

16. 開示等の求めに応じる手続（ガイドライン第19条）

16-1. 受け付ける方法

[ガイドライン]

第19条 電気通信事業者は、第16条第2項又は第17条第1項若しくは第3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、その求めを受け付ける方法として次の各号に掲げるもの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、開示等の求めを行うものとする。

- 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第3項に規定する代理人であることの確認の方法
- 四 次条第1項の手数料の徴収方法

（第19条第1項の解説）

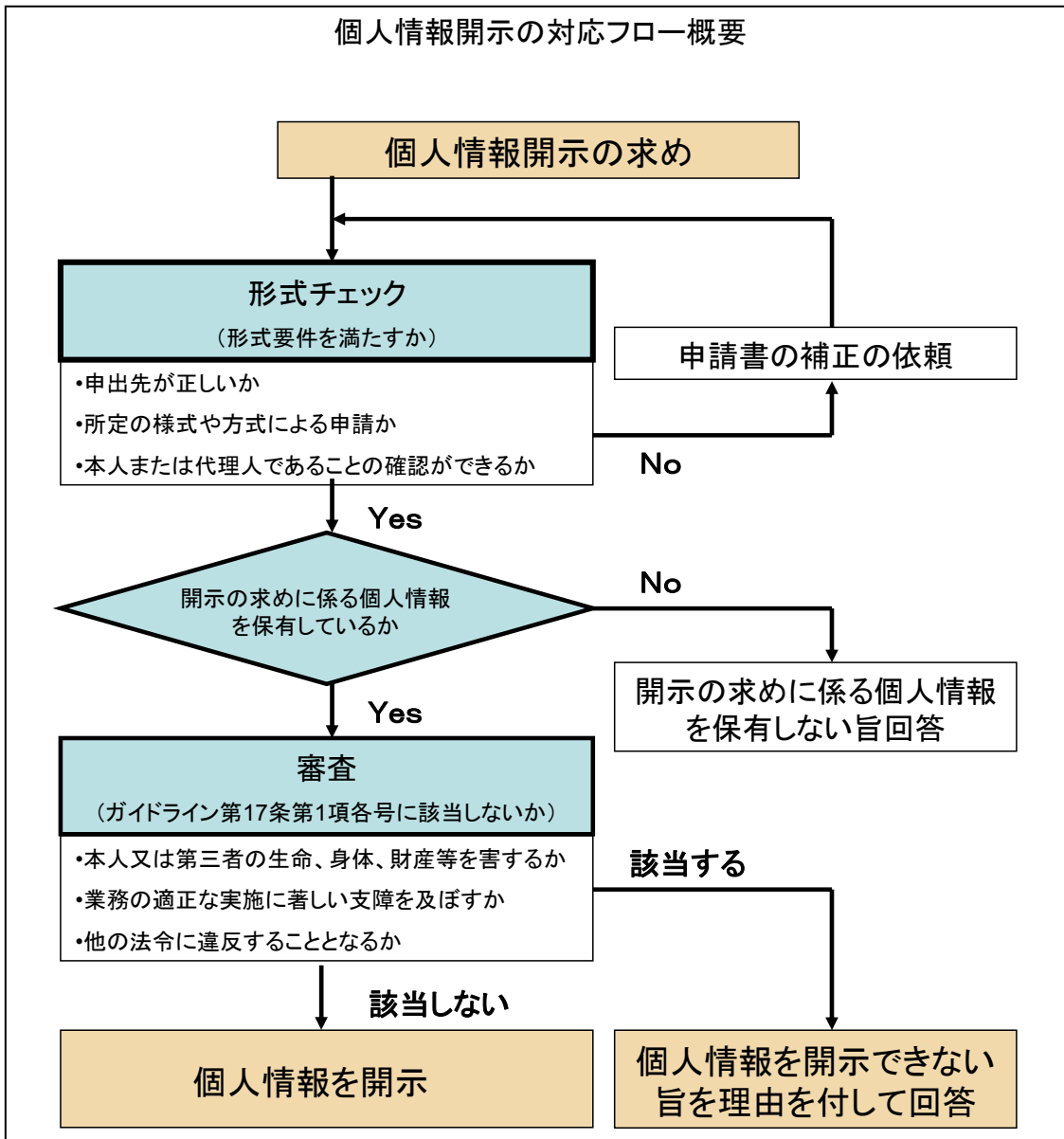
(1) 「求めを受け付ける方法」とは、求めを受け付けるための申請書の様式、窓口の特定、郵送等による受付を認めるかどうかといったことを想定している。第1項については、電気通信事業者は必ずしも申請書の様式や窓口の特定等を定める必要があるものではなく、定めない場合には自由な申請を認めることとなる。一方、電気通信事業者が同項の規定に基づき申請書の様式等の求めを受け付ける方法を定めたときは、本人は、当該方法に従って、開示等の求めを行う必要がある。

