

10 問い合わせ・苦情等への対応

防犯カメラの設置・運用に関する問い合わせや苦情には、誠実かつ迅速に対応するものとします。

防犯カメラでの撮影や撮影された画像等の取扱い等について、不安を感じる方もいます。こうした方からの問い合わせ等には、不安感を払拭し、その有効性を理解していただくよう、防犯カメラの運用や画像等の取扱い等について、保安上支障のない範囲で、分かりやすく説明するなどの対応に努めることが大切です。その際、他の第三者のプライバシーに配慮することなどに留意する必要があります。また、問い合わせや苦情等の対応担当者をあらかじめ指定しておくことや対応要領を定めおくことも迅速、誠実な対応のためには必要です。



11 業務の委託

設置者等は、防犯カメラの設置、施設管理業務や警備業務を委託する場合は、運用規程の遵守を委託契約の条件にするなど、適正な設置、運用を徹底するものとします。

12 個人情報保護法の遵守

防犯カメラに記録された画像等は、特定の個人が識別できる場合には「個人情報」に該当し、個人情報の保護に関する法律により、保護の対象となります。個人情報を取り扱う場合はこのガイドラインのほか個人情報の保護に関する法律に基づき、適正に取り扱うものとします。

第3 運用規程の作成と適切な運用

このガイドラインは、犯罪を防止するという防犯カメラの有用性と個人のプライバシーの保護の調和を図るため、配慮していただきたい最低限の事項をまとめたものです。

防犯カメラを設置し、又は設置しようとしている方は、管理・運用を適切に行うため、このガイドラインや設置・運用規程の参考例をもとに、利用目的や利用形態に合わせて「管理・運用規程」を作りましょう。

また、規程の内容は、防犯カメラを取り扱う者全員に徹底させることが必要です。



「防犯カメラの設置及び運用に関するガイドライン」・「防犯カメラ管理・運用規程（参考例）」は、岡山県県民生活部くらし安全安心課のホームページからダウンロードすることができます。

【 防犯カメラ管理・運用規程（参考例） 】

- 趣旨
この要領は、個人のプライバシーに配慮しつつ、次項に定める設置目的を達成するため、●●●施設に設置する防犯カメラの設置及び運用に関し必要な事項を定めるものとし、もってその適正な設置運用を図るものとする。
- 設置目的
防犯カメラは●●●施設における犯罪の防止及び事故防止のために設置するものとする。
又は
●●●施設に次の目的のため、防犯カメラを設置する。
① 犯罪の未然防止及び事故防止
② 来店者の動線分析
③ 来店者数、混雑度等の情報分析
(その他設置目的があれば列挙)
※個人のプライバシーに配慮した適正な防犯カメラの設置・運用には、まず、カメラの設置目的をきちんと定めることが大切です。
- 管理責任者等
① 防犯カメラの適正な設置運用を図るため、管理責任者を置くものとする。
② 管理責任者は、●●●●●とする。
③ 管理責任者は防犯カメラの操作を行わせるため、操作取扱者を置くものとする。
④ 操作取扱者は、●●●●●(※)とする。
※又は、「管理者が指定した者」とします。
⑤ 管理責任者の責務は次のとおりとする。
ア 画像等により知り得た情報の漏えい又は不正な使用の防止のための必要な措置に関すること。
イ 操作取扱者に対する指導、監督に関すること。
ウ その他画像等の適正な取扱いに関すること。
- 設置の場所等
① 設置の場所及び設置台数
別紙配置図のとおり、●●●施設に●台の防犯カメラを設置する。
※配置図には、カメラの設置場所、撮影方向を表示します。(別紙配置図参照)
② 設置の表示
防犯カメラの撮影区域の見やすい位置に、「防犯カメラ作動中」と記載した表示板を掲示する。表示板には設置者名を記載するものとする。
※施設の名前などから設置者名が明らかな場合は除きます。
③ モニター装置及びカメラの操作装置等の設置場所は●●室とし、原則として、管理責任者、取扱操作者及び管理責任者が許可した者以外は立ち入らせない。
- 画像等の処理
① 保管場所
録画装置の保管場所は、●●室とし、記録媒体は保管庫に施錠して保管する。
原則として画像等の外部への持ち出し、転送を禁止する。
② 立入制限
保管場所には、管理責任者、操作取扱者及び管理責任者が許可したもの以外は立ち入らせない。
③ 保存期間
保存期間は、●●とする。ただし、管理責任者が特に必要があると認める場合、保存期間を延長することができる。
④ 画像等の消去
保存期間を経過した画像等は、上書き等により速やかにかつ確実に消去するものとする。
記録された記録媒体を廃棄する場合には管理責任者を含め複数人で完全に消去されたことを確認のうえ廃棄する。
- 画像等の利用及び提供の制限
記録された画像等は、設置目的以外の目的のために利用しないものとする。
また、次の場合を除き第三者へ閲覧させ、提供しないものとする。
○法令に基づく場合
○人の生命、身体及び財産の安全の確保その他公共の利益のために必要と認められる場合
○捜査機関から犯罪捜査のため情報提供を求められた場合
※防犯目的以外の設置目的があり、当該目的達成のため第三者に提供する必要がある場合はその内容を記載します。
画像等の提供を行うときは、提供日時、提供先、提供理由、提供した画像等の内容等を別紙様式に記録するものとする。
- 保守点検
防犯カメラの機能維持のため、●か月ごとに保守点検を行うものとする。
- 問い合わせ・苦情等の処理
管理責任者は、防犯カメラの設置及び管理に関する問い合わせ・苦情等を受けたときは、迅速かつ誠実に対応するものとする。



