

個人情報保護法に基づく  
開示請求等に係る事務処理要領

平成 22 年 2 月

全国健康保険協会

## 目 次

### 第1章 開示請求

第1	基本的事項	3
第2	受付窓口及び開示を行う個人情報の種類	4
1	開示請求等に係る受付窓口	4
2	開示を行う個人情報の種類	5
第3	制度・手続きの説明	6
1	共通事項	6
2	被保険者記録及び届書等に記載された個人情報に係る 開示請求があった場合の追加的説明事項	7
第4	開示請求の手続き	7
1	開示請求書の受付・審査	7
2	個人情報の特定	8
3	本人確認	9
第5	手数料の納付	12
1	手数料の納付書の交付	12
2	手数料の額	12
3	手数料の納付の確認方法	12
4	既納手数料の取扱い	13
第6	開示決定に係る手続き	13
1	開示・不開示の審査	13
2	開示決定等の期限	15
3	開示決定等の通知	16
第7	開示の実施	18
1	開示の実施方法等申出書の確認	18
2	開示請求書に開示の実施方法等が記載されている場合の取扱い	19
3	開示の実施	20
第8	開示請求関係書類の保存	22

## 第2章 訂正請求

第1	訂正請求の手続き	23
1	訂正請求を受け付ける際に説明すべき事項	23
2	訂正請求書の内容の確認	23
3	本人確認	25
4	訂正請求書の補正	25
第2	訂正・不訂正の審査	25
1	訂正・不訂正の審査	25
2	訂正決定等の期限	26
3	訂正決定等の通知	26
第3	訂正の実施	28

## 第3章 利用停止請求

第1	利用停止請求の手続き	29
1	利用停止請求書の内容の確認	29
2	本人確認	31
3	利用停止請求書の補正	31
第2	利用停止・不利用停止の審査	31
1	利用停止・不利用停止の審査	31
2	利用停止決定等の期限	32
3	利用停止決定等の通知	32
第3	利用停止の実施	33

## 第4章 その他

第1	利用目的通知請求の手続き	34
第2	苦情相談対応	34

## 個人情報保護法に基づく開示等請求に係る事務処理要領

### 第1章 開示請求

#### 第1 基本的事項

全国健康保険協会（以下「協会」という。）の保有する個人情報については、本人から、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）第25条ほかの規定に基づき、自己の個人情報の開示等を求められたときは、開示しなければならない。

個人情報の請求は、開示請求された個人情報にかかる本人またはその代理人しか行うことができない。

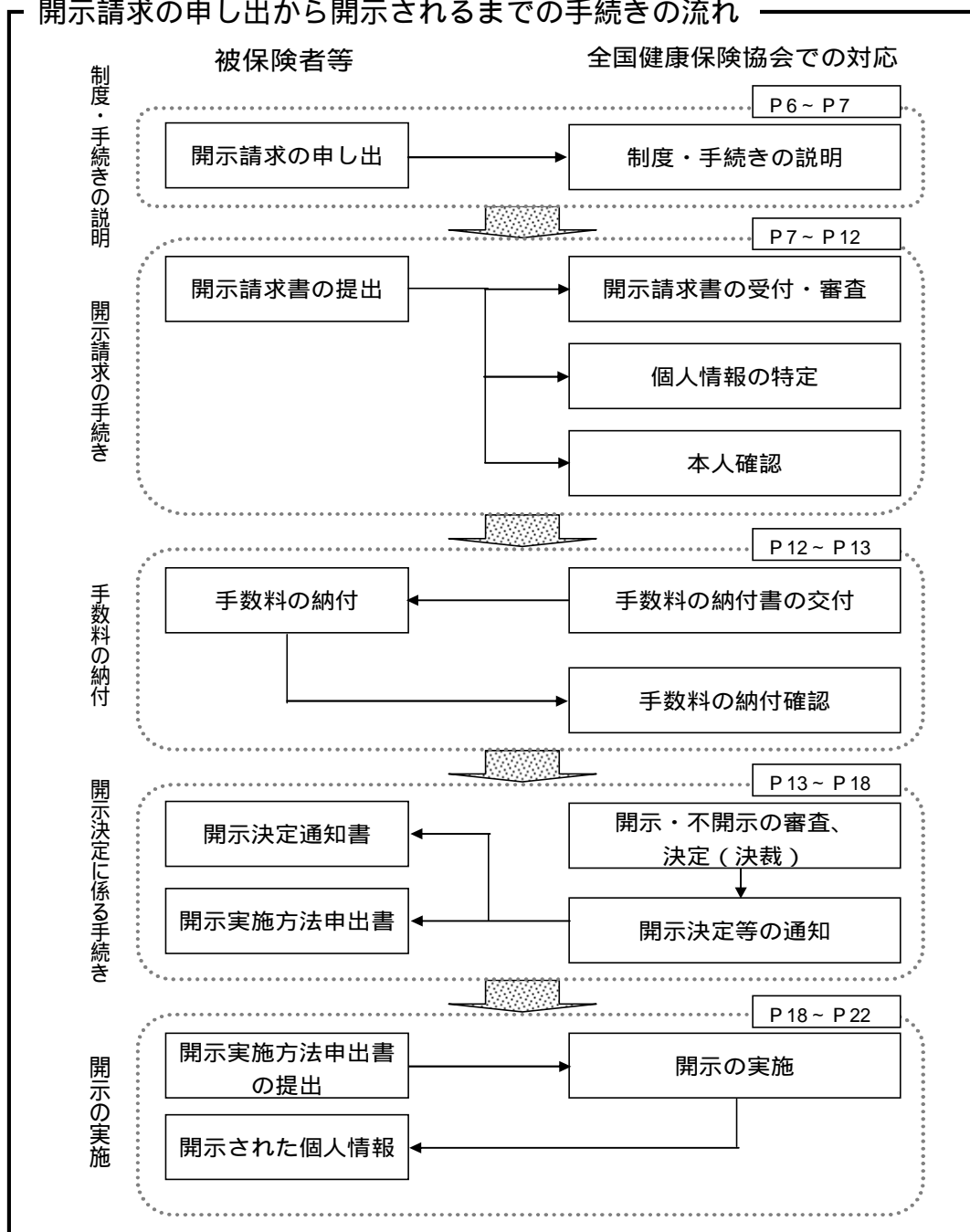
開示等請求を受け付ける際には、開示等請求書の内容確認に加え、適切な本人確認を行う必要がある。

なお、診療報酬明細書等については、「診療報酬明細書等の開示に係る取扱要領」に基づき、開示を行うこととする。

開示請求の申し出から開示に至るまでの手続きのおおまかな流れは下記のとおりであり、それを図示したものが次図である。

- (1) まず、本人または代理人が開示について尋ねてくるが、これに対して、最初に、制度・手続きの説明を行う。（第3 制度・手続きの説明）
- (2) その上で本人が開示請求を希望する場合は、開示請求書に記入してもらい、提出してもらう。そして、開示請求書を受け付けて審査し（第4 - 1 開示請求書の受付・審査）、該当する個人情報を特定し（第4 - 2 個人情報の特定）、かつ本人確認を行う。（第4 - 3 本人確認）  
これらにつき問題がなければ、手数料の納付書を交付する。
- (3) 手数料が納付されたことを確認して、概ね30日程度で開示、一部ないし全部の不開示の決定を行い、その旨を請求者に通知する。それと同時に開示実施方法に関しての申出書を交付する。（第6 開示決定に係る手続き）
- (4) 本人ないし代理人からの開示実施方法申出書で提出された開示方法により開示する。（第7 開示の実施）

