

社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会における
個人情報保護ガイドライン

第1章 総則

(目的)

第1条 本ガイドラインは、個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）及び経済産業分野を対象とするガイドラインに基づき、社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会（以下「当協会」という。）の各事業者が行う個人情報の適切な取扱いの確保に関する活動を支援する具体的な指針として定めたものであり、個人情報の有用性に配慮するとともに、個人の権利利益を保護することにより、消費者利益と企業活動の調和を図り社会経済の健全な発展及び国民生活の向上に寄与することを目的とする。

(適用範囲)

第2条 本ガイドラインは、個人情報を取り扱う当協会の事業者に適用される。

- 2 事業者は、個人情報を取り扱う際の基準又は個人情報保護に関する規程を策定する際の参考として本ガイドラインを用いることができる。

第2章 定義

(定義)

第3条 本ガイドラインにおいて、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1)「個人情報」

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るものをいい、他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができるものを含む。「個人に関する情報」は、氏名、性別、生年月日等個人を識別する情報に限られず、個人の身体、財産、職種、肩書き等の属性に関して、事実、判断、評価、を表す全ての情報であり、評価情報、公刊物等によって公にされている情報や、映像、音声による情報も含まれ、暗号化されているかどうかを問わない。

なお、死者に関する情報が、同時に、遺族等の生存する個人に関する情報でもある場合には、当該生存する個人に関する情報となる。

また、「生存する個人」には日本国民に限られず、外国人も含まれるが、法人その他の団体は「個人」に該当しないため、法人等の団体そのものに関する情報は含まれない（ただし、役員、従業員等に関する情報は個人情報）。

【具体例】

- ・ 生年月日、連絡先（住所・居所・電話番号・メールアドレス）、会社における職位又は所属に関する情報について、それらと本人の氏名を組み合わせた情報
- ・ 官報、電話帳、職員録等で公にされている情報

(2)「個人情報データベース等」

特定の個人情報をコンピュータを用いて検索することができるように体系的に構成した個人情報を含む情報の集合体をいう。コンピュータを用いていない場合であっても、紙面で処理した個人情報を一定の規則（例えば、50音順、年月日順等）に従って整理・分類し、特定の個人情報を容易に検索することができるよう、目次、索引、符号等を付し、他人によっても容易に検索可能な状態に置いているものも該当する。

【具体例】

- ・ 電子メールソフトに保管されているメールアドレス帳（メールアドレスと氏名を組み合わせた情報を入力している場合）
- ・ 氏名、住所、企業別に分類整理されている市販の人名録

(3) 「個人情報取扱事業者」

個人情報データベース等を事業の用に供している者をいう。

【個人情報取扱事業者に該当する事例】

- ・ 電子媒体及び紙媒体（以下「媒体」という。）の個人情報データベース等を構成する個人情報によって識別される特定の個人の数の総和が5000人を超えている事業者

(4) 「個人データ」

個人情報取扱事業者が管理する「個人情報データベース等」を構成する個人情報をいう。

【具体例】

- ・ 個人情報データベース等から他の媒体に格納したバックアップ用の個人情報

(5) 「保有個人データ」

個人情報取扱事業者が、本人又はその代理人から求められる開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止のすべてに応じることができる権限を有する「個人データ」をいう。但し、以下に該当するものは除く。

- ① 当該個人データの存否が明らかになることにより、本人又は第三者の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがあるもの。

【具体例】

- ・ 家庭内暴力、児童虐待の被害者の支援団体が、加害者（配偶者又は親権者）及び被害者（配偶者又は子）を本人とする個人データを持っている場合
- ② 当該個人データの存否が明らかになることにより、違法又は不法な行為を助長し、又は誘発するおそれのあるもの。

【具体例】

- ・ いわゆる不審者、悪質なクレマー等からの不当要求被害を防止するため、当該行為を繰り返す者を本人とする個人データを保有している場合
- ③ 当該個人データの存否が明らかになることにより、国の安全が害されるおそれ、他国もしくは国際機関との信頼関係が損なわれるおそれ又は他国もしくは国際機関との交渉上不利益を被るおそれのあるもの。

