

2) 保有個人データの開示（法第25条関連）

個人情報取扱事業者は、本人から、自己が識別される保有個人データの開示（存在しないときにはその旨を知らせることを含む。）を求められたときは、本人に対し、書面の交付による方法（開示の求めを行った者が同意した方法があるときはその方法※¹）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（1. (4)※電話帳、カーナビゲーションシステム等の取扱いについての場合を除く。）。

ただし、開示することにより下記の i. ～iii. 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が、この場合は、その旨を本人に通知※²しなければならない。

なお、他の法令の規定により、別途開示の手続が定められている場合には、当該別途の開示の手続が優先されることとなる。

雇用管理情報の開示の求めに応じる手続については、個人情報取扱事業者は、あらかじめ、労働組合等と必要に応じ協議した上で、本人から開示を求められた保有個人データについて、その全部又は一部を開示することによりそ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に該当するとして非開示とすることが想定される保有個人データの開示に関する事項を定め、労働者等に周知させるための措置を講ずるよう努めなければならない。

※1 「開示の求めを行った者が同意した方法があるときはその方法」について
開示の方法としては、求めを行った者が同意している場合には電子メール、電話等様々な方法が可能であり、書面の交付による方法は同意がなくても可能との意味である。

また、開示の求めを行った者から開示の方法について特に指定がなく、個人情報取扱事業者が提示した方法に対して異議を述べなかった場合（電話での開示の求めがあり、必要な本人確認等の後、そのまま電話で問い合わせに回答する場合を含む。）は、当該方法について同意があったものとみなすことができる。開示の求めがあった者からの同意の取り方として、個人情報取扱事業者が開示方法を提示して、その者が希望する複数の方法の中から当該事業者が選択することも考えられる。

※2 「本人に通知」については、1. (7) 参照。

i. 法第25条第1項第1号関連

法第25条第1項第1号

個人情報取扱事業者は、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ことを含む。以下同じ。）を求められたときは、本人に対し、政令で定める方法により、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

政令第6条

法第25条第1項の政令で定める方法は、書面の交付による方法（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）とする。

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は、その全部又は一部を開示しないことができる。

事例) 医療機関等において、病名等を開示することにより、本人の心身状況を悪化させるおそれがある場合

ii. 法第25条第1項第2号関連

法第25条第1項第2号

個人情報取扱事業者は、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ことを含む。以下同じ。）を求められたときは、本人に対し、政令で定める方法により、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。

- 二 当該個人情報取扱事業者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

政令第6条

法第25条第1項の政令で定める方法は、書面の交付による方法（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）とする。

個人情報取扱事業者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は、その全部又は一部を開示しないことができる。

事例1) 検査機関等において、検査情報を開示することにより本人と検査機関との信頼関係を損ない、業務上著しい支障を及ぼすおそれがある場合

事例2) 同一の本人から複雑な対応を要する同一内容について繰り返し開示の求めがあり、事実上問い合わせ窓口が占有されることによって他の問い合わせ対応業務が立ち行かなくなる等、業務上著しい支障を及ぼすおそれがある場合

iii. 法第25条第1項第3号関連

法第25条第1項第3号

個人情報取扱事業者は、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ことを含む。以下同じ。）を求められたときは、本人に対し、政令で定める方法により、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。

三 他の法令に違反することとなる場合

政令第6条

法第25条第1項の政令で定める方法は、書面の交付による方法（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）とする。

他の法令に違反することとなる場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。

事例) 金融機関が「組織的な犯罪の処罰及び犯罪収益の規制等に関する法律」第54条第1項に基づいて、主務大臣に取引の届出を行っていたときに、当該届出を行ったことが記録されている保有個人データを開示することが同条第2項の規定に違反する場合

3) 保有個人データの訂正等（法第26条関連）

法第26条第1項

個人情報取扱事業者は、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續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。

法第26条第2項

個人情報取扱事業者は、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。

個人情報取扱事業者は、本人から、保有個人データに誤りがあり、訂正等を求められた場合には、原則^{*1}として、訂正等^{*2}を行い、訂正等を行った場合には、その内容を本人に対し、遅滞なく通知しなければならない（1. (4)※電話帳、カーナビゲーションシステム等の取扱いについての場合を除く。）。

なお、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には、当該特別の手続が優先されることとなる。

※1 「原則」…利用目的から見て訂正等が必要ではない場合や誤りである旨の指摘が正しくない場合には、訂正等を行う必要はない。ただし、その場合には、遅滞なく、訂正等を行わない旨を本人に通知^{*3}しなければならない。

※2 「訂正等」とは、保有個人データの内容の訂正、追加又は削除をいう。

※3 「本人に通知」については、1. (7) 参照。

【訂正を行う必要がない事例】

事例) 訂正等の対象が事実でなく評価に関する情報である場合

4) 保有個人データの利用停止等（法第27条関連）

法第27条第1項

個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第16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17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。

法第27条第2項

個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第23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。

法第27条第3項

個人情報取扱事業者は、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。

個人情報取扱事業者は、本人から、手続違反^{※1}の理由により保有個人データの利用停止等^{※2}が求められた場合には、原則^{※3}として、当該措置を行わなければならない。なお、利用の停止等を行った場合には、遅滞なく、その旨を本人に通知^{※4}しなければならない（1. (4)※電話帳、カーナビゲーションシステム等の取扱いについての場合を除く。）。