開示請求の申し出から開示されるまでの手続きの流れ



第2 受付窓口及び開示を行う個人情報の種類

1 開示請求等に係る受付窓口

開示請求を行う窓口は、健康保険にあっては協会の本部及び支部、船員保険にあっては協会の本部とする。また、手続きに関する事務は、本部においては人材育成グループ、支部においては企画総務グループが行うこと。ただし、保有個人情報の特定は、関係するグループと連携をとることとする。

る。

## 2 開示を行う個人情報の種類

協会が保有する保有個人データであって、被保険者又は被扶養者（これらの者であった者を含む。）からの請求により開示を行うものについては、次の3つの類型に分けられる。

### (1) 被保険者記録等

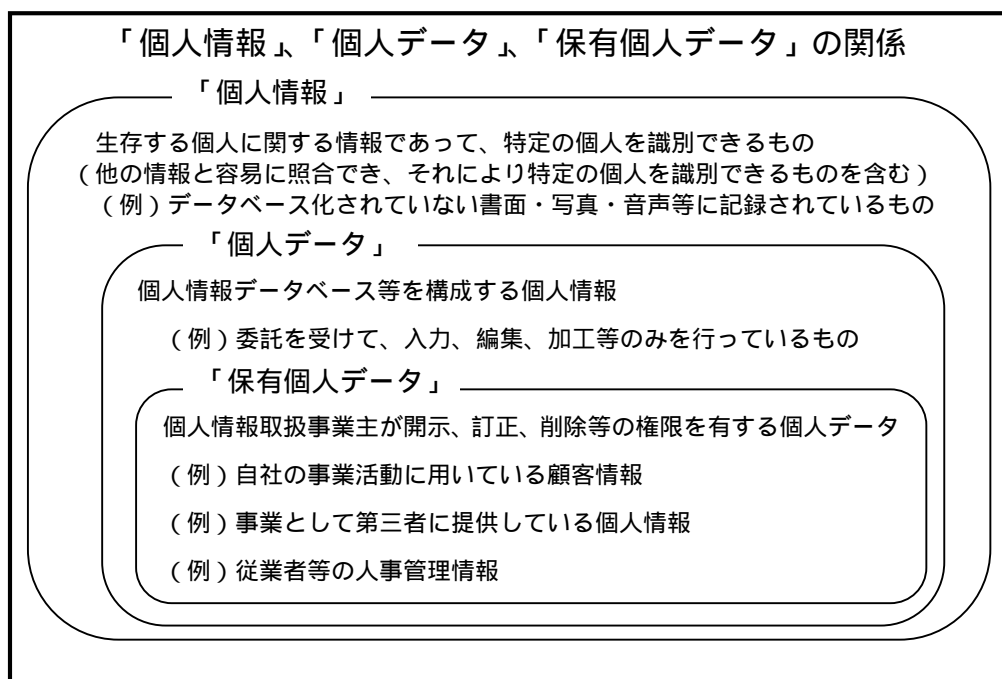
協会システムに収録している、給付記録、納付記録、資格記録等の個人情報及び紙台帳で管理している船員保険に係る給付記録、納付記録、資格記録等の個人情報について、本人から開示請求が行われた場合は、開示請求の手続きによる対応を行うこと。

### (2) 届書等

届書、申請書、請求書等、提出された書類について、本人から開示請求が行われた場合は、開示請求の手続きによる対応を行うこと。

### (3) 健診結果等

健診結果等について、本人から開示請求が行われた場合は、開示請求の手続きによる対応を行うこと。



「内閣府」ホームページより引用

### 第3 制度・手続きの説明

保有個人データの開示を求める者からの照会、相談等があった場合については、開示を希望する保有個人データの種類に応じて対応すること。

#### 1 共通事項

保有個人データの開示請求を希望する旨の申し出があった場合、開示を希望する保有個人データの種類にかかわらず、次の a. から f. の事項について説明を行うこと。

#### < 開示請求を行う者に対する説明事項 >

- a. 本人確認  
「開示請求を行う者が本人であることを確認するための手続き（本人確認書類の提出）が必要となります。」
- b. 開示請求手続き  
「請求者氏名、住所（居所含む。以下同じ。）開示等を求める保有個人データの事項を記載した開示請求書の提出が必要となります。  
また、開示を求める保有個人データを特定するための事項についての記載も必要となります。」
- c. 手数料  
「開示請求を行う際には、開示請求手数料（1件300円。ただし、受付年度が同じものはまとめて300円とする。）が必要となり、協会が発行する納付書による納付が必要となります。  
また、既に納められた手数料は返還いたしません。また、不開示であっても返還いたしません。手数料の受領をシステム上で確認するには日数が必要なため、急を要する開示の場合は領収書のご提示が必要となります。」
- d. 開示決定までの期間  
「開示請求がされてから開示決定を行うまでには、一定の期間が必要となります。」  
手数料の受領を確認してから概ね30日程度であるが、場合によってはそれ以上の期間が必要となる。
- e. 開示の方法  
「閲覧又は写しの交付により開示を致します。また、写しを送付する場合の郵送料は、開示請求される方のご負担となります。」
- f. 不存在による不開示  
「協会において、開示請求に係る個人情報を持っていない場合は、開示を行うことができないことをご理解下さい。」

## 2 被保険者記録及び届書等に記載された個人情報に係る開示請求があった場合の追加的説明事項

被保険者記録、届書等の提出された書類に記載された個人情報の開示請求を希望する旨の申し出がされた場合においては、6頁「第3 - 1 共通事項」に加え、次のa.及びb.の事項についても説明を行うこと。

### <追加的説明事項>

#### a. 保有個人データを特定するための事項

「届書等については、処理済みであるものを編綴しているため、当該届書等の提出年月日や当該届書に係る決定を行った日等の事項が特定できなければ、開示する保有個人データの特定が困難となります。」

各支部の実情に合わせ、適宜、保有個人データを特定するための事項の記載を求めること。

例えば、処理済みの届書等を処理年月日順に編綴している場合は、届書等の提出時期（受付年月日等）や決定通知の日付により、請求対象である保有個人データを特定することになる。届書等の提出時期、当該届書の決定年月日等については、「年 月頃」等、請求対象の特定及び調査が可能な範囲で記載を求めること。

#### b. 開示請求の範囲

「届書等のみの開示を請求されるのか、当該届書等に添付された書類（戸籍謄本、住民票の写し等）も請求の対象に含めるのか、範囲の特定が必要となります。」

## 第4 開示請求の手続き

上記「第3 制度・手続きの説明」を行ったうえで、引き続き本人が開示請求を希望する場合は、開示請求手続きを行うこと。その詳細は次のとおり。

### 1 開示請求書の受付・審査

窓口において、開示請求書（健康保険にあっては様式第1 - 1号、船員保険にあっては様式第1 - 2号）を受け付ける際の確認事項は、次の(1)から(3)のとおりである。

#### (1) 法の対象である「保有個人データ」（法第2条第5項）に係る開示請求であるかどうか

請求に係る保有個人データが、協会において保有しているものであるかどうかを確認すること。



- (2) 開示請求のあて先が正しいかどうか  
開示請求書のあて先が、協会となっていることを確認すること。
- (3) その他開示請求書の記載に不備がないかどうか  
明らかな誤字・脱字等については、適宜、補正を行うこと。

