



## プライバシー保護の状況（日本） よくあるご質問（FAQ）

当社にとってお客様からの信頼は何よりも大切であり、お客様からお預かりするデータについては、それを保護することを最優先事項にしております。日本国内の多くのお客様（企業）は、個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」といいます）に基づく義務に関して、疑問をお持ちではないかと存じます。お客様とお客様による当社のオンラインサービスのご利用に対して、個人情報保護法がどのように適用されるかについて、よりご理解を深めていただけますよう、当社では以下のとおり「よくあるご質問」をご用意いたしました。

### はじめに

本書の記載は、法的な助言を提供するものではなく、また、本書作成時以降に法令等の改正があった場合、その内容が、当社がここでご提供する情報に反映されていないことがあります。お客様のおかれている具体的な状況に関する事項については、お客様において直接法律の専門家にご相談されることをお勧めいたします。

### 日本における個人情報保護に関する法令について

個人情報保護法は 2003 年に初めて制定され、2005 年に施行されました。これまでに数回の改正を経ており、直近では 2022 年 4 月に改正されました。これらの改正は概して、欧州連合（EU）における一般データ保護規則（GDPR）など、他のグローバルなプライバシー法とより密接に連携するために行われました。2019 年、日本と EU は、互いの法律について、個人に対する法的保護が本質的に同等であることを意味する「十分性」を認定しました。この十分性認定により、これらの法域間での個人データの自由な流通が可能になりました。また、日本は、英国を十分性のある法域であると認めています。現在の個人情報保護法に関する追加情報は、以下をご参照ください。

### 個人情報保護法の主な規定にはどのようなものがありますか？

以下のように、個人情報保護法においてはいくつかの重要な規定があります。

#### 1. 個人情報保護委員会の設置（59 条 1 項）

個人情報保護法により、同法の執行及び同法に関する助言を提供することを職責とする行政機関として、個人情報保護委員会が設置されました。個人情報保護委員会は、個人情報の保護に関するワンストップサービスを提供することを目的としています。一定の事案、特に医療、金融及

び電気通信等の特定の業種に関する権限は、他の関係当局に委譲されています。個人情報保護委員会は、個人情報保護法の施行規則のほか、個人情報保護法に基づく各種ガイドライン（以下「関連ガイドライン」といいます）を公表しています。

## 2. 個人情報の定義（2 条 1 項）

個人情報は、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と定義されています。

## 3. 要配慮個人情報（機微情報）（2 条 3 項）

多くの場合において、個人情報取扱事業者は、本人の事前の同意を得ることなく、人種、宗教、病歴等のその取扱いに特に配慮を要する個人情報を取得してはならないものとされています。

## 4. 仮名加工情報の定義（2 条 5 項）

仮名加工情報とは、生存する個人に関する情報であって、他の情報と組み合わせられない限り特定の個人を識別することができないように個人情報を加工して作成されたものとされています。

## 5. 匿名加工情報の定義（2 条 6 項）

匿名加工情報とは、生存する個人に関する情報であって、特定の個人を識別することができないように個人情報を加工して作成されたものとされています。

## 6. 個人関連情報の定義（2 条 7 項）

個人関連情報とは、個人情報、仮名加工情報、匿名加工情報に該当しない、生存する個人に関する情報とされています。

## 7. 保有個人データの定義（16 条 4 項）

保有個人データとは、個人情報取扱事業者が、開示、訂正・追加・削除、利用停止・消去、第三者提供の停止を行う権限を有する個人データとされています。

## 8. 個人情報の不正使用に対する刑事罰（第 8 章）

不正な利益を図る目的で個人情報を提供し、又は個人情報を盗用した場合には、刑事罰の対象となりえます。

## 9. 利用目的の特定（17 条、18 条、21 条）

個人情報取扱事業者は、原則として、本人に公表又は通知された利用目的の範囲内で個人情報を取り扱う必要があります。個人情報取扱事業者が利用目的として定められた以外の目的で個人情報を利用しようとする場合、当該利用のためには原則として本人の同意を得なければなりません。

