使用目的や方法など必要な条件を付するものとする。
- (3) 各局等は、保有個人情報の目的外利用又は目的外提供を行った場合には、「保有個人情報の目的外利用・目的外提供の実績報告書」（別記第3号様式）により毎月、情報公開課に報告する。
- (4) 条例第10条第1項第6号を根拠とする目的外利用又は同条第2項第6号を根拠とする目的外提供については、各局等は、利用又は提供を行った後、「条例第10条第1項第6号に係る保有個人情報の目的外利用報告」（別記第4号様式）又は「条例第10条第2項第6号に係る保有個人情報の目的外提供報告」（別記第4号様式の2）により速やかに情報公開課に報告する。

**(保有個人情報の開示請求・訂正請求・利用停止請求の報告)**

- 3 各局等は、保有個人情報の開示請求等があった場合には、請求件数及び決定内容について、「保有個人情報運用実績報告書」（別記第5号様式）により毎月、情報公開課に報告する。

**(存否応答拒否事案の報告)**

- 4 条例第17条の3に基づき開示請求に対する存否応答を拒否する必要がある場合は、情報公開課に対し事前に照会するとともに、本条を適用し、非開示決定を行った旨を東京都情報公開・個人情報保護審議会（以下「審議会」という。）に対し、「東京都情報公開・個人情報保護審議会への報告について」（別記第6号様式）により報告する。

**(保有個人情報についての事故等の報告)**

- 5 各局等は、保有個人情報に係る事故が発生した場合は、事故及びこれに対して講じた措置の概要と今後の改善対策について、「個人情報に係る事故報告について」（別記第7号様式）により、直ちに情報公開課に報告する。

## 第4 審議会の意見聴取等

**(審議会の意見聴取)**

- 1 各局等は、保有個人情報を取り扱う事務を新たに開始するとき又は個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）若しくは条例の規定により事業者に対して勧告若しくは命令を行おうとするときは、原則として、審議会に対し、「東京都情報公開・個人情報保護審議会への意見聴取・報告について」（別記第8号様式）により意見を聴くものとする。

**(審議会の調査)**

- 2 審議会は、前項の審議のために必要があると認めるときは、関係資料の提出及び関係職員の出席を求めることができるものとする。

## 第5 苦情相談

**(個人情報相談総合窓口の設置及び苦情・相談の受付)**

- 1 各局等における個人情報に関する苦情・相談受付体制は、次のとおりとする。
  - (1) 事業者の取り扱う個人情報及び都が保有する個人情報に係る相談に対応するため、情報公開課に個人情報の取扱いについて総合的に相談に応ずる窓口（以下「個人情報相談総合窓口」という。）を置く。
  - (2) 事業者が行う個人情報の取扱いに関する苦情・相談は、個人情報相談総合窓口のほか、消費生活総合センター、生活文化局広報広聴部都民の声課及び各局等において受け付けるものとする。
  - (3) 都が保有する個人情報の取扱いに関する苦情・相談は、個人情報相談総合窓口のほか、生活文化局広報広聴部都民の声課及び各局等において受け付けるものとする。

### (苦情・相談の処理)

- 2 各局等において、個人情報に関する苦情・相談を受け付けた場合には、次のとおり処理する。
  - (1) 苦情・相談の処理は、原則として、当該苦情等の内容に係わる業務を担当する課所が行う。
  - (2) 情報公開課は、個人情報の取扱いに関する総合的な窓口として、都民、事業者及び都の各局等に対し情報提供を行うとともに、苦情・相談にも対応する。
  - (3) 苦情・相談の処理を行う場合には、次の事項に留意するものとする。
    - ア 苦情・相談処理は、相談者と事業者との間の解決を基本とし、相談者に個人情報保護制度を説明し、事業者又は事業者団体の苦情・相談窓口を紹介するなど自主的な解決に向けた方法を助言する。
    - イ 相談者が既に事業者と交渉しているなど、相談者が自ら解決することがこれ以上は困難であると認めるときは、事業者又は事業者団体に連絡し、相談者への連絡を依頼するなど必要な措置をとる。
    - ウ 苦情・相談を受け付けたときは、個人情報を適正に取り扱うよう事業者を指導するなど、迅速かつ適切な処理に努めるものとする。
  - (4) 苦情・相談を受け付けた場合、苦情・相談の内容、処理の経過及び結果等を、原則として、「個人情報相談処理票」(別記第9号様式)に記録し、その概要を、毎月、「個人情報についての苦情・相談の実績報告書」(別記第10号様式)により、情報公開課に報告する。