## 2 個人情報の特定

開示請求が行われている保有個人データを特定するに当たっては、以下のことに留意すること。

協会は、本人に対し、開示請求に係る保有個人データを特定するために必要な事項を求めることができる。ただし、この場合において、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特定のための情報提供など、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とされている。(法第29条第2項)

開示請求に係る保有個人データの特定は、協会が、個別の事案に応じて判断することとなるが、例えば、「(請求者)について、協会が保有する保有個人データの全て」のように記載された開示請求については、請求された保有個人データの範囲は明確であるものの、協会の保有する個人情報の量に照らすと特定が不十分であるため、請求者に対し、保有個人データをより具体的に特定するよう求めること。

保有個人データの種類に応じた、開示請求のあて先・個人情報を特定するための事項の例

個人情報の種類	個人情報を特定するための事項
協会システムの被保険者記録等	氏名、性別、生年月日、住所、健康保険被保険者証の記号番号等
届書等	氏名、性別、生年月日、住所、健康保険被保険者証の記号番号等、届書等の提出年月日、当該届書等に係る決定が行われた日等
健診結果等	氏名、性別、生年月日、住所、健康保険被保険者証の記号番号等、被保険者・被扶養配偶者の別、受診年月日、健診の種類、健診実施機関の名称・所在地等
<p>&lt; 備考 &gt;</p> <p>以上の例は、保有個人データを特定するための事項の一例であり、これらの事項全ての記載を求める必要があるわけではないので留意すること。</p> <p>また、上記に記載していない事項であっても、保有個人データの特定に必要なものについては、適宜、記載を求めること。</p>	

### 3 本人確認

開示請求は、保有個人データの本人又はその代理人（法定代理人・任意代理人）が行うことができる。このため、開示請求が行われた場合には、窓口等においては、次の(1)及び(2)の事項に留意して本人確認を行うこと。

#### (1) 本人による開示請求の場合

##### 窓口において開示請求を行う場合

開示請求を行う者に対して、個人情報保護に関する法律施行令（平成15年政令第507号。以下「令」という。）第7条第3項の規定に基づき、協会が定めた書類の提示又は提出を求め、開示請求書に記載された氏名、生年月日及び住所と、本人確認書類に記載された氏名、生年月日及び住所が同一であることを確認すること。また、有効期限があるものについては、有効期間内であることを確認すること。

##### ア 令の規定に基づき協会が定めた本人確認書類

法律又はこれに基づく命令により交付された書類であって、当該開示請求をする者が本人であることを確認するに足りるもの。

開示請求書に記載された氏名、生年月日及び住所と、本人確認書類に記載された氏名、生年月日及び住所の突合・確認を行う必要があるため、本人確認書類は、氏名、生年月日及び住所が記載されているものでなければならない。

##### 本人確認書類の例

- ・ 公的機関等が発行しているもの  
健康保険被保険者証、船員保険被保険者証、国民健康保険被保険者証、共済組合員証、後期高齢者医療被保険者証、運転免許証、外国人登録証明書、住民基本台帳カード（住所が記載されているものに限る）、国民年金・厚生年金保険年金証書、共済年金証書、恩給証書、旅券（パスポート）等

##### イ 本人確認書類に係る注意事項

複数の者の氏名が記載された健康保険被保険者証は、当該被保険者証に記載された他の者（被扶養者）によるなりすまし請求が行われることも考えられることから、例えば、比較的年齢の近い兄弟の一方が請求している場合などのように健康保険の被保険者証のみで本人確認をしにくい場合においては、別の本人確認書類の提示を追加して求めるなどの慎重な対応を行うこと。

なお、本人の住所が記載されていないタイプの住民基本台帳カードは、本人確認書類には該当しない。

#### ウ 確認を行う事項

開示請求書及び本人確認書類として提示又は提出された書類に記載されている氏名、生年月日及び住所が同一であることを確認すること。

婚姻や転居等の事由により、これらの本人確認書類に記載されている氏名や住所などの記載事項が異なっている場合には、開示請求者に事実関係を確認した上で、開示請求書と同一の氏名等が記載されている他の本人確認書類の提示又は提出を求めること。

#### エ 本人確認書類の管理

提示された本人確認書類については、本人の了解を得て写しをとり、当該写しを開示請求書に添付すること。

なお、開示請求者から提示された本人確認書類も保有個人情報に該当するものであるから、適切な管理を行うこと。

#### オ 本人への質問等

本人であるか否かについて疑義が生じた場合には、適宜、質問を行ったり、他の書類の提示又は提出を求めることにより、慎重に確認を行うこと。

#### 郵送等による開示請求の場合

##### ア 本人確認書類及び住所確認書類

開示請求書とともに、本人確認書類のいずれかを複写機により複写したものに加えて、送付先の住所が確認できる書類として住民票の写し又は外国人登録原票の写し（開示請求手続き前30日以内に作成されたもの。）が送付されているかについて確認すること。

なお、住民票の写し又は外国人登録原票の写しは、市町村が発行する公文書であり、その複写物による提出は認められない。また、窓口における開示を希望している場合には、住民票の写し又は外国人登録原票の写しは必要無い。

##### イ 本人の確認

送付された本人確認書類の複写物等に基づき、9頁「第4-3-(1) - 窓口において開示請求を行う場合」に記載した事項に留意しながら、開示請求の本人であることを確認すること。

送付された書類による本人確認が困難である場合においては、本

人確認が可能な書類の提出を求める等、確実な本人確認を行うこと。

## (2) 代理人による開示請求の場合

法において、本人以外の者からの開示請求について、代理人(法定代理人・任意代理人)からの請求も認めている。

### 法定代理人

#### ア 法定代理人に係る本人確認書類

法定代理人とは、親が未成年の子に代わって手続を行う場合や成年後見人のように、法律で代理人があらかじめ決められているものをいう。

開示請求を行う法定代理人に対して、法定代理人本人に係る本人確認書類の提示又は提出を求め、法定代理人本人であることを確認するとともに、以下の書類の提示又は提出を求め、開示請求に係る個人情報の本人の法定代理人であることを確認すること。

・本人及び代理人が共に記載され、その続柄が示された戸籍謄本、家庭裁判所の証明書等(複写物は認めない。)

#### イ 開示請求者本人に係る本人確認書類の確認

9頁「第4-3-(1) 本人による開示請求の場合」参照のこと。

#### ウ 法定代理人資格を喪失した場合

開示請求を行う法定代理人に対して、開示を受ける前に法定代理人としての資格を喪失した場合は、その旨を協会に届け出なければならないことを説明すること。

また、当該開示請求に係る審査手続き等を考慮し、提示又は提出された書類等から、開示の実施が想定される日に法定代理人がその資格を喪失しているおそれがないかについて確認すること。

### 任意代理人

#### ア 任意代理人に係る本人確認書類

任意代理人とは、本人との任意の意思表示に基づき代理権を得た者で、法定代理人以外の代理人をいう。

開示請求を行う任意代理人に対して、任意代理人本人に係る本人確認書類の提示又は提出を求め、任意代理人本人であることを確認するとともに、次の書類の提示又は提出を求め、開示請求に係る個人情報の本人の任意代理人であることを確認すること。

- ・開示等請求を求める保有個人データ本人の印鑑の印鑑登録証明書（複写物は認めない。）
- ・印鑑登録証明書の印鑑が押印された委任状

イ 開示請求者本人に係る本人確認書類の確認

9頁「第4 - 3 - (1) 本人による開示請求の場合」参照のこと。

## 第5 手数料の納付

### 1 手数料の納付書の交付

開示請求手数料の納付については、納付書による納付によるものとする。なお、納付書の作成は、健康保険にあっては支部の業務グループに、船員保険にあっては本部の船員保険管理グループに依頼をすること。

