



一般社団法人面会交流支援全国協会
ACCSJ ガイドライン 201

ACCSJ 個人情報の取扱いに関するガイドライン

構成：

1. 個人情報保護の必要性
2. 支援団体の個人情報保護の体制
3. 利用者に対する告知

1 個人情報保護の必要性

1.1 はじめに

本文書は、面会交流支援全国協会（ACCSJ）が定める ACCSJ 基準〔第2次案〕「5. 個人情報の保護」において求められている個人情報の理解と面会交流支援における個人情報の取扱いについての ACCSJ ガイドラインです。

5. 個人情報の保護

- 個人情報保護義務とガイドラインの設定
- スタッフに対する研修義務と秘密保持契約

==

- (1) 面会交流支援に関係して取得した利用者の情報は適切に管理され個人情報として保護する。
- (2) 各支援団体は、個人情報の保護方針およびその取り扱いについてのガイドライン(6. ②)を設定する*。
- (3) 支援団体は、個人情報を取り扱うスタッフに情報の取扱いについての研修を実施し、スタッフと個人情報保護の遵守に関する契約を書面にて締結する**。

注：

* 個人情報の保護方針およびそのガイドラインには、個人情報に該当しないが、面会交流支援を受託するに際して利用者から提出されたプライバシーに関わる情報の取扱いを含む。

**個人情報保護の遵守に関する契約が、誓約書という形で締結されることもある。

ACCSJ 基準では、支援団体が利用者から提供を受けた個人情報を適切に管理するために、各支援団体に、個人情報保護の方針を定め、その取り扱いについてガイドラインを定めることを求めています。また、各支援団体に、個人情報を取り扱うスタッフに一定の研修を実施し、

スタッフと支援団体との間で、個人情報保護の遵守について契約を締結して確認することを求めています。これらの求めに対して、本ガイドラインに示されている基本的考え方を、各団体の個人情報保護の基本方針およびガイドラインとすることができます。また、本ガイドラインに定められている個人情報の基本的知識と管理についての理解を、スタッフへの研修プログラムの内容とし、その理解を前提として個人情報保護の遵守を契約の内容とすることで、ACCSJ基準を満たすことができます。

1.2 個人情報の定義

個人情報とは、「特定の個人を識別することができる情報」を指します。支援団体が取得することになる利用者や子どもを個人として識別することができる情報として以下の情報が考えられます。

まず、利用者および子どもに共通する情報として、氏名、年齢・生年月日、性別（性自認）、健康状態、家族関係、趣味・嗜好などがあります。次に、親に関する情報として、職業、子どもに関する情報として、学齢、養育環境などがあります。

支援者は、事前の受理面談や面会交流支援の現場で、親同士および親子の関係性、実情、それぞれの抱く感情などに接します。これら知り得たことも、個人情報およびプライバシーに関する情報として、本ガイドライン1.3で述べる守秘義務の対象となります。

1.3 個人情報保護の必要性と守秘義務

個人情報の保護に関する法律に基づいて、個人情報を取り扱う全ての事業者は、適切に個人情報を取扱い、その保護を図ることが求められています。そして、職務上知り得たことに対する守秘義務があります。ここにいう「事業者」には、営利を目的としない個人および団体も含まれます。

面会交流支援では、利用申込みや事前面談で得た情報、利用者から提供される面会交流に関する合意文書・調停調書・審判書、連絡調整で使用されるメールやライン情報とその内容、面会交流支援の現場での親子の交流その他の情報、同居親への報告書、写真・ビデオ・音声、面会交流実施記録など、さまざまな場面で、利用者および子どもの個人情報、親同士および親子の関係性・実情・感情などに接します。個人情報を適切に保護することは、利用者および子どもだけではなく、社会の信頼を確保するために重要です。また、利用者と支援者の間のトラブルを未然に防止する上でも重要です。

2 支援団体の個人情報保護の体制

2.1 支援団体の管理責任

支援団体は、個人情報保護の実現のための体制の整備として、個人情報保護管理者を定め、適切な管理をします。個人情報保護管理者は、実際に情報を取得することになる支援者やその他のスタッフが適切に情報を取り扱っていること、および、情報の保管が適切に行わ

