

14. 個人情報の開示及び訂正等（ガイドライン第17条）

14-1. 開示の求め

[ガイドライン]

第17条 電気通信事業者は、本人から、当該本人が識別される個人情報の開示（当該本人が識別される個人情報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、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）により、遅滞なく、当該個人情報を開示するものとする。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、その全部又は一部について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
- 二 当該電気通信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
- 三 他の法令に違反することとなる場合

第2項 電気通信事業者は、前項の規定に基づき求められた個人情報の全部又は一部について開示しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知するものとする。

（第17条第1項の解説）

(1) 第1項は、電気通信事業者は、個人情報に関し、本人の求めにより開示するものとすることを規定するものである。「開示」とは、開示を求められた個人情報の存否を含めてその内容を知らせることを指す。なお、電気通信事業者が開示すべき個人情報は、当該電気通信事業者が開示の権限を有している個人情報である。

(2) 「遅滞なく」とは、事情の許す限り最も速やかにという意味であり、正当な又は合理的な理由に基づく遅滞は許されると解されている。したがって、例えば、同一主体からの大量の開示請求があった場合には開示が遅れてもやむを得ない。

(3) 「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」とは、例えば、本人に関する情報の中に第三者の情報が含まれており、これを開示することが当該第三者の不利益となるような場合などが考えられる。

また、個人情報保護法施行令第3条第1項各号に該当するような場合、すなわち

- 1) 当該個人情報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
- 2) 当該個人情報の存否が明らかになることにより、違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがあるもの
- 3) 当該個人情報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、他国若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若しくは国際機関との交渉上不利益を被るおそれがあるもの
- 4) 当該個人情報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安全と秩序の維持に支障が及ぶおそれがあるものも、これに該当することとなると考えられる。

(4)「業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがあるとき」とは、例えば、開示の対象が特定されていない場合や個人データに該当しない個人データベース等を構成していない個人情報（Webサーバに一時的に保存されているクッキー情報である個人情報等）の開示が求められた場合などこれに応じて開示を行うことが電気通信事業者に過大な負担となるような場合や電気通信事業者において独自に付加した信用評価等の開示が求められた場合をいう。

本人から、ガイドライン第17条第1項の規定に基づき、当該個人が識別される個人情報の開示を求められたときは、ガイドライン第17条第1項各号に該当する場合を除き、遅滞なく当該個人情報を開示しなければならない。また、「16. 開示等の求めに応じる手続き」に示すように、電気通信事業者は、開示の求めを受け付ける方法をあらかじめ定めることができる。もっとも、電気通信事業者がサービスを提供するにあたっては、失念したIDやパスワード、新サービスへの加入に際しての工事日や開通日といった事項に関してユーザー本人からの問い合わせが数多く寄せられるが、本人にガイドライン第17条第1項の規定に基づく開示の求めを行う意思がなく、これらの事項について単なる問い合わせを行っている場合には、ガイドライン第17条第1項の規定に基づく求めとは考えられないことから、本人からの問い合わせである場合にはコールセンター等において適宜の方法により回答することとなると考えられる。

○（好ましい事例）

事例14-1 電気通信サービスの変更申込書は2ヶ月で、廃棄することになっており、法の「保有個人データ」に該当しないが、保存期間中は、開示の求めに応じることとしている。

×（好ましくない事例）

事例14-2 本人から個人情報の開示を求められたにもかかわらず、長期間放置している。

14-2. 訂正等の求め

[ガイドライン第17条]

第3項 電気通信事業者は、本人から自己に関する個人情報の訂正等(訂正、追加若しくは削除又は利用の停止若しくは第三者への提供の停止をいう。以下同じ。)を求められたときは、遅滞なく調査を行うものとする。この場合においてその求めに係る個人情報の内容が事実でないとき、保存期間を経過しているときその他当該個人情報の取扱いが適正でないと認められるときは、遅滞なく訂正等を行うものとする。

第4項 電気通信事業者は、前項の規定に基づき求められた個人情報の内容の全部若しくは一部について当該個人情報の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。)の通知を行うものとする。

(第17条第3項の解説)

(6) 訂正等を行うべきなのは、当該個人情報の内容が事実でない場合のほか、当該電気通信事業者が当該個人情報を第10条の規定に違反して保存期間経過後も消去しない場合、第6条の規定に違反して目的外に利用している場合、第15条の規定に違反して本人の同意なく第三者に提供している場合など本ガイドラインに違反した取扱いを行っている場合である。

(7) 本ガイドラインに違反した取扱いを行っている場合には、本ガイドラインに違反している取扱いを是正すれば足り、必ずしも当該個人情報のすべての取扱いをやめる必要はない(例えば、第6条の規定に違反して目的外に利用している場合は目的外利用を停止すればよく、利用目的の範囲内の利用まで停止する必要はない。)。なお、「第三者への提供の停止」とは、新たな提供を停止することを意味し、既に第三者に提供された個人情報を回収することは含まれない。

本人から、ガイドライン第17条第3項の規定に基づき、自己に関する個人情報の訂正、追加若しくは削除又は利用の停止若しくは第三者への提供の停止を求められたときは、遅滞なく調査を行い、ガイドラインに違反した取扱いを行っていることが判明した場合には、その違反を是正し、是正の内容を遅滞なく本人に通知しなければならない。また、ガイドラインに違反した取扱いを行っているとは認められない場合には、その旨を本人に通知しなければならない。

なお、ガイドライン第17条3項に基づく個人情報の第三者への提供の停止の取扱いは本ガイドラインに違反した第三者提供に関するものであり、ガイドライン第15条第2項にのっとりオプトアウトの場合の第三者提供の停止の求めの取扱いとは異なることに注意する必要がある。

×（好ましくない事例）

事例 14-3 本人から個人情報の削除を求められ、調査の結果、その者の個人情報を目的外に利用していたことが判明したにもかかわらず、何の措置もとらなかった。