16-1-1. 受付方法

ガイドライン第19条が対象とする手続は、利用目的の通知、個人情報の開示及び訂正等であり、電気通信事業者はそれぞれの求めの受付方法をあらかじめ定めることができる。また、求めを受け付ける方法としては、申請書等の直接窓口への提出や電子メール、ファックス若しくは郵便等による送信などがあり、複数の手段で受け付けることが望まれる。

- ① 開示の求めについては、あらかじめ電気通信事業者が定めた受付方法に従っているかどうかの形式をチェックすることとなる（開示の求めの申出先、申請書の様式、その他の求めの方式及び本人又は代理人であることの確認。なお、本人又は代理人であることの確認については「16-1-2. 本人又は代理人の確認方法」参照のこと）。ここで不備があれば、開示を求めた者（以下「申請者」という。）に連絡し、申請書の補正を求めることとなる。申請者が補正の求めに応じない場合は、開示の求めには応じられない旨を回答することとなる。ついで、電気通信事業者が開示の求めに係る個人情報を保有しているか否かを調査し、保有していない場合にはその旨を本人に回答しなければならない。保有している場合には、当該情報を開示することにより、ガイドライン第17条第1項各号に該当するかどうかを審査し、該当しない場合には本人に開示し、該当する場合には個人情報を開示できない旨理由を付して回答することとなる。

開示の求めがあった場合の対応フローの概要を次に示す。



- ② 訂正等の求めがあった場合についても、電気通信事業者が訂正等の求めに係る情報を保有しているか否かを調査するところまでは、開示の求めがあった場合と同様である。開示の求めと訂正等の求めが大きく相違する点は、開示の求めの場合には申請者がその理由を述べる必要がないのに対して、訂正等の求めの場合には申請者がその理由を明らかにする必要がある点である。訂正等の求めに応ずる必要があるのは、訂正等の求めについて申請者の申出を受けて個人情報及びその取扱いについて調査し、その結果、当該個人情報の内容が事実でないこと、当該個人情報をガイドライン第10条の規定に違反して保存期間経過後も消去していないこと、第6条の規定に違反して目的外に利用していること、

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ことなど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た場合である。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た場合は、速やかに訂正等を行うとともに、訂正等をした旨を本人に回答しなければならない。この場合において、必ずしも本人から求められた措置を講ずる必要はなく、ガイドラインに違反した取扱いを是正する措置を講ずることで足りるものであり、この場合も、その旨の理由を付して本人に回答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、理由を付して本人に回答しなければならない。