れていることを確認します。

事前面談記録、面会交流支援実施記録をはじめとする個人情報を含むものを、書面または電子情報で作成した場合には、その保管について、不正アクセス、紛失、破壊、改ざん及び漏えい等に対する予防対策を実施し、必要かつ適切な安全管理措置を講じます。たとえば、書面で作成された情報は、アクセス権限がない者がアクセスできないように、鍵をかけるなど施された棚に保管します。電子データで保存された情報は、セキュリティ対策がなされたパソコンで取扱い、誤った情報共有をしないように、インターネットなどに常時接続されていない媒体に保存して適切に保管します。クラウドサービスをはじめとする外部のサーバにおいて保存する場合には、セキュリティ対策が適切になされているサービスを利用するようにしましょう。また、誰がどの個人情報にアクセスすることができるのかのルールを定めておきます。

裁判所から法令に基づいて面会交流支援実施記録の開示を求められた場合には、支援団体において開示が適切と判断したときのみ、裁判所に提供します。それ以外には、第三者に提供するものとして作成していませんので、利用者を含めて、その開示の請求に従う必要はありません。実施記録の取扱いについては、「ACCSJ 面会交流実施記録ガイドライン」を参照してください。

収集した情報や提供された情報を廃棄する場合には、シュレッダーを用いたり、パソコン内のハードディスクから完全に消去したり、USB メモリを初期化するなど、復元できない状態にします。

その他、本ガイドライン3で示す利用者に告知する内容を遵守する責任があります。

2.2 支援者の責任

支援者は、支援団体が定めた個人情報の管理方法を遵守し、面会交流支援に関して利用者から提供されたり、面会交流支援の過程で知り得た利用者や子どもに関する個人情報について守秘義務を負います。支援者の家族であっても、個人が特定される形で話すなどして、情報を漏らしてはいけません。

支援者は、スタッフやボランティアとして採用される際に、上記の旨の誓約書を支援団体に提出します。この誓約書は、個人情報を適切に取扱い、守秘義務を負うことの、支援団体と支援者との契約となります。

3 利用者に対する告知

支援団体は、利用者に対して個人情報保護に関する支援団体の方針を文書やホームページ等で示して告知します。利用者との支援利用契約を締結する前に、利用者が個人情報の保護方針を確認できるように、口頭で説明したり、文書にて渡すことを推奨します。また、利用規約に定めておくことも考えられます。告知の内容として、次のような内容を定めておくといでしょう。

3.1 個人情報の収集

本団体は、個人情報として、面会交流支援に必要な情報以外のものを収集しません。

3.2 個人情報の使用と第三者への提供

- (1) 本団体は、収集した個人情報について面会交流支援の目的以外に使用しません。また、必要な範囲内で、利用者に提供することがありますが、その他の者に提供しません。
- (2) 本団体は、面会交流支援の内容を記録し一定期間保管します。この保管した面会交流実施記録は、支援の適正の検証や研修のために使用することがありますが（ACCSJ 基準〔第2次案〕「8 交流の記録」）、その場合には個人が特定されないように配慮します*。
* 例えば、支援申込書や利用契約書に番号を付し、交流記録書にはその番号を記載し、利用者個人の氏名を記載しないなどの工夫が考えられます。
- (3) 裁判所から法令に基づいて面会交流実施記録の開示を求められた場合には、本団体において開示が適切と判断したときにのみ、裁判所に提供します。それ以外に第三者に提供することはありません。

3.3 個人情報の適切な管理と保管

- (1) 事前面談、連絡調整や面会交流支援の現場などで支援者が提供を受け、または知り得た個人情報、親同士や親子の関係性等のプライバシーに関わる情報について、第三者に漏れいせず、適切に管理します。
- (2) 個人情報について適切な管理と保管を行うために、個人情報保護の体制を設け、厳格な安全管理措置を講じることにより、個人情報への不正アクセス、紛失、破壊、改ざん、漏れい等に対する予防対策や是正策を徹底します。
- (3) 面会交流支援を受託する際に利用者から提出された情報（調停調書、審判書、公正証書等）、支援の過程で得た写真・ビデオ・音声等については、支援終了後、責任を持って廃棄します。
- (4) 収集した個人情報に関して、利用者からの開示請求、訂正請求は、請求者本人以外の個人情報の開示も含まれるため、応じることはできません。
- (5) 面会交流実施記録は、支援の適正を検証し、リスク管理をすることを目的とするものであり、支援団体に帰属します。したがって、利用者からの開示請求、訂正請求に応じることはできません（ACCSJ 面会交流実施記録ガイドライン参照）。

附則 本ガイドラインは、2022年9月23日より適用する。

以上