#### 10. 第三者に対する／第三者からの個人データの提供（27 条、30 条）

個人情報取扱事業者は、個人データを第三者に提供するにあたっては、例外規定に該当しない限り、原則として本人の同意を得る必要があります。個人情報取扱事業者がオプトアウトの規定に基づいて個人データの第三者提供を行う場合、個人情報保護委員会に対する事前の届出が必要となります。オプトアウトの規定は、要配慮個人情報を第三者提供する際には用いることはできません。

第三者から個人データの提供を受けた個人情報取扱事業者は、原則として、当該個人データの取得の経緯を確認しなければならず、また当該第三者提供に関する記録を一定期間保存しなければならないものとされています。

#### 11. 個人データの海外移転に対する制限（28 条）

日本国外（ただし、欧州経済領域（EEA）に属する国を除きます。）に所在する第三者に対して個人データを提供する場合、個人情報取扱事業者は、原則として当該第三者に対する提供についての同意を本人から取得する必要があります。ただし、海外の第三者に対する提供が個人情報保護法に定める一定の例外に該当する場合には、本人の同意が不要になります。また、委託の場合（GDPR 上のデータコントローラーとデータプロセッサの関係と類似します）において、当社はお客様に対して [データ処理に関する合意書](#)（data processing addendum）を公開していますが、ここで規定されているような厳格に個人情報を保護する条項に提供先が同意するときには、本人の同意が不要となることがあります。

#### 個人情報保護法の下では、個人データの海外移転は認められていますか？

認められています。個人情報保護法の下では、一定の条件を充足した場合に個人データを海外に移転することが可能です。個人情報取扱事業者が日本国外に所在する第三者に個人データを提供する場合、当該個人情報取扱事業者は、以下の例外のいずれかに該当しない限り、原則としてこの第三者に対する提供について本人の同意をあらかじめ取得する必要があります。

①当該提供が、充分性が認定されている、すなわち日本と同等の水準にある個人情報の保護に関する制度を有していると個人情報保護委員会が認めた外国（現時点では欧州経済領域（EEA）に属する国のみ）に対してされるものである場合

②当該提供が、個人データの取扱いについて個人情報保護法に相当する措置を継続的に実施するために必要な基準に適合する体制（以下「継続的实施体制」といいます）を整備している提供先に対してされるものである場合

③当該提供が、個人データの取扱いに関する国際的な枠組み（現時点では、APEC プライバシーフレームワークの CBPR (Cross Border Privacy Rules) 制度のみ）に基づく認証を有する提供先に対してされるものである場合

当社では、日本国外での個人データの取扱いについて、契約上、組織上、技術上の強固な対策を講じ、継続的实施体制を構築しています。お客様は、この継続的实施体制を理由として、同意要件の例外に該当すると考えていただくことも可能です。また、当社は、APEC プライバシーフレームワークの PRP (Privacy Recognition for Processors) 制度にも認定されています。詳細は、当社の日本及びアジア太平洋地域向けウェブサイトをご覧ください。

**個人情報保護法は、個人データの国境を越えた移転について、どのような開示義務を生じさせますか？**

お客様が上記の継続的实施体制を理由とする例外に依拠する場合、お客様は、本人の要求に応じて、海外に移転した個人データに関連する継続的实施体制を実施するために企業が取った措置に関する説明を提供する必要があります。個人情報保護委員会が発行した規則では、このような要求に関連して、本人に対して、遅滞なく開示しなければならない項目がいくつか定められています。この項目には、継続的实施体制の構築の経緯、実施された措置の詳細、海外の法域に関する情報などが含まれます。

このような開示請求に迅速に対応できるよう、お客様においてはこれらの個人データの海外移転に係る必要事項を記載した文書を予め作成しておくことをご検討ください。当社のサービスのご利用に係る当該文書を作成するに際しては、お客様は、当社の [Trust and Compliance Documentation](#) を参照しご活用いただけます。さらに、当社は、お客様がこれらの開示義務に対応するために利用できるその他のテンプレートリソースもご用意しております。ご要望に応じて、当社のアカウントエグゼクティブより、お客様にご提供させていただきます。