【具体例】

- ・ 製造業者、情報サービス事業者等が、防衛に関連する兵器・設備・機器・ソフトウェア等の設計、開発担当者名が記録された個人データを保有している場合
- ④ 当該個人データの存否が明らかになることにより、犯罪の予防、鎮圧又は捜査その他の公共の安全と秩序の維持に支障が及ぶおそれがあるもの。

【具体例】

- ・ 警察からの捜査関係事項照会や捜索差押令状の対象となった事業者がその対応の過程で捜査対象者又は被疑者を本人とする個人データを保有している場合
- ⑤ 6ヶ月以内に消去する（更新することは除く。）こととなるもの。

(6) 「本人」

個人情報によって識別される特定の個人をいう。

(7) 「本人に通知」

本人に直接知らしめることをいう。

【具体例】

- ・ 電話においては、口頭又は自動応答装置等で知らせること
- ・ 面談に於いては、口頭又はちらし等の文書を渡すこと

(8) 「公表」

広く一般に自己の意思を知らせること（国民一般その他不特定多数の人々が知ることが

できるように発表すること)をいう。

【具体例】

- ・ ホームページへの掲載をすること、店舗・事務所等におけるポスター等の掲示パンフレット等の備置き・配付等

(9)「本人に対し、その利用目的を明示」

本人に対し、その利用目的を明確に示すことをいう。

【具体例】

- ・ 利用目的を明記した契約書その他の書面を相手方である本人に手渡し、又は送付すること。
- ・ インターネット上では、ユーザー入力画面やユーザー宛メールに明記等すること。

(10)「本人の同意」

本人の個人情報、個人情報取扱事業者によって示された取扱方法で取り扱われることを承諾する旨の当該本人の意思表示をいう。

また「本人の同意を得る」とは、本人の承諾する旨の意思表示を当該個人情報取扱事業者において了知することをいう。

【具体例】

- ・ 本人が署名又は記名押印した同意する旨の申込書等文書を受領し確認すること。
- ・ 本人からの同意する旨のメールを受信すること。
- ・ 本人による同意する旨の確認欄へのチェック。

(11)「本人が容易に知り得る状態」

事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じた合理的かつ適切な方法により、本人が知ろうとすれば、時間的にも、その手段においても、簡単に知ることができる状態に置いていることをいう。

【具体例】

- ・ ホームページ画面中のトップページから1回程度の操作で到達できる場所への掲載等が継続的に行なわれていること。
- ・ 事務所の窓口等への掲示、備付け等が継続的に行なわれていること。

(12)「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。）」

ホームページへの掲載、リーフレットの配付、本人の求めに応じて遅滞なく回答を行うこと等、本人が知ろうとすれば、知ることができる状態に置くことをいい、常にその時点での正確な内容を本人の知り得る状態に置かなければならない。

【具体例】

- ・ 問い合わせ窓口を設け、問い合わせがあれば、口頭又は文章で回答できるよう体制を構築しておくこと。

(13)「提供」

個人データを利用可能な状態に置くことをいう。個人データが物理的に提供されていない場合であっても、ネットワーク等を利用することにより、個人データを利用できる状態であれば（利用する権限が与えられていれば）、「提供」に当たる。

(14)「事業者」

個人情報データベース等を当該事業の用に供している者をいう。

(15)「個人情報管理責任者」

事業者によって指名された者で、個人情報保護体制の運営と施策の実施を行う責任者であって、個人情報の取扱について決定する権限を有する者である。

(利用目的の特定)

第4条 事業者は、取り扱う個人情報の利用目的をできる限り特定しなければならない。
利用目的の特定に当たっては、利用目的を単に抽象的、一般的に特定するのではなく、個人情報取扱事業者において最終的にどのような目的で個人情報を利用するかを可能な限り具体的に特定する必要がある。

【具体例】

- ・ ○○事業におけるアンケート調査、新商品情報のお知らせ等を利用目的とすること。
しかしながら、単に「事業活動」、「お客様のサービスの向上」等を利用目的とすることでは、できる限り特定したことはならない。
なお、あらかじめ、個人情報を第三者に提供することを想定している場合には、利用目的において、その旨特定しなければならない。