納付書については、協会業務運用マニュアル【適用・徴収・給付】運用手順編5 - 1 1「債権管理処理」の手順により作成すること。（処理コード：390-394-391-905）

### 2 手数料の額

開示請求に係る手数料は、保有個人データが記録されている法人文書1件につき、300円である。ただし、受付年度が同じものはまとめて300円とする。

#### (1) 届書等

届書、申請書、請求書等の書類の手数料は、原則、書類1種類につき、1件として取り扱うこと。

#### (2) 健診結果等

健診結果等の所属年度毎に、手数料は1件として取り扱うこと。

### 3 手数料の納付の確認方法

開示請求手数料の納付書を開示請求者に交付し、その領収証書等を次の表の区分に従い確認すること。

確認方法 納付方法	収納状況一覧表 (395)により、確認 する場合	窓口提示にて確認す る場合	郵送にて確認す る場合
コンビニエ ンストア	約10日後	領収証書の提示 (写)可。	領収証書(写)の送 付
銀行窓口・A T M(ペイジー)	翌営業日もしくは 翌々営業日	ご利用明細票の提示 (写)可。	ご利用明細票(写) の送付
インターネット 決済(電子納 付)	翌営業日もしくは 翌々営業日	振込完了画面等を印 字した物の提示	振込完了画面等 (写)の送付

#### 4 既納手数料の取扱い

開示請求手数料は、開示請求が行われた場合に発生する費用に相当する額として徴収するもので、開示請求が行われた文書が開示となった場合でも、開示請求に関する処理は行われたことから、正当な手続きにより納付された手数料については、返還しない。

同様に、開示請求を受け付けた後に請求の取り下げがあった場合も返還しない。

## 第6 開示決定に係る手続き

### 1 開示・不開示の審査(法第25条)

#### (1) 不開示情報該当性の審査

納付を確認したあと、開示請求に係る保有個人データが存在する場合には、当該保有個人データについて、法第25条第1項各号に規定する不開示情報に該当するかどうか審査し、「保有個人データの全部又は一部を開示する」か「保有個人データの全部を開示しない」かの判断を行うこと。

当該判断は、保有個人データの内容、利用目的に則し、厚生労働分野における個人情報の適切な取扱いのためのガイドラインや個人情報保護に関する訴訟の判決等を参考にしつつ、個別具体的に厳正に行うこと。

また、届書等については、その多くは本人から提出されたものであり、一部開示・不開示とする理由に乏しい。このため、一部開示、不開示の決定を行おうとする場合は慎重な判断を行う必要があるため、疑義が生じた場合は協会本部担当部署に事前に協議するなど、適切な対応を図ること。

#### 開示・不開示等の例

- a. 協会システムの給付記録に請求者の健康状態等を収録したものの傷病手当金等の審査の結果に基づき、申請書に記載された傷病名と異なる傷病名を協会システムに収録したものについては、当該保有個人データを開示することにより請求者が現在受けている治療に影響を与える可能性があるため、医師・医療機関に状況を確認する等の適切な判断を行うこと。
- b. 被扶養者等の情報が記載されたもの  
配偶者・子の生年月日、続柄については、開示請求者以外の者に係る個人情報であるが、慣行として開示請求者が知ることができ、又は知ることが予定されている情報であることから、原則、開示を行うこと。

#### (2) 一部開示の可否（法第25条第1項各号）

開示請求に係る保有個人データに不開示情報が含まれている場合であっても、不開示情報に該当する部分を他の部分から容易に区分して除くことができる場合には、当該不開示情報部分を除いて開示すること。

#### (3) 第三者意見の聴取（法第25条第1項第1号）

開示請求に係る保有個人データに、第三者に関する情報が含まれている場合であって、当該情報が法第25条第1項第1号に規定する第三者の権利利益を害するおそれに該当するか否かの判断に迷う場合は、不開示情報に該当するか否かを判断するに当たって当該第三者の意見を聴取すること。

なお、第三者意見の聴取については、意見照会を行ったことを明確にしておく観点から、書面（様式第2号及び第3号）を用いること。

第三者に書面により意見照会する場合、開示請求に係る当該第三者に関する情報の内容、開示請求の年月日、意見書の提出先等を記載する。このうち、「当該第三者に関する情報の内容」については、開示請求者の権利利益を不当に侵害しないように留意しつつ、当該第三者において自己のどのような情報が開示されようとしているのか認識できる程度の内容を記載すること。

意見書に提出期限を設定するに当たっては、意見書提出の機会を与えられた第三者が、開示請求に係る保有個人データが開示された場合に自

己の権利利益が侵害されないかについて判断するために必要な時間的余裕を確保できるよう配慮すること。

また、法定代理人からの開示請求がされた場合においても、法定代理人に対する保有個人データの開示が、開示請求された個人情報に係る本人の不利益となるおそれもあるため、状況に応じ、入念的に本人から意見を聴取する等、慎重に対応すること。

具体的には、例えば、虐待された子が自宅から転居した後、その行方を捜す親が、法定代理人（親権者）としての立場を利用して、被害を受けた子の保有個人データの開示請求を行うといった場合も想定されるため、法定代理人と本人の住所が異なる場合等については、特に慎重に対応すること。

#### (4) 開示請求に係る保有個人データを保有していない場合等の取扱い

開示請求に係る保有個人データが、協会の保有する保有個人データに該当しない場合、保有個人データが存在しない場合、文書保存期間満了により廃棄処分しており保有していない場合等には、窓口において開示請求者にその旨を説明しなければならない。

しかしながら、開示請求は、あくまで開示請求者の意思により行われるものであるため、以上のような場合であっても、開示請求が行われることがあり得る。その場合には、不開示の理由を示して不開示決定を行うこと。

また、開示請求に係る保有個人データが特定できない場合や手数料が納付されていない等の事由により、開示請求者に補正を求めたが、開示請求者がこれに応じなかった場合には、開示請求書に形式上の不備があるものとして、不開示決定を行うこと。

## 2 開示決定等の期限

開示請求を受けた後、手数料の受領を確認してから概ね30日程度で、「保有個人データの全部又は一部を開示する」か「保有個人データの全部を開示しない」かの決定を行うこと。

ただし、事務処理上の困難その他正当な理由がある場合、例えば開示請求に係る保有個人データの量が多いこと、開示・不開示の審査に係る調査に相当の期間を要すること、第三者意見の聴取に一定の日数が必要である場合などは、これ以上の日数を要することとなる場合も考えられるため、開示請求者にその旨の説明を行うこと。



### 3 開示決定等の通知（法第25条第2項）

#### (1) 開示決定

##### 開示請求者への通知

開示請求に係る保有個人データの全部又は一部を開示することを決定したときは、速やかに、開示請求者に対して、その旨を書面（様式第4号）により通知すること。

当該書面には、このほか開示の実施に関する事項についても記載すること。

なお、開示決定通知書を送付する際には、保有個人データの開示実施方法等申出書（様式第5号）を同封すること。

##### ア 開示請求者が求めることのできる開示の実施の方法

開示することとした保有個人データの開示の実施方法については、当該保有個人データの記録の状況等に応じて、閲覧や写しの交付等実施できるすべての方法について記載し、その中から開示請求者が希望する方法を選択できるようにすること。