### (表現の自由等への配慮)

- 3 苦情・相談の処理に当たっては、表現の自由、学問の自由、信教の自由、政治活動の自由に十分配慮しなければならない。

## 第6 事業者指導

### (処理依頼)

- 1 事業者指導担当課以外で受け付けた苦情・相談について、当事者間の交渉で解決せず、事業者における個人情報の不適正な取扱いのおそれがあり、事業者に対する指導を要する場合は、原則として、「個人情報に係る苦情・相談処理依頼について」(別記第11号様式)により事業者指導担当課へ処理を依頼し、その写しを情報公開課に送付する。

### (説明又は資料の提出の要求)

- 2 事業者指導担当課が、事業者に対して苦情・相談に係る個人情報の取扱いについての事実を明らかにするため説明又は資料の提出を求める場合には、必要な限度で行うものとし、原則として書面による。

### (助言及び勧告)

- 3 事業者指導担当課は、事業者が個人情報を不適正に取り扱っていると認める場合には、苦情・相談の解決に必要な限度で助言を行う。助言を行ったにもかかわらず、事業者における個人情報の取扱いの改善が見られないと認めるときは、事業者指導担当課は、当該事業者に対し是正の勧告をすることができる。

### (事業者指導)

- 4 事業者指導担当課が、事業者に対して法及び条例に基づく助言及び勧告等の措置を行おうとする場合には、情報公開課の意見を聴くことができる。
- 5 事業者指導担当課が、条例第29条の4第2項及び法第42条の規定により事業者に対して勧告等を行おうとする場合には、原則として、勧告案に当該勧告に係る事実の経緯等を証する資料等を添えて「東京都情報公開・個人情報保護審議会への意見聴取・報告について」(別記第8号様式)により審議会の意見を聴くものとする。
- 6 事業者指導担当課が、条例第29条の4第2項に基づき是正の勧告をするときは、当該事業者

に対して「勧告書」（別記第12号様式）により行うものとする。

**（事実の情報提供）**

7 事業者が前項の勧告に従わない場合において、事業者指導担当課が条例第29条の4第3項の規定に基づき、都民に対して勧告に係る事実に関する情報提供をしようとするときは、被害拡大防止のために必要な事項等をインターネットに登載する等の方法により行う。

**（営業の自由への配慮）**

8 事業者指導に当たっては、事業者の「営業の自由」に配慮し、慎重に行うものとする。

**（その他）**

9 事業者指導の具体的な事務執行については、行政手続法（平成5年法律第88号）、東京都行政手続条例（平成6年東京都条例第142号）、聴聞及び弁明の機会の付与に関する規則（平成6年東京都規則第169号）等を踏まえるものとする。

## 第7 その他

**（受託者・指定管理者において取り扱う個人情報）**

1 受託業務又は指定管理者が行う公の施設の管理業務に伴って生じる個人情報については、都が保有する個人情報であるか、受託者・指定管理者が自ら保有する個人情報であるかによって、開示請求等の取扱い及び法又は条例の罰則の適用が異なるため、契約、協定の締結に当たっては、その範囲を明らかにするものとする。

**（その他）**

2 保有個人情報に関して電子的処理を行う場合、当該保有個人情報の取扱いについては、本要綱を遵守するほか、次の規程等に留意し、保有個人情報の保護に万全を期すものとする。