(利用目的の変更)

第5条 事業者は、第4条により特定された利用目的を、本人が想定することが困難でない範囲内を超えて変更してはならない。

- 2 事業者は、利用目的を変更した場合は、変更された利用目的について、本人に通知するか、又は公表しなければならない。

(利用目的による制限)

第6条 事業者は、利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱う場合は、あらかじめ本人の同意を得なければならない。

- 2 前項の規定は、次に掲げる場合については適用しない。

① 法令に基づき、提出又は回答が義務付けられている場合。

【具体例】

- ・ 所得税法第225条第1項等による税務署長に対する支払調書等の提出。
- ・ 商法第274条の3による親会社の監査役の子会社に対する調査への対応。

② 人の生命、身体、又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

【具体例】

- ・ 急病その他の事態時に、本人について、その血液型や家族の連絡先等を医師や看護師に提供する場合。

③ 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

【具体例】

- ・ 健康保険組合等の保険者等が実施する健康診断やがん検診等の保健事業について、精密検査の結果や受診状況等の情報を、健康増進施策の立案や事業の効果の向上を目的として疫学研究又は統計調査のために、個人名を伏せて研究者等に提供する場合。

④ 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

【具体例】

- ・ 事業者等が、税務署の職員等の任意調査に対し、個人情報を提出する場合。

(適正な取得)

第7条 事業者は、窃盗、脅迫、偽り等の不正的手段により個人情報を取得してはならない。

(利用目的の通知又は公表)

第8条 事業者は、個人情報を取得する場合は、あらかじめその利用目的を公表していることが望ましい。公表していない場合は、取得後速やかに、その利用目的を、本人に通知するか、又は公表しなければならない。

【本人に通知又は公表が必要な具体例】

- ・ インターネット上で本人が自発的に公にしている個人情報を取得する場合。
- ・ 個人情報の第三者提供を受ける場合。

(書面等で本人から直接に取得する場合の措置)

第9条 事業者は、書面等による記載、ユーザー入力画面への打ち込み等により、直接本人から個人情報を取得する場合には、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示しなければならない。なお、口頭による個人情報の取得にまで、当該義務を課すものではない。

(取得時及び利用目的等の変更時の措置の適用除外)

第10条 第5条、第8条及び第9条の規定は、次に掲げる場合にあっては適用しない。

- ① 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより人の生命、身体、財産その他の権利利益が侵害されるおそれがある場合。

【具体例】

- ・ いわゆる総会屋等による不当請求等の被害を防止するため、当該個人に関する情報を取得し、相互に情報交換を行なっている場合で、利用目的を通知又は公表することにより、当該総会屋等の逆恨みにより、第三者たる情報提供者が被害を被る恐れがある場合。

- ② 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより企業秘密に関する事等が他社に明らかになり、当該事業者の権利又は正当な利益が侵害される恐れがある場合。

【具体例】

- ・ 通知又は公表される利用目的の内容により、当該個人情報取扱事業者が行なう新商品等の開発内容、営業ノウハウ等の企業秘密にかかわるようなものが明らかになる場合。

- ③ 国の機関等が法令の定める事務を実施する上で、民間企業等の協力を得る必要がある場合であって、協力する民間企業等が国の機関等から受け取った個人情報の利用目的を本人に通知し、又は公表することにより、当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合。

【具体例】

- ・ 公開手配を行なわないで、被疑者に関する個人情報を、警察から被疑者の立ち回りが予想される事業者に限って提供する場合、警察から受け取った当該事業者が、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより、捜査活動に重大な支障を及ぼすおそれがある場合。

- ④ 個人情報取得される状況から見て利用目的が自明であると認められる場合。

【具体例】

- ・ 商品・サービスの宅配・配送事業者に注文する場合、住所・電話番号等の個人情報を提供することとなるが、その利用目的は商品・サービスを確実に配達するためという自明の利用目的であるような場合。

第4章 個人データの管理

(データ内容の正確性の確保)