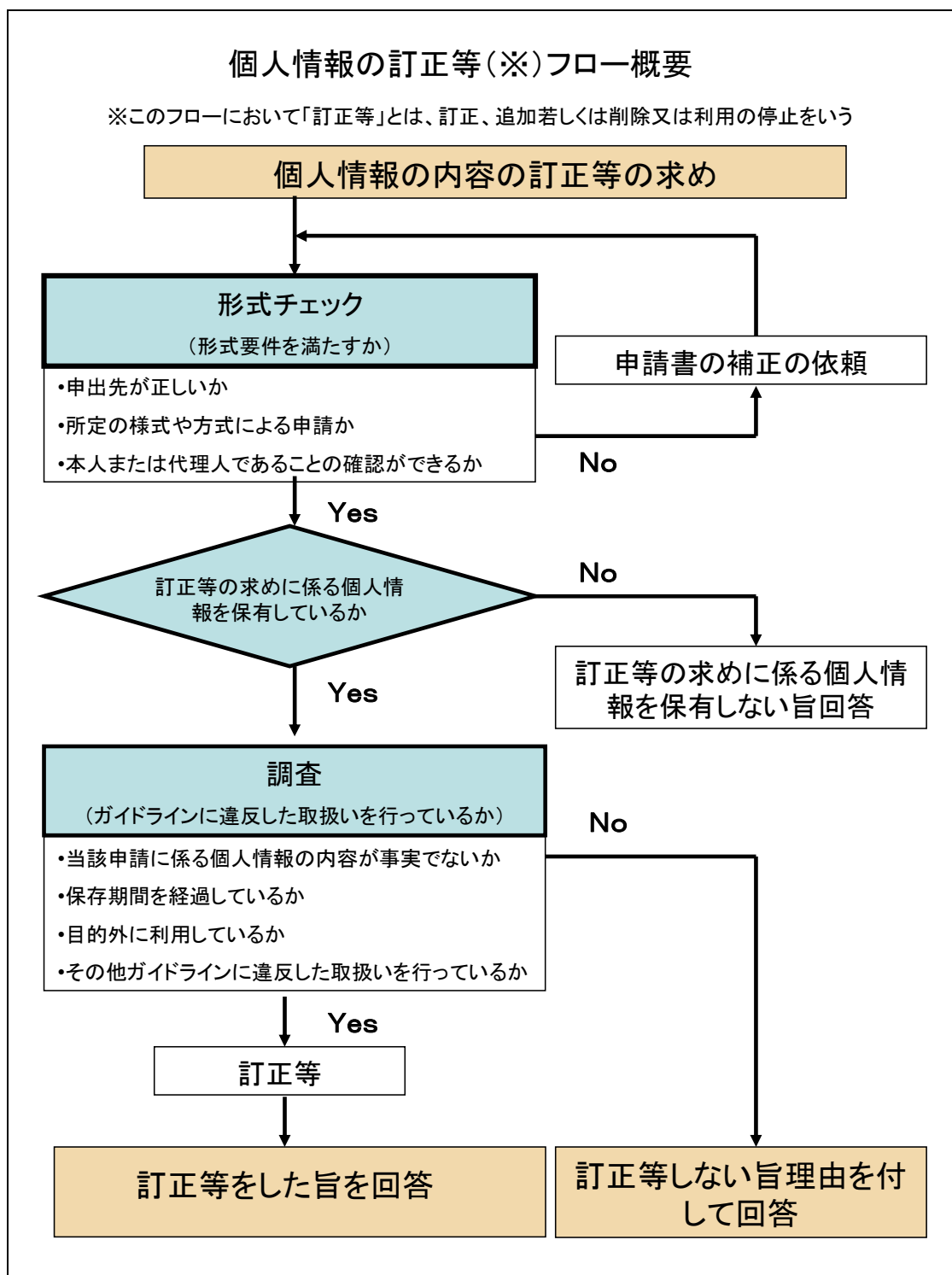
ただし、第三者提供停止の求めがなされた理由として、個人情報の漏えい等重大事故が発生している場合も想定されることから、第三者提供の停止の求めがあった場合には、形式要件を満たすか否かにこだわることなく、速やかに事実関係の確認を行うべきである。

また、オプトアウト方式による第三者提供停止の求めの受付とも異なる取扱いである。

×（好ましくない事例）

事例16-1 個人情報に第三者に漏えいしているとの申告が電話であったが、具体的な漏えいの事実を聞くことなく、所定の第三者提供停止申請書及び本人確認書類を提出するよう求めた。

訂正等の求めがあった場合の対応フローの概要を次に示す。



電気通信事業者が、個人情報の利用目的の通知、開示、訂正・追加・削除、利用停止・消去及び第三者提供停止に係る申請書並びにこれらの申請書に対す

る回答書の記載例を参考資料 1 の例 6 から例 1 5 に示す。これらは、電気通信事業者がそれぞれの業務の内容や事業の形態に応じた様式を作成するにあたっての参考として示すものである。