**当社がお客様のデータを日本国外に移転させることはありますか？**

当社は、サービスのご提供に関連して、お客様のための対象個人データの取扱いを当社の子会社又は第三者のサービス提供者（以下「受託者」といいます）に委託することがあります。この場合、日本国外においてお客様のデータを保管し、取り扱うことがあります。このような保管や取扱いは、対象個人データの海外移転に該当することがあります。本書において、「対象個人データ」とは、お客様がお客様ご自身のデータとして当社のサービスに提供する個人データをいいます。当社の受託者についての情報は、当社の公開システム及び各サービスについての受託者が作成する書面に記載されており、[こちら](#)から閲覧することが可能です。

**「個人情報取扱事業者」、「サービス提供者」とは何ですか？どのような場合に個人情報取扱事業者やサービス提供者は個人情報保護法の適用を受けますか？**

個人情報保護法は、「個人情報取扱事業者」（民間事業者）を「個人情報データベース等を事業の用に供している者」と定義しています。

個人情報取扱事業者が、個人データの取扱いについて、自己のために、サービス提供者（関連ガイドラインにおける「委託先」）に対し業務委託する場合、個人情報保護法 22 条は、個人情報取扱事業者が、委託した個人データの安全管理が図られるよう、サービス提供者に対する「必要かつ適切な監督」を行わなければならないと定めています。求められる監督の程度は個人情報保護法自体には規定されていませんが、関連ガイドラインによれば、個人情報取扱事業者には、適切なサービス提供者を選定し、サービス提供者に安全管理義務を課する旨を含む契約を締結し、当該サービス提供者による個人データ取扱状況を把握することが求められます。

当社とお客様との関係において、お客様は個人情報取扱事業者であり、当社はお客様のサービス提供者です。当社がお客様と締結する契約には、高水準の安全管理義務が規定されており、当社は、お客様に対し、当社における個人データの取扱いを監督するための手段を複数（特に、ユーザインタフェースの機能、当社が公開する Salesforce Trust のウェブサイト、当社の「[Trust and Compliance Documentation](#)」に掲載されている多数の第三者による監査や認証手続等）提供しています。

**当社では、個人情報保護法上の個人データの海外移転に関する義務をどのように履行していますか？**

当社は、当社及び当社の受託者がデータを取り扱う全段階において、対象個人データがお客様から指示された範囲内の態様で取り扱われることを確実にするための手順を実施しています。特に、当社と当社の関連会社は、プライバシー、個人情報保護及び情報セキュリティに関する義務を規定した契約を当社の受託者との間で締結し、受託者のデータ取扱業務において適切な保護水準が確保されるようにしております。

**お客様による当社サービスのご利用に際して、お客様が個人情報保護法上の個人情報の海外移転に関する規制を遵守しようとする場合、当社はどのような支援を行っていますか？**

当社は、お客様が当社及び当社の受託者に対して適切な水準の監督を実施できるよう、当社のサービス及び契約条件を策定しています。これには、お客様がご購入される個別のサービスに適用される文書が組み込まれた、当社のメインサービス契約（旧マスターサブスクリプション契約）の条項が含まれます。さらに、お客様がご希望の場合には、個人情報保護法等の個人情報保護に関連する法令に基づきお客様に課される義務の履行が可能となるよう設計されたデータ処理に関する合意書（data processing addendum）を追加の条件としてご利用いただくことも可能です。

**APEC 越境プライバシールールシステムとは何ですか？APEC 越境プライバシールールシステムは当社とお客様との関係に適用されますか？**

当社は、データ取扱者に対するデータ移転に適用のある APEC の認証を取得しています。当社の PRP 認証に関するよくあるご質問は、当社の日本及びアジア太平洋地域向けウェブサイトにてご覧になります。