- （1）東京都電子情報処理規程（平成3年訓令第127号）
- （2）東京都サイバーセキュリティ基本方針
- （3）東京都サイバーセキュリティ対策基準

**附 則**

この要綱は、平成17年4月1日から施行する。

**附 則**

この要綱は、平成19年4月2日から施行する。

**附 則**

この要綱は、平成20年4月1日から施行する。

**附 則**

この要綱は、平成22年7月16日から施行する。

**附 則**

**（施行期日）**

1 この要綱は、平成28年1月1日から施行する。

**（経過措置）**

2 平成28年3月31日までの間における第7.2（3）の規定の適用については、「東京都サイバーセキュリティ対策基準（平成27年10月27日付27総行革行第327号）」とあるのは、「東京都情報セキュリティ対策基準（平成19年8月3日付19総行革行第157号）」とする。

**附 則**

この要綱は、平成31年4月1日から施行する。ただし、別記第1号様式から別記第21号様式の改正については、平成31年7月1日から施行する。

**附 則**

この要綱は、令和元年5月1日から施行する。

**附 則**

この要綱は、令和2年1月1日から施行する。



年 月 日

殿

所在地  
名 称

保有個人情報の目的外利用・目的外提供の依頼について

下記の保有個人情報について、目的外利用・目的外提供をお願いいたします。

記

- 1 使用目的  
(\*法令等に根拠がある場合はその法令名)
  
- 2 保有個人情報の項目・内容・数
  
- 3 使用方法
  
- 4 その他



(第4号様式)

条例第10条第1項第6号に係る保有個人情報の目的外利用報告

所管部課名	局 部 課
利用日	年 月 日
保有個人情報を取り扱う事務の名称	
目的外に利用した個人情報の項目	
件数(人分)	
利用の相手方	
相手の利用目的	
使用方法 (使用する場所・期間・ 処理形態など)	
付した条件	
利用の理由(条例第10条第1項第6号)	
備考	

(日本産業規格A列4番)

(第4号様式の2)

条例第10条第2項第6号に係る保有個人情報の目的外提供報告

所管部課名	局	部	課
提供日	年	月	日
保有個人情報を取り扱う事務の名称			
目的外に提供した個人情報の項目			
件数(人分)			
提供の相手方			
相手の利用目的			
使用方法 (使用する場所・期間・ 処理形態など)			
付した条件			
提供の理由(条例第10条第2項第6号)			
備考			

(日本産業規格A列4番)

(第5号様式)

平成 年 月分 保有個人情報運用実績報告書

1 保有個人情報の開示請求等の実績

項 目		実 績	備 考
開 示 請 求 件 数		件	
処 理 状 況	全部開示	件	
	一部開示	件	
	非開示	件	
	検討中	件	

2 保有個人情報の訂正請求等の実績

項 目		実 績	備 考
訂 正 請 求 件 数		件	
処 理 状 況	全部訂正	件	
	一部訂正	件	
	非訂正	件	
	検討中	件	

3 保有個人情報の利用停止請求等の実績

項 目		実 績	備 考
利 用 停 止 請 求 件 数		件	
処 理 状 況	利用停止	件	
	一部停止	件	
	非停止	件	
	検討中	件	

(日本産業規格A列4番)

第 号  
年 月 日

東京都情報公開・個人情報保護審議会会長 殿

(実施機関)

東京都情報公開・個人情報保護審議会への報告について

存否応答拒否案件について、東京都個人情報取扱事務要綱に基づいて報告します。

記

- 1 請求年月日
- 2 決定年月日
- 3 事務担当課
- 4 請求対象件名
- 5 存否応答拒否の理由

第 号  
年 月 日

生活文化局広報広聴部情報公開課長 殿

局 部 課長

個人情報に係る事故報告について

このことについて、東京都個人情報取扱事務要綱に基づいて下記のとおり報告します。

記

- 1 発生年月日
- 2 事案の概要（発生の経緯等）
- 3 対象個人情報の項目・内容及び対象者数
- 4 対応（本人への対応、事案の公表、当面の措置等）
- 5 発生原因等
- 6 再発防止策
- 7 事務担当課  
局 部 課  
担当  
電話