##### イ 協会窓口における開示を実施することができる日時、場所

いつ、どこで開示の実施が可能か記載すること。

窓口における開示の実施については、開示決定を行った協会の窓口で行うこと。

##### ウ 写しの送付による開示を実施する場合の準備日数、送付費用

写しを送付する場合に、当該写しを作成し、発送するまでのおおよその日数と送付に要する郵便切手の額（基本料金及び特定記録郵便料金）を記載すること。

また、簡易書留などでの送付の申し出があった場合は適宜対応すること。

##### エ 不開示とした部分がある場合の不開示部分、不開示理由

開示請求に係る保有個人データの一部について開示することを決定したときには、どの部分を不開示としたか記載するとともに、当該部分を不開示とした理由について記載すること。不開示理由については、不開示とした部分ごとに、該当する不開示事由のすべてについて記載する必要があるので留意すること。

オ 開示請求書に任意的に記載された開示の実施の方法による開示の実施の可否

開示請求書に開示の実施の方法等に係る任意的記載事項が記載されているときは、上記「3 開示決定等の通知」アからエまでに加え、記載された方法による開示の実施が可能か否かについても記載すること。

反対意見書を提出した第三者への通知

開示決定をするに当たり、開示請求に係る保有個人データに自己に関する情報が含まれている第三者に意見聴取を行い、当該第三者から反対意見書が提出されている場合には、開示決定後直ちに、当該第三者に対して書面（様式第6号）により、開示決定を行った旨、その理由及び開示実施日を通知すること。

(2) 不開示決定（法第25条第1項及び第2項、第28条）

開示請求に係る保有個人データの全部を開示しないことを決定したときは、本人に対し、その理由を説明するよう努めること。その後、速やかに、開示請求者に対して、その旨を書面（様式第7号）により通知すること。

不開示理由の記載

開示請求に係る保有個人データについて開示しないこととした場合の理由の提示は、協会における当該決定の公正・公平の確保という観点に加え、当該決定を受けた開示請求者が、当該決定を不服として訴訟による救済を求めたり、あるいは開示請求の内容を変更して再度開示請求を行うなどの対応を取る場合にその便宜を図るものでもあることから、該当する不開示理由はすべて提示すること。

理由の記載方法

ア 不開示情報に該当する場合

開示請求に係る保有個人データに含まれているどの情報が不開示情報に該当し、これらを開示するとどのような支障等があり、法第25条第1項各号のどれに該当するかを記載すること。

イ 保有個人データに該当しない場合

保有個人データとして開示請求された個人情報、保有個人デー

タに該当していない場合は、その旨記載すること。

ウ 不存在の場合

開示請求に係る保有個人データが存在しない理由（例えば、 年 月 日に保存期間 年が満了したので廃棄等）を具体的に記載すること。

エ 開示請求書に形式上の不備がある場合

形式的要件（必要的記載事項の記載、保有個人データの特定、手数料の納付等）として求められる要件のうち、どの要件を満たしていないかを明確に記載すること。

## 第7 開示の実施

### 1 開示の実施方法等申出書の確認

開示決定に基づき開示を受ける者は（開示決定通知があった日から原則として30日以内に手続きを行うものとする）、開示の実施の方法等を書面により申し出ることになる。

開示の実施方法等申出書についての主な確認事項は、次の(1)から(5)のとおりである。

#### (1) 開示の実施方法

開示の実施の方法は、開示決定通知書で提示した方法のうちから選択されるものであるため、この点を確認すること。

開示決定通知書で提示した以外の方法が記載されている場合には、開示請求者に連絡をとり、開示の実施の方法を確定する。また、開示決定に係る保有個人データについて部分ごとに異なる開示の実施の方法が求められている場合には、それぞれ求められている部分が明確になっているかについて確認すること。

#### (2) 保有個人データの一部に係る開示の希望

開示決定に係る保有個人データの一部について開示の実施が求められている場合で、「 に関連する部分」などのように不明確な記載がされているときには、開示請求者に対して、「開示の実施を求める部分」を明確にするよう求めること。

(3) 窓口における開示

窓口における「開示の実施を希望する日」については、開示決定通知書で提示した日のうちから選択されるものであるため、これを確認すること。選択された日が複数ある場合や提示した日以外の日が記載されている場合には、開示請求者に連絡をとり、実施日を確定すること。

なお、開示を行う窓口は、開示決定を行った協会の窓口とすること。

(4) 写しの送付による開示

写しの送付を求める旨が記載されている場合には、送付に要する費用として開示決定通知書に記載した額の郵便切手が同封されているかを確認すること。

(5) 開示の申出に係る期限

開示を受ける者は、開示決定通知があった日から原則として30日以内に開示の実施の方法等を書面により協会に申し出ることとするが、この場合の30日とは、開示を受ける者が開示決定通知書を受け取った日の翌日から起算して30日以内に、当該申出書を投函等すれば足りる。

協会が郵送により開示決定通知書を発出する場合、開示を受ける者が当該通知があったことを知り得る状態となるのは、日本国内であれば、開示決定通知書の発出からおおよそ2日ないし3日後と考えられることから、その日が「通知があった日」に当たるものと考えられる。

なお、開示を受ける者が30日の申請期間内に申出をすることができなかつたことについて、災害や病気療養中等の正当な理由がある場合には、30日経過後であっても申し出ることができるものとする。このため、30日経過後の申出があった場合には、期間内に申出ができなかつたことについての正当な理由の有無を審査し、正当な理由があると認められるときは開示をすること。

2 開示請求書に開示の実施方法等が記載されている場合の取扱い

開示請求者は、任意的記載事項として、開示請求書に開示の実施の方法等について記載することができる。

開示請求書にこれらの事項が記載されている場合には、当該記載のとおり開示を実施することができるか否かにより、次のような取扱いを行うこと。

- a. 開示請求者の希望する方法により開示を実施することができる場

合には、その方法で実施する旨を開示決定通知書に記載すること。

- b. 開示請求者が希望する方法で開示の実施ができない場合は、本人に対しその理由を説明したうえで、実施方法申出書を開示決定通知書に同封すること。(16頁「第6-3-(1) 開示決定」参照のこと。)

なお、開示請求者が、開示請求書と手数料領収証書等を同時に窓口に参加し、かつ、窓口における開示を希望しており、さらに当日を希望日として開示請求書に記載している場合など、期間の経過を待たずして対応が可能な場合は、当日における開示を実施しても構わないものとする。

### 3 開示の実施

- (1) 保有個人データの開示については、開示請求に係る保有個人データが記録されている媒体に応じ、次の「及び」のとおり行うこと。

#### 文書等

届書等、文書の閲覧については、原則として、当該文書の原本を閲覧させるものとするが、原本の閲覧により保存に支障を生じるおそれがあると認められるときには、当該文書の写しを作成し、当該写しを閲覧に供すること。

協会に保有している届書等の原本を、編綴されたファイルから引き抜いて開示決定及び開示の実施を行うことは、その過程におけるき損・汚損等も想定されるため、開示を行うにあたっては、当該文書の写しにより行うこと。

#### 被保険者記録等

協会システムに収録している給付記録等、電磁的記録については、開示対象となる情報を端末で照写した画面を印字したもの（ハードコピー）を交付又は閲覧に供することにより行うこと。