16-1-2. 本人又は代理人の確認方法

電気通信事業者が、本人確認手続を十分に行わない状態で安易に開示等の求めに応じ、その結果として本人になりすました第三者に対して誤って開示を行うと、本人の権利利益が害され、また個人情報の漏えいと判断され得ることとなる。こうした事態の発生を回避するため、開示等を求める者が本人又は代理人であることを確認する方法を定めることとするべきであり、具体的には、次のような確認方法が考えられる。

① 申請者が本人である場合

申請者に対して、開示の求めの受付方法に応じて次の書類の提示又は提出を求める。

開示等の求めの申出先に開示等の申請書を直接提出する場合	開示等の求めの申出先に開示等の申請書を郵送等する場合
本人であることを確認するに足りる書類(以下「本人確認書類」という)いずれか一つ(開示等の申請書に記載されている開示等を求めるものの氏名及び住所と同一の氏名及び住所が記載されている運転免許証、健康保険の被保険者証、外国人登録証明書、住民基本台帳カード又は旅券等)	1 左に掲げる書類のいずれか一つのコピー 2 その者の住民票の写し又は外国人登録原票の写し 例: 運転免許証のコピー及び住民票の写し

② 申請者が本人の代理人である場合

ガイドライン第19条第3項においては、未成年者又は成年被後見人の法定代理人、又は開示等の求めをすることにつき本人が委任した代理人が開示等の求めをすることができることとされている。それぞれの代理人に対して、開示の求めの受付方法に応じて次の書類の提示又は提出を求める。なお、法定代理人が本人の具体的な委任によらず開示等の求めをしてきた場合などに、本人の通信の秘密に属する事項についての情報(例えば利用明細など)を開示等すると、電気通信事業法第179条第2項に該当し得るので、電気通信事業者においては、開示等する情報の中に通信の秘密に属する情報が含まれないことを十分に確認する必要がある。

代理人	開示等の求めの申出先に開示等の申請書を直接提出する場合	開示等の求めの申出先に開示等の申請書を郵送等する場合
法定代理人	<ol style="list-style-type: none"> 1 戸籍謄本、戸籍抄本、家庭裁判所の証明書、登記事項証明書等その資格を証明する書類（開示等の求めをする日前30日以内に作成されたものに限る） 2 代理人自身の本人確認書類 	<ol style="list-style-type: none"> 1 左記1の書類 2 左記2の書類のコピー 3 代理人自身の住民票の写し又は外国人登録原票の写し
本人が委任した代理人	<ol style="list-style-type: none"> 1 委任状 2 当外委任状を本人が作成したことを確認できる書類（委任状に押された本人の実印の印鑑証明書等） 3 代理人自身の本人確認書類 4 本人の本人確認書類 	<ol style="list-style-type: none"> 1 左記1の書類 2 左記2の書類 3 左記3の書類のコピー 4 代理人自身の住民票の写し又は外国人登録原票の写し 5 左記4の書類のコピー

(注1)この表においては、代理人からの開示等の求めがあった場合、本人の本人確認書類の提示又は提出を求めているが、各電気通信事業者の判断により、本人の本人確認書類の提示又は提出を省略することも考えられる。

(注2)顔写真が添付されていない確認書類による本人確認の場合には、なりすまし防止のため、特に注意する必要がある。

(注3)本人が委任したことを証するため、印鑑登録された印鑑の押印とその印鑑証明書の添付を求めることも可能であるが、印鑑登録は15歳未満の未成年や成年被後見人には認められていないことに注意する必要がある。

電気通信事業者が、代理人による開示等の申請を受け付ける場合に提出を求める委任状の記載例を参考資料1の例16に示す。これは電気通信事業者が、利用者の便宜を図るため委任状の様式を作成するにあたっての参考として示すものである。

16-2. 個人情報の特定

[ガイドライン 第19条]