第11条 事業者は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人情報データベース等への個人情報の入力時の照合・確認の手続きの整備、記録事項の更新、保存期間の設定等を

行うことにより、個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めなければならない。

(安全管理措置)

第12条 事業者は、その取り扱う個人データの漏洩、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の安全管理のため、必要かつ適切な組織的、人的、物理的及び技術的安全管理措置を講じなければならない。

- (1) 事業者は、個人データの安全管理について、以下の事項に基づき、従業者の責任と権限を明確に定め、安全管理に対する規程や手順書（以下「規程等」という）を整備運用し、その実施状況を確認する等、組織的安全管理措置を行わなければならない。
 - ① 個人データの安全管理措置を講じるための組織的体制の整備
 - ② 個人データの安全管理措置を定める規程等の整備と規程等に従った運用
 - ③ 個人データ取扱台帳の整備
 - ④ 個人データの安全管理措置の評価、見直し及び改善
 - ⑤ 事故又は違反への対処
- (2) 事業者は、以下の事項に基づき、従業者に対する、業務上秘密とされた個人データの非開示契約の締結や、教育・訓練等の人的安全管理措置を行わなければならない。
 - ① 雇用契約時及び委託契約時における非開示契約の締結
 - ② 従業者に対する教育・訓練の実施
- (3) 事業者は、以下の事項に基づき、入退館（室）の管理、個人データの盗難の防止等、物理的な安全管理措置を行わなければならない。
 - ① 入退館（室）の管理の実施
 - ② 盗難等の防止
 - ③ 機器・装置等の物理的な保護
- (4) 事業者は、以下の事項に基づき、個人データ及びそれを取り扱う情報システムへのアクセス制御、不正ソフトウェア対策、情報システムの監視等、個人データに対する技術的な安全管理措置を行わなければならない。
 - ① 個人データへのアクセスにおける識別と認証
 - ② 個人データへのアクセス制御
 - ③ 個人データへのアクセス権限の管理
 - ④ 個人データへのアクセス記録
 - ⑤ 個人データを取り扱う情報システムについての不正ソフトウェア対策
 - ⑥ 個人データの移送・通信時の対策
 - ⑦ 個人データを取り扱う情報の動作確認時の対策
 - ⑧ 個人データを取り扱う情報システムの監視
- (5) 事業者は、個人データの漏洩等が発生した場合は、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、以下の措置を行わなければならない。
 - ① 事実調査及び原因究明を行なうこと。
 - ② 事実関係を本人に速やかに通知すること。
 - ③ 事実関係を本協会等関係者に直ちに報告すること。
 - ④ 事実関係及び再発防止策を公表すること。

(従業者の監督)

第13条 事業者は、その従業者に個人データを取り扱わせる時は、安全管理措置を遵守させるよう、従業者に対し必要かつ適切な監督を行わなければならない。

(委託先の監督)

第14条 事業者は、個人データの取扱の全部又は一部を外部に委託する場合、その取扱を委託した個人データの安全管理が図られるよう、委託先に対し必要かつ適切な監督を行わ

なければならない。

「必要かつ適切な措置」には、委託契約において委託者である事業者が定める安全管理措置の内容を契約に盛り込むとともに、当該契約内容が遵守されていることを、予め定めた間隔で定期的に確認することも含まれる。

委託先に対する監督を行なうに際しては、契約書等の書面において、合意した内容を明確にすることが重要である。契約書等においては、個人データの取扱状況等に起因するリスクに応じて以下に掲げる項目及びその他必要と認められる項目について記載しなければならない。

また、委託者が受託者について「必要かつ適切な措置」を行っていない場合で、受託者が再委託をした際に、再委託先が適切といえない取扱いを行なったことにより、何らかの問題が生じた場合は、元の委託先がその責めを負うことがあり得るので、再委託する場合は注意を要する。