- (2) 一部開示の実施方法

保有個人データの一部開示を実施する場合には、不開示情報が明らかにならないよう開示の実施の方法ごとに適切に行う必要がある。また、開示の実施を受ける者にとって、一部分開示（一部不開示）の範囲や量が明確になるように開示を実施する必要もある。

保有個人データが記録された法人文書の種類に応じた一部開示の実施

方法は、次の 及び のとおりである。

#### 文書等

届書等の、文書に記録された保有個人データについて一部開示を行う場合には、届書等コピーの開示対象となる情報以外を黒く塗りつぶすことにより対応すること。

この場合においては、黒塗りを行った部分（不開示部分）が明らかとならないよう留意し、黒塗りにより不開示部分を完全に塗りつぶすことが困難な場合は、黒塗りを行ったものを再度コピーする等の対応を行うこと。

#### 被保険者記録等

協会システムに収録している給付記録等、電磁的記録について一部開示を行う場合には、ハードコピーに開示対象となる情報以外の部分を黒く塗りつぶすことにより対応すること。

文書等の一部開示を行う時と同様、不開示部分が明らかとならないよう留意すること。

### (3) その他留意すべき事項

開示の実施は、開示の実施方法等の種類に応じて次のとおり行う。

#### ア 協会における開示

協会において、閲覧等により保有個人データの開示を行う場合には、開示決定通知書を持参した開示請求者本人に対して行うこと。開示決定通知書を持参していない場合であっても、開示請求者本人であることが証明されれば、開示の実施を行うことができる。

#### イ 写しの送付による開示

保有個人データが記録された法人文書の写しを開示請求者に送付する場合には、開示請求書に記載されている住所あてに送付すること。

#### 法定代理人に対する開示

未成年者又は成年被後見人の法定代理人は、本人に代わって開示請求を行うことができるが、開示の実施を受ける前にその資格を喪失したときには、開示の実施を受けることができない。

このため、これらの者に対して開示の実施を行う場合には、必要に応じて、提示又は提出された書類等で本人の生年月日等を確認するな

どにより、法定代理人としての資格を喪失していないことを確認すること。

#### 同一法人文書内に記載された事項

法に基づく開示請求の対象は保有個人データであることから、開示決定に基づき保有個人データの開示を実施する場合には、同一の法人文書に記載されている保有個人データでない部分については開示しなくてもよい。

この場合、保有個人データでない部分については、必要に応じ黒塗り等を行うこと。こうしたケースは、個人情報と他の情報が一体となって同一の法人文書内に記録されているようないわゆる散在情報に対して開示請求が行われた場合に生じ得るものと考えられる。

また、保有個人データでない部分を含めて開示する場合には、保有個人データの部分が明確になるようにすること。

## 第8 開示請求関係書類の保存

開示請求書、本人確認書類一式（法定代理人からの請求の場合は、請求者本人の本人確認書類に加えて、法定代理人本人の確認書類、戸籍謄本など請求者本人の法定代理人であることが確認できる書類。任意代理人からの請求の場合は、本人の本人確認書類に加えて、任意代理人本人の確認書類、印鑑登録証明、委任状。また、郵送の場合における送付先の住所の確認を行う住民票や外国人登録原票も含む。）や、開示・不開示決定通知書、開示に係る関係書類全ては、法人文書分類基準表に基づき保存すること。

## 第2章 訂正請求

### 第1 訂正請求の手続き

開示された保有個人データに、誤りがあった場合等については、開示請求者から保有個人データの訂正（追加又は削除を含む。以下同じ。）請求が提出される場合がある。

訂正請求書が提出された場合には、  
訂正請求書の内容の確認  
訂正請求に係る保有個人データの本人又はその代理人であることの確認  
訂正請求書の補正  
等の手続きを行うこと。

- 1 訂正請求を受け付ける際に説明すべき事項  
法令に基づく訂正手続きがある場合は、当該手続きにより訂正を行うこと。  
例えば、氏名・住所等の誤りについて訂正を行う場合は、「氏名変更届」、「住所変更届」等の提出について説明すること。

- 2 訂正請求書の内容の確認  
窓口において、訂正請求書（健康保険にあっては様式第8 - 1号、船員保険にあっては様式第8 - 2号）を受け付ける際の確認事項は、次の(1)から(5)のとおりである。これらの事項を確認する際には、開示請求書の内容の確認と同様の点に留意して行うこと。  
なお、次の＜確認を行う事項＞の(1)から(5)の要件を満たしていない訂正請求が行われた場合又は行われようとした場合であっても、法第26条の趣旨を踏まえ、適切に対応すること。

#### ＜確認を行う事項＞

- (1) 保有個人データの訂正に関して他の法令の規定に基づく特別の手続きがないかどうか。
- (2) 訂正請求のあて先が正しいかどうか。
- (3) 訂正請求を求める保有個人データの特定が十分であるかどうか。
- (4) 訂正請求の趣旨及び理由が明確であるかどうか。
- (5) その他訂正請求書の記載に不備がないかどうか。



(1) 保有個人データの訂正に関して他の法令の規定に基づく特別の手続きがないかどうか

訂正請求者が求める保有個人データの訂正に関して、他の法令の規定に基づく特別の手続きがある場合には、当該手続きによることとなる（法第26条第1項）。

例えば、氏名の誤り等の場合は、訂正請求ではなく、氏名変更届により個人情報の変更を行うこととなるため、訂正請求者に対して変更のための手続きについて説明する等の対応を行うこと。

特に、日本年金機構からデータの提供を受けている協会システムの被保険者の資格記録等、本来日本年金機構に対し訂正等届出を行うべきものについては、その旨請求者に説明する等の対応を行うこと。

(2) 訂正請求のあて先が正しいかどうか

訂正請求書のあて先が、協会となっていることを確認すること。

(3) 訂正請求を求める保有個人データの特定が十分であるかどうか

訂正請求を受けた協会において訂正請求者が訂正を求める特定の保有個人データを識別することができる程度に、開示請求や開示決定等のおおよその時期、開示を受けた保有個人データの内容等が訂正請求書に記載されていることの確認を行うこと。

(4) 訂正請求の趣旨及び理由が明確であるかどうか

訂正請求の趣旨の記載については、「 を に訂正せよ。」「 を削除せよ。」などのように、保有個人データのうち、どの部分について、どのような内容の訂正が必要か、明確に記載されていることを確認すること。単に、「 を訂正せよ。」という記載では、訂正の具体的な内容が明確でないため、補正を求めること。

訂正請求の理由の記載については、調査等を行う際に重要な判断材料となることから、明確かつ具体的な記載を求めること。

なお、訂正請求は、保有個人データの「内容が事実でないと思料する」場合に行われるものであることから、事実ではなく評価の内容に係る情報については、訂正請求の対象外である。

(5) その他訂正請求書の記載に不備がないかどうか

明らかな誤字・脱字等については、適宜、補正を行うこと。

### 3 本人確認

開示請求の場合と同様に、訂正請求に係る保有個人情報の本人又はその代理人であることを確認すること。

なお、法定代理人は、開示請求の場合と異なり、訂正請求の時点でその資格を有していれば足り、訂正請求後に資格を喪失した場合であっても、その旨を協会に届け出る必要はない。

### 4 訂正請求書の補正

開示請求の場合と同様に、訂正請求書に形式上の不備があると認める場合には、訂正請求書の補正を求めること。

なお、形式上の不備とは、必要な記載事項が記載されていない場合や本人確認書類が提示又は提出されていない場合等が該当する。

## 第2 訂正・不訂正の審査

### 1 訂正・不訂正の審査（法第26条）

訂正請求に係る保有個人データについて、訂正請求に理由があるかどうかを審査し、次の(1)及び(2)のとおり、「保有個人データの訂正をする」か「保有個人データの訂正をしない」かの決定を行うこと。

