法第42条第１項

認定個人情報保護団体は、本人等から対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情について解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、その苦情に係る事情を調査するとともに、当該対象事業者に対し、その苦情の内容を通知してその迅速な解決を求めなければならない。

法第42条第２項

認定個人情報保護団体は、前項の申出に係る苦情の解決について必要があると認めるときは、当該対象事業者に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

法第42条第３項

対象事業者は、認定個人情報保護団体から前項の規定による求めがあったときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。

⑵保有個人データの利用目的の通知（法第24条第２項、第３項関連）

法第24条第２項

個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人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ときは、本人に対し、遅滞なく、これを通知しなければならない。

ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。

１　前項の規定により当該本人が識別される保有個人データの利用目的が明らかな場合

２　第18条第４項第１号から第３号までに該当する場合

法第24条第３項

個人情報取扱事業者は、前項の規定に基づき求められた保有個人データの利用目的を通知しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

個人情報取扱事業者は、以下の⑴から⑷までの場合を除いて、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ときは、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（２－１－４．「＊電話帳、カーナビゲーションシステム等の取扱いについて」の場合を除く。）。

※「本人に通知」については、２－１－７．参照。

⑴上記⑴の措置により、自己が識別される保有個人データの利用目的が明らかである場合

⑵利用目的を本人に通知し、又は公表することにより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

（事例は２－２－２．⑸⑴と同様。）

⑶利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該個人情報取扱事業者の権利又は利益が侵害されるおそれがある場合

（事例は２－２－２．⑸⑵と同様。）

⑷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り、協力する民間企業等が国の機関等から受け取った保有個人データの利用目的を本人に通知し、又は公表することにより、本人の同意を得ることが当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合

（事例は２－２－２．⑸⑶と同様。）

２－２－５－２．保有個人データの開示（法第25条関連）

法第25条第１項

個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの開示（当該本人が識別される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。以下同じ。）を求められたときは、本人に対し、政令で定める方法により、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければならない。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、その全部又は一部を開示しないことができる。

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

２　当該個人情報取扱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

３　他の法令に違反することとなる場合

政令第６条

法第25条第１項の政令で定める方法は、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）とする。

個人情報取扱事業者は、本人から、自己が識別される保有個人データの開示（存在しないときにはその旨を知らせることを含む。）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その方法※1）により、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければならない（２－１－４．「＊電話帳、カーナビゲーションシステム等の取扱いについて」の場合を除く。）。

また、消費者等、本人の権利利益保護の観点から、事業活動の特性、規模及び実態を考慮して、個人情報の取得元又は取得方法（取得源の種類等）を、可能な限り具体的に明記し、本人からの求めに一層対応していくことが望ましい。

なお、他の法令の規定により、別途開示の手続が定められている場合には、当該別途の開示の手続が優先されることとなる。

雇用管理情報の開示の求めに応じる手続については、個人情報取扱事業者は、あらかじめ、労働組合等と必要に応じ協議した上で、本人から開示を求められた保有個人データについて、その全部又は一部を開示することによりそ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に該当するとして非開示とすることが想定される保有個人データの開示に関する事項を定め、労働者等に周知させるための措置を講ずるよう努めなければならない。

※１「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」について

開示の方法としては、求めを行った者が同意している場合には電子メール、電話等様々な方法が可能であり、書面の交付による方法は同意がなくても可能との意味である。

また、開示の求めを行った者から開示の方法について特に指定がなく、個人情報取扱事業者が提示した方法に対して異議を述べなかった場合（電話での開示の求めがあり、必要な本人確認等の後、そのまま電話で問い合わせに回答する場合を含む。）は、当該方法について同意があったものとみなすことができる。開示の求めがあった者からの同意の取り方として、個人情報取扱事業者が開示方法を提示して、その者が希望する複数の方法の中から当該事業者が選択することも考えられる。

ただし、開示することにより下記の⑴から⑶まで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、この場合は、その旨を本人に通知※2しなければならない。

※２「本人に通知」については、２－１－７．参照。

⑴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

事例）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

⑵個人情報取扱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

事例１）試験実施機関において、採点情報のすべてを開示することにより、試験制度の維持に著しい支障を及ぼすおそれがある場合

事例２）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

⑶他の法令に違反することとなる場合

事例１）金融機関が「犯罪による収益の移転防止に関する法律」第９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、当該届出を行ったことが記録されている保有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

事例２）刑法第134条（秘密漏示罪）や電気通信事業法第４条（通信の秘密の保護）に違反することとなる場合