第2項 電気通信事業者は、本人に対し、開示等の求めに関し、その対象となる個人情報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、電気通信事業者は、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、当該個人情報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るものとする。

(第19条第2項の解説)

(2)「対象となる個人情報を特定するに足りる事項の提示を求めることができる」とは、電気通信事業者が事業部門や営業所ごとに個人情報を保有している場合や、取得年月日別に個人情報を保有している場合等において、電気通信事業者は、開示等の求めについて、具体的にどの区分の個人情報を対象とするものなのかについて、特定を求めることができることとするものである。また、「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る」とは、電気通信事業者が、本人に対し、対象となる個人情報を特定するに足りる事項の提示を求める場合においては、個人情報の区分を本人の知り得る状態に置くこと等により、本人が容易に特定し得るような措置をとる必要があることを規定したものである。

ガイドライン第17条第1項又は第3項の規定による開示又は訂正等の対象となるのは、電気通信事業者が保有し、かつ開示又は訂正等の権限を有する情報であって、個人を識別することのできる情報すべてである（ただし、ガイドライン第17条第1項各号の場合を除く）。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の一環として開示又は訂正等の対象となる個人情報の項目を示すことも考えられるが、あらかじめ示した項目に入っていないことを理由に開示又は訂正等を拒むことは許されないものである。

○（好ましい事例）

事例16-2 本人から「貴社が保有する私に関するすべての個人情報を開示して欲しい」との求めがあった場合に、本人に対し開示の対象となる個人情報を特定するに足りる事項の提示を求める。

×（好ましくない事例）

事例16-3 保有する個人情報の一部のみを開示に応ずる個人情報として示し、それ以外の個人情報の開示が求められた場合、ガイドライン第17条第1項各号の場合にあたらぬにもかかわらず、あらかじめ示した開示対象でないとして開示を行わない。

（例）当社が保有するお客様の個人情報のうち、当社が開示に応ずる個人情報は次のと

おります。

氏名、住所、性別、ID番号、メールアドレス、電話番号（固定・携帯）

16-3. 代理人による求め

[ガイドライン第19条]

第3項 開示等の求めは、次に掲げる代理人によってすることができる。ただし、第17条第1項の規定による開示の求めについては、本人の具体的な委任によらない代理人に開示することにより、本人の通信の秘密を侵害する場合等同項各号のいずれかに該当する場合はこの限りでない。

- 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

(第19条第3項の解説)

(3) 開示等の求めに関しては、本人が遠隔地にいる場合や傷病の場合等において、本人の便宜の観点から、代理人による求めを認める必要があるため、第3項各号に掲げる代理人によって開示等の求めをすることができることとしている。なお、同項ただし書は、本人の具体的な委任によらない代理人に利用明細を開示する等本人の通信の秘密を侵害することとなる場合や代理人による開示の求めを認めることが本人と利益相反となるおそれがある場合等第17条第1項各号のいずれかに該当する場合には、代理人による求めは認められないことを念のため確認的に規定したものである。

電気通信事業に従事する者が、単に法定代理人であるという理由だけで通信の秘密に属する情報を当該法定代理人に開示してしまうと、電気通信事業法第179条第1項にいう「通信の秘密を侵した」に該当し、同条第2項の規定により刑罰を科されうるので注意を要する。

× (好ましくない事例)

事例16-4 本人から具体的な委任を受けていない法定代理人から、本人の利用明細や通信履歴の開示の求めがあった場合に、これに応じてしまい、本人の通信の秘密が侵害された。

16-4 過重な負担

[ガイドライン 第19条]

第4項 電気通信事業者は、前3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するものとする。

(第19条第4項の解説)

(4) 電気通信事業者は、第1項から第3項までの規定に基づき開示等の求めに応じる手続をそれぞれ定めることとなるが、本人に過重な負担を課するような手続を定めた場合、事実上開示等の求めを制限することとなるおそれがあることから、第4項の規定を置いたものである。「本人に過重な負担を課する」手続は、個人情報の性質又は利用方法により、ある程度異なるものと考えられるが、必要以上に煩雑な書類を書かせることや、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はこれに該当するものと考えられる。