※1「手続違反」とは、同意のない目的外利用、不正な取得、又は同意のない第三者提供をいう。

※2「利用の停止等」とは、保有個人データの利用の停止、消去又は第三者への提供の停止をいう。

※3「原則」…違反を是正するための必要な限度を超えている場合や手続違反である旨の指摘が正しくない場合には、利用の停止等を行う必要はない。ただし、その場合には、遅滞なく、利用の停止等を行わない旨を本人に通知しなければならない。

※4「本人に通知」については、1. (7) 参照。

5) 理由の説明（法第28条関連）

法第28条

個人情報取扱事業者は、第24条第3項、第25条第2項、第26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。

個人情報取扱事業者は、保有個人データの公表・開示・訂正・利用停止等において、その措置をとらない旨又はその措置と異なる措置をとる旨を本人に通知[※]する場合は、併せて、本人に対して、その理由を説明するよう努めなければならない。

※「本人に通知」については、1. (7) 参照。

6) 開示等の求めに応じる手続（法第29条関連）

法第29条第1項

個人情報取扱事業者は、第24条第2項、第25条第1項、第26条第1項又は第27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、政令で定めるところにより、その求めを受け付ける方法を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。

法第29条第2項

個人情報取扱事業者は、本人に対し、開示等の求めに関し、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、個人情報取扱事業者は、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。

法第29条第3項

開示等の求めは、政令で定めるところにより、代理人によってすることができる。

法第29条第4項

個人情報取扱事業者は、前三項の規定に基づき開示等の求めに応じる手続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。

政令第7条

法第29条第1項の規定により個人情報取扱事業者が開示等の求めを受け付ける方法として定めることができる事項は、次に掲げるとおりとする。

- 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次条に規定する代理人であることの確認の方法
- 四 法第30条第1項の手数料の徴収方法

政令第8条

法第29条第3項の規定により開示等の求めをすることができる代理人は、次に掲げる代理人とする。

- 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

- ① 個人情報取扱事業者は、開示等の求め^{*1}において、その求めを受け付ける方法として下記の i. ～iv. の事項を定めることができる。また、その求めを受け付ける方法を定めた場合には、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。）に置いて^{*2}おこななければならない。（上記(5)保有個人データに関する事項の公表、保有個人データの開示・訂正・利用停止等 1) 保有個人データに関する事項の公表等参照。）なお、個人情報取扱事業者が、開示等の求めを受け付ける方法を合理的な範囲で定めたときで、求めを行った者がそれに従わなかった場合は、開示等を拒否することができる。

※1「開示等の求め」とは、保有個人データの利用目的の通知、保有個人データの開示、保有個人データの内容の訂正、追加又は削除、保有個人データの利用の停止又は消去、保有個人データの第三者への提供の停止の求めをいう。

※2「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。）」については、1. (12) 参照。

i. 開示等の求めの受付先

ii. 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、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。）の様式、その他の開示等の求めの受付方法（郵送、FAXで受け付ける等）

iii. 開示等の求めをする者が本人又はその代理人（(ア) 未成年者又は成年被後見人の法定代理人、(イ) 開示等の求めをすることにつき本人が委任した代理人）であることの確認の方法（ただし、確認の方法は、事業の性質、保有個人データの取扱状況、開示等の求めの受付方法等に応じ、適切なものでなければならない。）

事例1）本人の場合（来所）：運転免許証、健康保険の被保険者証、パスポート、印鑑証明書と実印

事例2）本人の場合（オンライン）：ID とパスワード

事例3）本人の場合（電話）：一定の登録情報（生年月日等）、コールバック

事例4）本人の場合（郵送）：運転免許証のコピーと住民票

事例5）代理人の場合（来所）：本人及び代理人ついて、運転免許証、健康保険の被保険者証、パスポート、弁護士の場合は登録番号、代理を示す旨の委任状

iv. 保有個人データの利用目的の通知、又は保有個人データの開示をする際に徴収する手数料の徴収方法

なお、開示等の求めを受け付ける方法を定めない場合には、自由な申請を認めることとなる。

② 個人情報取扱事業者は、円滑に開示等の手続が行えるよう、本人に対し、自己のデータの特定に必要な事項（住所、ID、パスワード、会員番号等）の提示を求められることができる。なお、本人が容易に自己のデータを特定できるよう、自己の保有個人データの特定に資する情報の提供その他本人の利便性を考慮しなければならない。

- ③ 個人情報取扱事業者は、開示等の求めに応じる手続を定めるに当たっては、必要以上に煩雑な書類を求めることや、求めを受け付ける窓口を他の業務を行う拠点とは別にいたずらに不便な場所に限定すること等して、本人に過重な負担を課することのないよう配慮しなければならない。

7) 手数料（法第30条関連）

法第30条第1項

個人情報取扱事業者は、第24条第2項の規定による利用目的の通知又は第25条第1項の規定による開示を求められたときは、当該措置の実施に関し、手数料を徴収することができる。

法第30条第2項

個人情報取扱事業者は、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。

個人情報取扱事業者は、保有個人データの利用目的の通知、又は保有個人データの開示を求められたときは、当該措置の実施に関し、手数料の額を定めることができる。また、手数料の額を定めた場合には、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。）に置いて*おこななければならない。（上記(5)保有個人データに関する事項の公表、保有個人データの開示・訂正・利用停止等1)保有個人データに関する事項の公表等参照。）

なお、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（(5)1)①iii.参照）。

※「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。）」については、1.(12)参照。

(6) 苦情の処理（法第31条関連）

法第31条第1項

個人情報取扱事業者は、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。

法第31条第2項

個人情報取扱事業者は、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。

個人情報取扱事業者は、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。また、苦情の適切かつ迅速な処理を行うにあたり、苦情処理窓口の設置や苦情処理の手順を定める等必要な体制の整備に努めなければならない。