

17. 手数料（ガイドライン第20条）

[ガイドライン]

第20条 電気通信事業者は、第16条第2項の規定による利用目的の通知又は第17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。

第2項 電気通信事業者は、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るものとする。

（第20条の解説）

本条は、電気通信事業者が第16条第2項の規定による利用目的の通知又は第17条第1項の規定による開示を求められたときは、その実施に関し、手数料を徴収することができること、また、手数料を徴収する場合は、実費を勘案して合理的に認められる範囲内において、その手数料の額を定めるものとすることを規定するものである。

ガイドライン第20条において規定されている手数料は、利用目的の通知及び個人情報の開示の求めに関してであり、訂正等を求められた場合には、手数料を徴収することはできないものである。なお、不開示の場合であっても、手数料を徴収することができる。

開示や利用目的の通知については、本人から求められれば事業者としてはそれに応じざるを得ないことから、実費を勘案して合理的に認められる範囲において手数料を徴収することが法により認められているが、合理的な範囲を超えて手数料の額を設定した場合には、法第34条第1項の規定による総務大臣の勧告の対象となりうるものである。具体的な手数料の額の算定に当たり、費用の内訳としては次のようなものが考えられる。

①受付事務にかかる費用、②本人確認の手続にかかる費用、③検索作業にかかる費用、④開示等の求めに応ずるか否かの審査にかかる費用、⑤回答書等の作成にかかる費用、⑥回答書等の送付料、（ただし、②、③及び④は開示の求めの場合に限られる）

費用内訳	具体的な作業	費用
①受付事務にかかる費用	記載事項の確認等	作業にかかる人件費
②本人確認の手続にかかる費用	申請書の記載事項と本人であることを示す書類を照合	作業にかかる人件費
③検索作業にかかる費用	データベース検索や倉庫・書庫等の探索	作業にかかる人件費、データベースの稼働にかかる経費

④開示等の求めに応ずるか否かの審査にかかる費用	ガイドライン第16条第2項第1号若しくは第2号、又は第17条第1項各号に該当するか否かの審査	作業にかかる人件費
⑤回答書等の作成にかかる費用	回答書の作成	作業にかかる人件費、用紙代等の消耗品費
⑥回答書等の送付にかかる費用	郵送、ファクシミリによる送付など	郵送費、通信費

電気通信事業者は、これらの項目を勘案し合理的な範囲内で手数料を設定するものとする。なお、個人情報を開示するに当たり、回答書等を郵送する場合は、簡易書留、書留、本人限定受取郵便など本人に確実に届く手段を用いるべきであり、この場合は実際にかかる郵送費を手数料に含めることができる。

手数料の支払い方法としては、定額小為替証書、切手、現金書留、クレジットカード、口座振込などが考えられるところであり、開示等の求めの受付方法に応じた支払い方法を定めることとなる（例えば、開示等の求めの受付方法が「郵送」である場合には、定額小為替証書、切手、現金書留、クレジットカードのうちいずれか、又は複数を認めることになると考えられる）。

なお、手数料の額、支払い方法を定めた場合もあらかじめこれらを公表しておくか、本人の求めに応じて遅滞なく回答する必要がある。（ガイドライン第16条第1項第3号）

また、一般的なケースに関する合理的な手数料を設定するとともに、例外的な一部の個人情報を開示するために、データベースの検索、倉庫・書庫の探索等に多大な費用が発生することが予想され、そのコストを勘案した場合の手数料が相当高額になる場合など例外的なケースについては、その都度見積を提示する旨を明記することも可能である。

×（好ましくない事例）

事例17-1 手数料の額が、実質的に開示の求めを拒むのと同等と見なされる法外な額に設定されている場合。

事例17-2 支店があるにもかかわらず、本店のみで開示申請を受け付ける。