- ① 委託者及び受託者の責任の明確化
- ② 個人データの安全管理に関する事項
 - i 個人データの漏洩防止、盗用禁止に関する事項
 - ii 委託契約範囲外の加工、利用の禁止
 - iii 委託契約範囲外の複写、複製の禁止
 - iv 委託契約期間
 - v 委託契約終了後の個人データの返還・消去・廃棄に関する事項
- ③ 再委託に関する事項
 - i 再委託を行なうに当たっての委託者への文書による報告
- ④ 個人データの取扱状況に関する委託者への報告の内容及び頻度
- ⑤ 契約内容が遵守されていることの確認
- ⑥ 契約内容が遵守されなかった場合の措置
- ⑦ セキュリティ事件・事故が発生した場合の報告・連絡に関する事項

第5章 第三者への提供

(第三者提供の制限)

第15条 事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。

① 法令に基づく場合

【具体例】

- ・ 法第42条第2項に基づき認定個人情報保護団体が対象事業者に資料提出等を求め、対象事業者がそれに応じて資料提出をする場合

② 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

【具体例】

- ・ 私企業間において、意図的に業務妨害を行なうものの情報について情報交換される場合

③ 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

【具体例】

- ・ 健康保険組合などの保険者等が実施する健康診断等の保健事業について、精密検査の結果や受診状況等の情報を、健康増進施策の立案や事業の効果の向上を目的として免疫研究又は統計調査のために、個人名を伏せて研究者等に提供す

る場合。

- ④ 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

【具体例】

- ・ 税務署の職員又は地方公共団体の税務担当職員が、適正な課税の観点から、個々の質問検査権等の規程によらずに任意調査（課税に必要な資料情報の収集等）を行なう場合。

- 2 同意の取得にあたっては、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、本人が同意に係る判断を行うために必要と考えられる合理的かつ適切な範囲の内容を明確に示さなければならない。

（第三者に提供できる場合）

第16条 事業者は、第三者に提供される個人データについて、本人の求めに応じてその提供を停止することとしている場合であって、次に掲げる事項について、あらかじめ本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているときは、当該個人データを第三者に提供することができる。

- ① 第三者への提供を利用目的とすること。
- ② 第三者に提供される個人データの項目。
- ③ 第三者への提供の手段又は方法。
- ④ 本人の求めに応じて第三者への提供を停止すること。

（第三者提供に該当しない場合）

第17条 次に掲げる場合においては、第三者提供に該当しないものとする。

- (1) 目的の達成に必要な範囲内において、個人データの取扱に関する業務の全部又は一部を委託する場合。但し、事業者には委託先に対する監督責任が課される。

【具体例】

- ・ データの打ち込み等、情報処理を委託するために個人データを渡す場合。

- (2) 合併、分社化、営業譲渡等により事業が承継され個人データが移転される場合。

【具体例】

- ・ 合併、分社化により、新会社に個人データを渡す場合。

- (3) 個人データを特定の者との間で共同して利用する場合で、以下の情報をあらかじめ本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いている場合。

- ① 個人データを特定の者と共同して利用する旨
- ② 共同して利用される個人データの項目

【具体例】

- ・ 住所、氏名、電話番号、勤務先。

- ③ 共同利用者の範囲（本人からみてその範囲が明確であることを要するが、範囲が明確である限りは、必ずしも個別列挙は必要ない。）
- ④ 利用する者の利用目的。
- ⑤ 開示等の求め及び苦情を受け付け、その処理に尽力するとともに、個人データの内容等について、開示、訂正、利用停止等の権限を有し、安全管理等個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称。

- 2 事業者は、前項（3）に規定する項目のうち、④又は⑤を変更する場合は、変更する内容について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置かなければならない。

（雇用管理に関する個人データ関連）

第18条 雇用管理に関する個人データの第三者への提供（法第23条第1項第1号から第4号までに該当する場合を除く）に当たっては、特に以下の事項に留意しなければならない。

- ① 提供先において、その従業者に対し、当該個人データの取扱いを通じて知り得た情報を漏らし、又は盗用してはならないこととされていること。
- ② 当該個人データの再提供を行なうに当たっては、あらかじめ文書をもって事業者の了承をえること。
- ③ 提供先における保管期間等を明確にすること。
- ④ 利用目的達成後の個人データの返却又は提供先における破棄若しくは削除が適切かつ確実になされること。
- ⑤ 提供先における個人データの複写及び複製（安全管理上必要なバックアップを目的とするものを除く）を禁止すること。