別紙様式(例)

画像等提供記録書		年	月	日	時	分
提供日時	提供先(所属)					
提供先	職・氏名					
提供理由	連絡先					
画像等内容(撮影範囲・録画期間等)	提供方法					
	□ 閲覧のみ					
	□ 記録媒体(媒体:)					
	□ ネットワーク利用					
	□ その他()					
その他	提供取扱者氏名					

お問い合わせ先 岡山県県民生活部くらし安全安心課 〒700-8570 岡山市北区内山下2丁目4番6号

☎電話 (086) 226-7259 (直通) ■FAX (086) 225-9151
 🌐ホームページ <http://www.pref.okayama.jp/soshiki/22/> (くらし安全安心課)

防犯カメラの設置 及び運用に関する ガイドライン



平成25年3月



第1 ガイドラインの目的及び対象

① ガイドライン策定の目的

防犯カメラは、商業施設や金融機関、駐車場等の防犯対策の一環として、県内各地において自主的に設置され、普及が進んでいます。

また、防犯カメラの映像が事件解決に寄与する事例もあり、防犯カメラの設置が犯罪の防止に有用であると多くの方々に認識されています。

岡山県でも「岡山県犯罪のない安全・安心まちづくり条例」に基づく防犯指針において、防犯上有効な設備の一つとして、防犯カメラの活用を推奨しています。

しかし、その一方で、知らないうちに自分の姿が撮影され、目的外に利用されること等に不安を感じる方もいます。そこで、県では、県民等のプライバシーを保護し、防犯カメラに対する不安感の解消を図るとともに、防犯カメラの設置者が防犯カメラを適切かつ効果的に活用できるよう、設置及び運用に関するガイドラインを策定しました。

今後、設置しようとする時だけでなく、既に設置済みの場合も含め、このガイドラインに沿って、県民等のプライバシーなどに十分配慮しながら、防犯カメラの適正な設置・運用に努めていきましょう。