なお、当該判断は、厚生労働分野における個人情報の適切な取扱いのためのガイドラインや個人情報保護に関する訴訟の判決等を参考にしつつ、個別具体的に慎重に行う必要があるため、疑義が生じた場合は協会本部担当部署に事前に協議するなど、適切な対応を図ること。

#### (1) 訂正請求に理由があると認められない場合

##### 不訂正の決定

協会による調査の結果、保有個人データの内容が事実であることが判明し、訂正請求に理由があると認められない場合には、不訂正の決定を行うこと。

##### 職権による訂正等

協会による調査の結果、請求時に法人文書に記録されていた保有個人データの内容及び訂正請求の内容のいずれについても事実と異なることが判明した場合には、不訂正の決定を行い、必要に応じて職権で訂正を行うこと。

この場合には、一般的には、訂正請求者に対して示す不訂正理由の

中で、実際の事実関係について記載するとともに、職権で訂正する旨も併せて記載することが望ましい。

(例) 訂正請求者から「AをBに訂正せよ。」という請求があり、協会の調査の結果、当該請求に係る保有個人データが「C」であることが判明したような場合。

保有個人データの内容が事実であるか否か判明しない場合  
協会による調査の結果、保有個人データの内容が事実であるか否か判明せず、訂正請求に理由があるかどうか明らかでない場合には、訂正決定を行うことができないため、不訂正の決定を行うこと。

(2) 訂正請求に理由があると認められる場合における訂正・不訂正の判断  
協会による調査の結果、保有個人データの内容が事実でないことが判明し、訂正請求に理由があると認められる場合(訂正請求に係る請求内容の一部について理由があると認められる場合を含む。)には、当該保有個人データの利用目的に照らして、訂正する又は訂正しないのいずれかの決定を個別に行うこと。

## 2 訂正決定等の期限

訂正請求を受けた場合は、概ね30日程度で、「保有個人情報の訂正をする」か「保有個人情報の訂正をしない」かの決定を行うこと。

ただし、事務処理上の困難その他正当な理由がある場合、例えば訂正請求に係る保有個人データの量が多いこと、訂正・不訂正の審査に係る調査に相当の期間を要する場合などは、これ以上の日数を要することとなる場合も考えられるため、訂正請求者にその旨の説明を行うこと。

## 3 訂正決定等の通知

### (1) 訂正決定(法第26条第2項)

訂正請求に係る保有個人データの内容を訂正することを決定したときは、速やかに訂正請求者に対して、その旨を書面(様式第9号)により通知すること。

訂正請求に基づき、当該請求内容の一部について訂正を実施することを決定した場合(例えば、訂正請求書には10か所の訂正が記載されているが、訂正の決定はこのうちの5か所だけとした場合等)には、訂正決定を行った上、訂正決定通知書に不訂正とした部分及びその理由を記

載すること。

(2) 不訂正決定（法第26条第2項、第28条）

訂正請求に理由があるとは認められない又は訂正が利用目的の達成に必要な範囲を超えるとして、訂正しないことを決定したときは、本人に対し、その理由を説明するよう努めること。その後、速やかに訂正請求者に対して、その旨を書面（様式第10号）により通知すること。

不訂正理由の記載

訂正請求に係る保有個人データについて訂正しないこととした場合の理由の提示は、協会における当該決定の公正・公平の確保という観点に加え、当該決定を受けた訂正請求者が、当該決定を不服として訴訟の提起により救済を求めたり、あるいは訂正請求の内容を変更して再度訂正請求を行うなどの対応を採る場合にその便宜を図るものでもあることから、該当する不訂正理由はすべて提示すること。

理由の記載方法

不訂正理由は、訂正請求者が明確に認識することができるよう、可能な限り具体的に記載すること。

ア 訂正請求に理由があると認められない場合

事実を確認するためにどのような調査を行ったか、調査の結果、どのような事実が判明したか等について記載すること。なお、保有個人データの内容及び訂正請求の内容のいずれも事実と異なることが判明し、職権で訂正を行う場合は、その旨を記載すること。

イ 訂正が利用目的の達成に必要な範囲を超える場合

訂正請求に理由があると認められるにもかかわらず、当該保有個人データの利用目的の達成という観点からみて、当該保有個人データを訂正する必要がないと判断する具体的な理由について記載すること。

ウ 訂正請求書に形式上の不備がある場合

形式的要件（必要的記載事項の記載、保有個人データの特定等）として求められる要件のうち、どの要件を満たしていないかを明確に記載すること。

### 第3 訂正の実施

訂正請求者に対して訂正決定を通知したときは、速やかに当該保有個人情報  
の訂正を行うこと。

## 第3章 利用停止請求

### 第1 利用停止請求の手続き

利用停止請求には、開示請求及び訂正請求と同様に、協会の窓口に来所して行う場合と、利用停止請求書を送付して行う場合がある。

利用停止請求書が提出された場合、利用停止請求書の内容の確認、利用停止請求に係る保有個人データの本人又はその代理人であることの確認、利用停止請求書の補正等の手続きを行うこと。

利用停止は、利用目的の制限を超えて個人情報を取り扱った場合（法第16条違反）、偽りその他不正の手段により個人情報を取得した場合（法第17条違反）、本人の同意を得ないなど個人データを違法に第三者に提供したという理由（法第23条違反）等において請求されるものである。

協会が保有する保有個人データについては、利用停止を行わなければならないものの想定が困難であるため、本人から利用停止請求がされた場合に係る取扱いについては、協会本部担当部署に協議を行うこと。

#### 1 利用停止請求書の内容の確認

窓口において、利用停止請求書（健康保険にあつては様式第11-1号、船員保険にあつては様式第11-2号）を受け付ける際の確認事項は、次の〈確認を行う事項〉の(1)から(6)のとおりである。

なお、要件を満たしていない利用停止請求が行われた場合又は行われようとした場合であっても、法第27条の趣旨を踏まえ、適切に対応すること。

#### 〈確認を行う事項〉

- (1) 保有個人情報が適法に取得されたものでないとき、利用目的の達成に必要な範囲を超えて保有されているとき、利用目的以外の目的に利用又は提供されているときのいずれかに該当することを理由とする利用停止請求であるかどうか。
- (2) 保有個人情報の利用停止に関して他の法令の規定に基づく特別の手続きがないかどうか。
- (3) 利用停止請求のあて先が正しいかどうか。
- (4) 利用停止請求を求める保有個人データの特定が十分であるかどうか。
- (5) 利用停止請求の趣旨及び理由が明確であるかどうか。
- (6) その他利用停止請求書の記載に不備がないかどうか。

- (1) 利用目的の制限を超えて個人情報を取り扱った場合（法第16条違反）、偽りその他不正の手段により個人情報を取得した場合（法第17条違反）、本人の同意を得ないなど個人データを違法に第三者に提供したという理由（法第23条違反）のいずれかに該当することを理由とする利用停止請求であるかどうか

利用停止請求者が利用停止を求める保有個人情報が、利用目的の制限を超えて個人情報を取り扱った場合（法第16条違反）、偽りその他不正の手段により個人情報を取得した場合（法第17条違反）、本人の同意を得ないなど個人データを違法に第三者に提供したという理由（法第23条違反）のいずれかに該当することを理由として利用停止請求が行われているか否かについて、利用停止請求書に記載されている「利用停止請求の趣旨及び理由」を基に確認すること。