第6章 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
（保有個人データに関する事項の公表等）

第19条 事業者は、保有個人データについて、以下の情報を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。）に置かなければならない。

- ① 事業者名。
- ② すべての保有個人データの利用目的。
- ③ 保有個人データの利用目的の通知及び保有個人データの開示に係る手数料の額（定めた場合に限る）並びに開示等の求めの手続き。
- ④ 保有個人の取扱いに関する苦情及び問合せの申出先。
 - i 当該事業者が行なう保有個人データの取扱いに関する苦情の申し出先。
 - ii 当該事業者が対象となる認定個人情報保護団体の名称及び苦情の解決の申出先。

（利用目的の通知）

第20条 事業者は、第10条に該当する場合を除いて、本人から自己が識別される保有個人データの利用目的の通知を求められた時は、遅滞なく、本人に通知しなければならない。なお、通知しない旨を決定したときも、遅滞なく、本人に通知しなければならない。

（保有個人データの開示）

第21条 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を求められたときは、本人に対し、書面の交付による方法等（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）により、遅滞なく、当該保有個人データを開示（当該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。）しなければならない。但し、開示することにより次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、その場合は、その旨を本人に通知しなければならない。

- ① 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。

【具体例】

- ・ 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
- ② 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。

【具体例】

- ・ 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

③ 他の法令に違反することとなる場合。

【具体例】

- ・ 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、当該届出を行なったことが記録されている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

(保有個人データの訂正等)

第22条 事業者は、本人から、保有個人データの内容が事実でないという理由で訂正、追加又は削除（この条において「訂正等」という。）を求められたときには、利用目的の達成に必要な範囲内において、原則として合理的な期間内にこれに応ずるものとする。

- 2 訂正等を行うにあたって、調査が必要な場合は、遅滞なく調査を行い、その結果に基づき訂正等を行ったとき又は行わない旨の決定をしたときは、本人に対し、その旨（訂正等を行ったときはその内容を含む。）通知しなければならない。

(保有個人データの利用停止等)

第23条 事業者は、本人から、手続き違反の理由により保有個人データの利用停止等が求められた場合には、原則として、当該措置を行わなければならない。なお、利用停止等を行った場合には、遅滞なくその旨を本人に通知しなければならない。但し、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、この限りではない。

(理由の説明)

第24条 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に努めなければならない。

(開示等の求めに応じる手続き)

第25条 事業者は、開示等の求めにおいて、その求めを受け付ける方法として、次の各号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。）においておかなければならない。なお、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 開示等の求めの受付先
- ② 開示等の求めに際して提出すべき書面の様式、その他の開示等の求めの受付方法
- ③ 開示等の求めをする者が本人又はその代理人であることの確認の方法

【具体例】

- ・ 本人の場合（来所）：運転免許証、パスポート、外国人登録証明書
- ・ 本人の場合（オンライン）：IDとパスワード
- ・ 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
- ・ 代理人の場合（来所）：本人及び代理人について、運転免許証、パスポート、外国人登録書

④ 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

- 2 事業者は、円滑に開示等の手続きが行えるよう、本人に対し、自己のデータの特定に必要な事項の提示を求めることができる。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。

(手数料)

第26条 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、徴収することができる。

- 2 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。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。)に置いておかなければならない。

(苦情処理)

第27条 事業者は、個人情報の取扱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。

- 2 苦情処理を行うに当たり、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。

(ガイドラインの見直し)

第28条 個人情報の保護についての考え方は、社会情勢の変化、国民の認識の変化、技術の進歩等に応じて変わり得るものであり、本ガイドラインは、法の施行後の状況等諸環境の変化を踏まえて毎年見直しを行うよう努めるものとする。

以上

附則

- 1 本ガイドラインは、平成 18 年 1 月 27 日から施行する。
- 2 認定個人情報保護団体の認定後は、第19条④iiの「認定個人情報保護団体の名称」の後ろに「社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会」を、「苦情の解決の申出先」の後ろに「個人情報保護特別委員会」の文言を挿入する。