② ガイドラインの対象となる防犯カメラ

設置主体にかかわらず、次の三つの要件すべてを満たすカメラ設備をこのガイドラインの対象としています。

① 不特定多数の人を撮影するため、継続的に設置されたカメラで個人の識別が可能な画像を撮影するもの

例えば…

- ・道路、公園、広場、駐車場、駐輪場
- ・商店街、繁華街
- ・空港ターミナル、鉄道駅、バスターミナル、フェリー乗り場
- ・列車・バス・タクシー・旅客船等公共交通機関の車（船）内
- ・金融機関、小売店・百貨店・複合施設などの商業施設
- ・劇場、映画館、スポーツ・レジャー施設、ホテル、旅館
- ・観光施設、社寺
- ・共同住宅の共用部分等不特定の人が入り出可能な場所
…等の場所に設置されたカメラをいいます。



事業所の事務所内や工場の敷地内など、不特定多数の人が出入りする場所以外の場所を撮影するカメラや個人の識別ができないカメラ（渋滞状況監視カメラなど）は、このガイドラインの対象としていません。

② 「犯罪の防止」を目的に設置されたカメラ

複数の設置目的を持つカメラであっても、設置目的に「犯罪の防止」を併せ持つカメラは、このガイドラインの対象としています。

③ 画像等（画像と一体的に記録された音声を含みます。）を記録用媒体に保存するカメラ

録画装置を備えていないカメラは、情報の漏えいや画像等の目的外使用のおそれがないことから、このガイドラインの対象としていません。



不特定多数の人を撮影

画像等を保存

犯罪の防止を目的



※バスやタクシーなどの公共交通機関内に設置されたカメラもこのガイドラインの対象となる場合があります。

第2 防犯カメラの設置及び運用に当たって配慮すべき事項

① 設置目的の設定と目的外利用の禁止

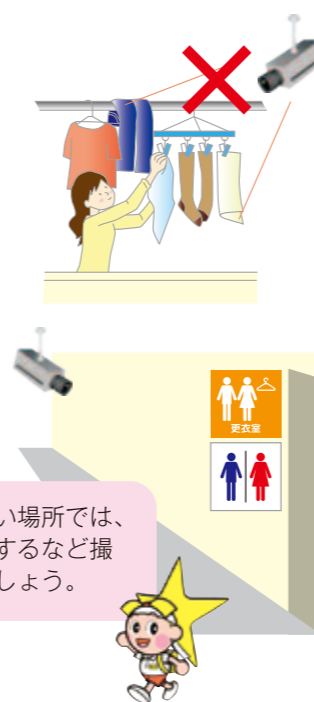
防犯カメラを設置又は運用する者（以下「設置者等」という。）は、防犯カメラの設置目的を明確に定め、目的を逸脱した利用を禁止することとします。

② 設置場所、撮影範囲

防犯カメラで撮影された画像等は、その取扱いによってはプライバシーを侵害するおそれがあり、どこにでも防犯カメラを設置し、撮影してもよいというものではありません。

そこで、設置者等は、防犯効果が発揮され、かつ、不必要な画像が撮影されないように撮影範囲を設定し、設置場所を定めることとします。

直接撮影できない場所では、付近の通路を撮影するなど撮影範囲を工夫しましょう。



③ 防犯カメラを設置している旨の表示

設置者等は、誰にでも分かるように、撮影対象区域内又は付近の見やすい場所に、防犯カメラを設置していること及び設置者の名称を表示することとします。（設置場所等から設置者等が明らかである場合には、設置者等の名称の表示を省略することがきるものとします。）



防犯カメラ設置店



犯罪を防止する効果を高めるため及びプライバシー保護の観点から表示することが必要です。

④ 管理責任者の指定、操作取扱者の指定

設置者等は、防犯カメラの管理及び運用を適正に行うため、管理責任者を指定することとします。また、管理責任者が自ら防犯カメラの操作をすることができない場合は、操作取扱者を指定して機器の操作を行わせることとします。