これら以外の理由で利用停止請求を行おうとしている場合には、利用停止請求をすることができない旨を説明すること。それでも利用停止請求が行われた場合には、法第27条第3項の規定に基づき利用停止しない旨の決定を行うこと。

- (2) 保有個人データの利用停止に関して他の法令の規定に基づく特別の手続きがないかどうか

- (3) 利用停止請求のあて先が正しいかどうか

利用停止請求書のあて先が、協会となっていることを確認すること。

- (4) 利用停止請求を求める保有個人データの特定が十分であるかどうか  
8頁「第4-2 個人情報の特定」を参照。

- (5) 利用停止請求の趣旨及び理由が明確であるかどうか

利用停止請求の趣旨の記載については、「 の利用を停止せよ。」「 を消去せよ。」などのように、開示を受けた保有個人データのうち、どの部分について、どのような内容の措置（利用の停止、消去又は提供の停止）が必要か、明確に記載されていることを確認すること。

なお、当該保有個人データが、協会により適法に取得されたものでなく、かつ、違法に利用目的以外の目的で提供されていることを理由として保有個人情報の消去（法第26条）及び提供の停止（法第27条）を同時に求めることも可能である。

また、当該保有個人データは、協会により適法に取得されたものであるが、違法な目的外提供が行われていることを理由とする場合には、保有個人データの提供の停止を求めることができる（法第27条）が、保有個人データの消去を求めることはできない。そのような請求があった場合には、利用停止請求者に対して補正を求めること。

利用停止請求の理由の記載については、当該請求を受けた協会が事実関係を確認するために必要な調査を行うことができる程度の事実が明確かつ具体的に記載されていることが必要である。

- (6) その他利用停止請求書の記載に不備がないかどうか  
明らかな誤字・脱字等については、適宜、補正を行うこと。

## 2 本人確認

開示請求及び訂正請求の場合と同様に、利用停止請求に係る保有個人データの本人又はその代理人であることを確認すること。

なお、法定代理人は、訂正請求の場合と同様に、利用停止請求の時点でその資格を有していれば足り、利用停止請求後に資格を喪失した場合であっても、その旨を協会に届け出る必要はない。

## 3 利用停止請求書の補正

開示請求の場合と同様に、利用停止請求書に形式上の不備があると認める場合には、利用停止請求書の補正を求めること。

なお、形式上の不備とは、必要な記載事項が記載されていない場合や本人確認書類が提示又は提出されていない場合等が該当する。

# 第2 利用停止・不利用停止の審査（法第27条）

## 1 利用停止・不利用停止の審査（法第27条）

利用停止請求に係る保有個人データについて、利用停止請求に理由があるかどうかを審査し、次の(1)及び(2)のとおり、「保有個人データの利用停止をする」か「保有個人データの利用停止をしない」かの判断を行うこと。

なお、当該判断は、厚生労働分野における個人情報の適切な取扱いのためのガイドラインや個人情報保護に関する訴訟の判決等を参考にしつつ、個別具体的に慎重に行う必要があるため、疑義が生じた場合は協会本部担当部署に事前に協議するなど、適切な対応を図ること。



(1) 利用停止請求に理由があると認められない場合

協会による調査の結果、法第 27 条第 1 項又は第 2 項に規定する事由に該当しないことが判明し、利用停止請求に理由があると認められない場合には、不利用停止の決定を行うこと。

また、調査の結果、当該保有個人データが、法第 27 条第 1 項または第 2 項に規定する理由があるかどうか判明せず、利用停止請求に理由があるかどうか明らかでない場合には、利用停止決定を行うことはできないため、不利用停止の決定を行うこと。

(2) 利用停止請求に理由があると認められる場合

協会による調査の結果、法第 27 条第 1 項又は第 2 項に規定する事由に該当することが判明し、利用停止請求に理由があると認められる場合（利用停止請求に係る請求内容の一部について理由があると認める場合を含む。）には、利用停止する旨の決定を行うこと。

ただし、法第 27 条第 1 項ただし書又は第 2 項ただし書に該当する場合であって、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。

2 利用停止決定等の期限

利用停止請求を受けた場合は、概ね 30 日程度で、「保有個人データの利用停止をする」か「保有個人データの訂正をしない」かの決定を行うこと。

ただし、事務処理上の困難その他正当な理由がある場合、例えば利用停止請求に係る保有個人データの量が多いこと、利用停止・不利用停止の審査に係る調査に相当の期間を要する場合などは、これ以上の日数を要することとなる場合も考えられるため、利用停止請求者にその旨の説明を行うこと。

3 利用停止決定等の通知（法第 27 条 3 項、第 28 条）

(1) 利用停止決定

利用停止請求に係る保有個人データの利用停止をすることを決定したときは、本人に対し、その理由を説明するよう努めること。その後、速やかに利用停止請求者に対して、その旨を書面（様式第 12 号）により通知すること。

利用停止請求に基づき、当該請求内容の一部について利用停止を実施することを決定した場合（例えば、利用停止請求書には 10 か所の利用

停止が記載されているが、利用停止の決定はこのうちの5か所だけとした場合等)には、利用停止決定を行う。また、保有個人データの消去を求めているが利用の停止を決定する場合等のように、当該利用停止請求を受けて必ずしも請求の趣旨どおりの利用停止決定を行わなくても請求に理由があると認めて何らかの利用停止を行う場合にも、利用停止決定を行うこととなる。これらの場合、利用停止決定通知書に、不利用停止とした部分及びその理由、利用停止請求の趣旨と異なる利用停止を行うことを決定した理由等について記載すること。

## (2) 不利用停止決定（法第27条第3項）

利用停止請求に係る保有個人データについて、利用停止請求に理由があるとは認められないとして利用停止をしないことを決定したときは、速やかに利用停止請求者に対して、その旨を書面（様式第13号）により通知すること。

### 不利用停止理由の記載

利用停止請求に係る保有個人データについて利用停止しないこととした場合の理由の提示は、協会における当該決定の公正・公平の確保という観点に加え、当該決定を受けた利用停止請求者が、当該決定を不服として訴訟の提起により救済を求めたり、あるいは利用停止請求の内容を変更して再度利用停止請求を行うなどの対応をとる場合にその便宜を図るものでもあることから、該当する不利用停止理由はすべて提示すること。

### 理由の記載方法

不利用停止理由は、利用停止請求者が明確に認識することができるよう、可能な限り具体的に記載すること。（27頁「第2-3-(2)-理由の記載方法」を参照。）

## 第3 利用停止の実施

利用停止請求者に対して利用停止決定を通知したときは、速やかに当該保有個人データの利用停止を行うこと（法第27条）。

## 第4章 その他

### 第1 利用目的通知請求の手続き

利用目的通知請求は、協会の業務内容から見て、現段階では請求されることが考えにくいいため、請求があった場合は、本部担当部署に協議を行うこと。

### 第2 苦情相談対応

法において、基本的には各事業者と本人による当事者間での自主的な解決を期待しているため、不服申立てや審査請求のような制度は存在しない。

開示等請求者からの苦情があった場合は、開示等手続きを行った協会本部または各支部と開示等請求者の間で誠実に協議し、問題の解決に努めること。

なお、事業者と本人の間で民事調停や訴訟手続きにより紛争解決を図ることは妨げられていない。