第 号  
年 月 日

東京都情報公開・個人情報保護審議会会長 殿

(実施機関)

東京都情報公開・個人情報保護審議会への「意見聴取」  
「報告」について

下記の案件について、東京都情報公開・個人情報保護審議会規則第1条の2に基づいて意見を求めます。

記

- 1 対象事務の目的（諮問に係る個人情報の取扱いの状況）
- 2 実施予定年月日
- 3 事務担当課
- 4 理 由
- 5 添付書類

(第9号様式)

個人情報相談処理票

受付年月日	平成 年 月 日	
受付区分	<input type="checkbox"/> 来訪 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 文書	
受付機関		
受付者職氏名		
相談者	世 代	歳代
	性 別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性 <input type="checkbox"/> 不明
	職 業	<input type="checkbox"/> 給与 <input type="checkbox"/> 自営・自由 <input type="checkbox"/> 家事 <input type="checkbox"/> 学生 <input type="checkbox"/> 無職 <input type="checkbox"/> 不明
相談内容	○苦情の対象の事業者の事業分野 <input type="checkbox"/> 医療・福祉 <input type="checkbox"/> 金融・信用 <input type="checkbox"/> 情報通信 <input type="checkbox"/> その他の事業分野	
	○相談事項 ：個人情報取得・利用に関する事 ： <input type="checkbox"/> 目的外利用 <input type="checkbox"/> 不適正な取得 ：個人情報管理に関する事 ： <input type="checkbox"/> 情報内容の誤り <input type="checkbox"/> 漏えい・紛失 <input type="checkbox"/> 委託先等の監督 ：個人情報の第三者提供に関する事 ： <input type="checkbox"/> 同意のない提供 <input type="checkbox"/> オプトアウト違反 ：本人関与の仕組みに関する事 ： <input type="checkbox"/> 開示等 <input type="checkbox"/> 苦情等の窓口対応 ： <input type="checkbox"/> その他 ( )	
	事業者名	
	○相談の具体的な内容	
処理経過	<input type="checkbox"/> 他機関紹介 <input type="checkbox"/> 指導・助言 <input type="checkbox"/> その他情報提供 <input type="checkbox"/> あっせん解決 <input type="checkbox"/> あっせん不調 <input type="checkbox"/> 処理不能 <input type="checkbox"/> 処理不要	
	○処理の具体的な経過	
処理完了日	平成 年 月 日	

※ あっせんに必要な場合には、氏名等を記入すること。

(日本産業規格A列4番)



第 号  
年 月 日

部長 殿

部長

個人情報に係る苦情・相談処理依頼について

別添写しのとおり、貴局所管事業に係る事業者の個人情報の取扱いに関する苦情・相談を受け付けたので通知します。貴局の所管事務であるので必要な処理を依頼します。

記

1 苦情・相談の受理年月日

年 月 日

2 処理方針等について

この苦情・相談について、処理方針等を 年 月 日までに当部あて文書で回答ください。

問い合わせ先 局 部 課

担当

電話

第 号  
年 月 日

被勧告者住所氏名

東京都知事

印

勧告書

東京都個人情報の保護に関する条例第29条の4第2項の規定により、下記のとおり勧告します。

記

1 個人情報を不適正に取り扱っていると認めた事実

2 講ずべき是正措置の内容

3 是正を行う処理期限

4 勧告の理由

5 その他

勧告に従うときは、期限までには是正の内容を書面で回答すべきこと。

期限までに回答がない場合は、勧告に従わないものとして取り扱うこと。