⑤ 設置者等の責務

設置者等及び管理責任者は、プライバシーに十分配慮した取扱いをするため、次の事項を守るよう努めることとします。

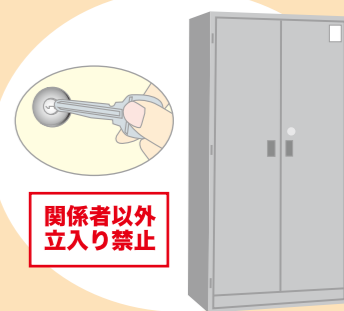
- ① 撮影された画像等を適正に保存し、管理すること。
- ② 撮影された画像等の利用や提供を制限すること。
- ③ 苦情に対して適切に対応すること。
- ④ その他防犯カメラの適正な設置及び運用に関し、必要な措置をとること。



⑥ 撮影された画像等の適正な管理

画像等のデジタル化や記録用媒体の小型化が進み、画像等のコピーや持ち出しが容易になっています。そこで、設置者等及び管理責任者は、画像等の漏えい、滅失、改ざん等を防止するため、次の事項に留意して必要な措置を講ずることとします。

- ① モニターや録画装置、記録用媒体がある場所は、許可した者以外の立入禁止や施錠など施設の状況に応じて情報漏えい防止措置を講ずること。
- ② 保存した画像等の不必要な複写や加工を行わないこと。また、ビデオテープやDVD等の記録用媒体は施錠のできる保管庫等に保管し、外部への持ち出し・転送ができない措置をとること。
- ③ 画像等の保存期間は、設置目的を達成する範囲で、必要最小限度の期間とすること。ただし、業務の遂行または犯罪・事故の捜査等のため特に必要と認められるときは、保存期間を延長すること。
- ④ 保存期間を経過した画像等は速やかに消去するか、上書きによる消去を確実に行うこと。
- ⑤ 記録用媒体を処分するときは、破砕または復元のできない完全な消去等を行い、画像等が読み取れない状態にすること。また、処分の日時、方法等を記録すること。
- ⑥ 防犯カメラの構成機器をインターネットに接続し、または無線を利用して運用する場合は、情報漏えい防止措置に特に配慮すること。



⑦ 撮影された画像等の提供の制限

県民等のプライバシー保護のため、画像等を第三者に閲覧させ、又は提供することを禁止します。ただし、次の場合は閲覧させ、提供することができるものとします。

- 法令に基づく場合
裁判所が発する令状に基づく場合や捜査機関からの照会（刑事訴訟法第197条第2項）、弁護士会からの照会（弁護士法第23条の2第2項）に基づく場合などをいいます。
- 人の生命、身体及び財産の安全の確保その他公共の利益のために必要と認められる場合
行方不明者の安否確認、災害発生時に被害状況を情報提供する場合などが想定されます。
- 捜査機関から犯罪・事故の捜査等のため情報提供を求められた場合
警察の任意捜査への協力や消防署の火災原因調査などがあります。
- 犯罪の防止以外の設置目的を併せ持つカメラで、当該目的を達成する範囲内において画像等を提供する場合
カメラの設置目的に来店者の動線分析等の目的を含む場合で、第三者に分析業務を委託するような場合が想定されます。

このような場合においても、委託先からの情報漏えい防止やプライバシー保護に十分配慮する必要があります。

画像等を第三者に閲覧させ、又は提供する場合は、その必要性を十分検討するとともに、要請者から身分証明書等の提出を求めるなど身元確認を行うものとします。

また、画像等を提供したときは、提供日時、提供先、提供理由、画像等の内容等を記録するものとします。

⑧ 秘密の保持

設置者等、管理責任者及び操作取扱者は、防犯カメラの管理・運用を通じて知り得た県民等の情報をみだりに他に漏らし、又は不当な目的のため使用してはならないものとし、その職でなくなった後においても同様とします。

⑨ 保守点検等

設置者等及び管理責任者は、防犯カメラの機能維持のため、定期的に保守点検を行うこととします。