⑷　国家公安委員会所管事業者は、法、令、基本方針、この指針等を踏まえ、その事業活動の特性、規模及び実態を考慮し、自らの個人情報の保護に関する考え方や方針を策定・公表している場合には、その中に、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、「保有個人データについて本人から求めがあった場合には、ダイレクトメールの発送停止等、自主的に利用停止等に応じる」というような記述をできるだけ盛り込み、本人からの求めに一層対応していくことが望ましい。

５　理由の説明（法第28条関係）

国家公安委員会所管事業者は、保有個人データの利用目的の通知の求め（１⑵の規定参照）、開示の求め（２⑴の規定参照）、訂正等の求め（３⑴及び⑵の規定参照）、利用停止等の求め又は第三者提供の停止の求め（４⑴から⑶までの規定参照）に対し、本人から求められた措置の全部又は一部について、その措置をとらない旨又はその措置と異なる措置をとる旨を本人に通知する場合は、併せて、本人に対して、その理由を説明するよう努めなければならない。

６　開示等の求めに応じる手続（法第29条関係）

⑴　国家公安委員会所管事業者は、保有個人データの利用目的の通知の求め（１⑵の規定参照）、開示の求め（２⑴の規定参照）、訂正等の求め（３⑴の規定参照）、利用停止等の求め（４⑴の規定参照）又は第三者提供の停止の求め（４⑵の規定参照。以下これらの求めを総称して単に「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に掲げる事項を定めることができ、定めた場合には、本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）に置いておかなければならない。この場合において、本人から、当該方法に従わないで開示等の求めが行われたときは、その求めを拒否することができる。

ア　担当窓口名・係名、郵送用住所、受付電話番号、受付ＦＡＸ番号等の開示等の求めの申出先

イ　開示等の求めに際して提出すべき書面（電子的方式、磁気的方式その他人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

ウ　開示等の求めをする者が本人又は代理人（未成年者若しくは成年被後見人の場合はその法定代理人、又は開示等の求めをすることにつき本人が委任した者がいる場合はその受任者）であることの例えば以下のような確認の方法

㋐　本人の場合　運転免許証、健康保険の被保険者証、写真付き住民基本台帳カード、旅券（パスポート）、外国人登録証明書、年金手帳、印鑑証明書と実印等

㋑　本人の場合（オンライン）　ＩＤとパスワード

㋒　本人の場合（電話）　一定の登録情報（生年月日等）の確認やコールバック

㋓　本人の場合（送付（郵送、ＦＡＸ等））　運転免許証や健康保険の被保険者証等の公的証明書のコピーの送付を顧客等から受け、当該公的証明書のコピーに記載された顧客等の住所にあてて文書を書留郵便により送付

㋔　代理人の場合（来所）　本人及び代理人について、運転免許証、健康保険の被保険者証、旅券（パスポート）、外国人登録証明書、年金手帳、弁護士の場合は登録番号、代理を示す旨の委任状（親権者が未成年者の法定代理人であることを示す場合は、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抄本や住民票の写し）

エ　保有個人データの利用目的の通知又は保有個人データの開示について手数料を徴収する場合は、その徴収方法

⑵　国家公安委員会所管事業者は、本人に対し、開示等の求めに対応するため、その対象となる保有個人データの特定に必要な事項の提示を求めることができる。なお、その際、本人が容易かつ的確に開示等の求めができるよう、当該保有個人データの特定に資する情報の提供その他本人の利便性を考慮しなければならない。

⑶　国家公安委員会所管事業者は、⑴及び⑵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、事業の性質、保有個人データの取扱状況、開示等の求めの受付方法等に応じて適切なものになるよう配慮し、例えば、本人確認のために国家公安委員会所管事業者が保有している個人データに比して必要以上に多くの情報を求めないようにするなど、本人に過重な負担を課するものとならないよう配慮しなければならない。

７　手数料（法第30条関係）

国家公安委員会所管事業者は、保有個人データに関する利用目的の通知の求め（１⑵の規定参照）又は開示の求め（２⑴の規定参照）に応じる場合には、手数料を徴収することができる。この場合において、その手数料の額は、実費を勘案して合理的と認められる範囲内でなければならない。また、手数料の額を定めた場合には、本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）に置かなければならない（１⑴ウの規定参照）。

第９　苦情処理に関する義務（法第31条関係）

国家公安委員会所管事業者は、個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない。

また、苦情の適切かつ迅速な処理を行うに当たり、苦情処理窓口の設置や苦情処理の手順を定めるなど必要な体制の整備に努めなければならない。もっとも、無理な要求にまで応じなければならないものではない。

なお、担当窓口名・係名、郵送用住所、受付電話番号その他の苦情申出先については、本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）に置かなければならない（第８の１⑴エの規定参照）。

第10　法違反又は法違反のおそれが発覚した場合の対応

国家公安委員会所管事業者は、その取り扱う個人情報（委託先が取り扱うものを含む。）について、法違反又は法違反のおそれが発覚した場合には、次のような対応をすることが望ましい。

１　事実調査及び原因の究明

事実関係を調査し、法違反又は法違反のおそれが把握できた場合には、その原因究明に当たる。

２　影響範囲の特定

１の規定で把握した事実関係による影響がどれほど及ぶのか、その範囲を特定する。

３　再発防止策の検討・実施

１の規定で究明した原因を踏まえ、再発防止策を検討し、速やかに実施する。

４　影響を受ける可能性のある本人への連絡等

法違反の中でも、特に個人データの安全管理（法第20条から第22条まで。以下同じ。）について違反があった場合には、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、事実関係等について、速やかに本人へ連絡し、又は本人が容易に知り得る状態に置くことが望ましい。

５　事実関係、再発防止策等の公表

法違反の中でも、特に個人データの安全管理について違反があった場合には、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、事実関係及び再発防止策等について、速やかに公表することが望ましい。

６　主務大臣・認定個人情報保護団体への報告

国家公安委員会所管事業者は、法違反又は法違反のおそれが発覚した場合には、事実関係及び再発防止策等について、速やかに国家公安委員会（警察庁長官官房総務課）に報告するよう努めなければならない。また、当該国家公安委員会所管事業者が法第37条第１項の認定を受けた法人（以下「認定個人情報保護団体」という。）が業務の対象とする事業者である場合には、当該認定個人情報保護団体に報告するよう努めなければならない。

第11　勧告、命令等についての考え方

国家公安委員会による法第34条第１項に規定する勧告（以下「勧告」という。）、同条第２項に規定する命令（以下「命令」という。）及び同条第３項に規定する命令（以下「緊急命令」という。）（以下「勧告等」という。）については、個人情報取扱事業者である国家公安委員会所管事業者がこの指針に沿って必要な措置等を講じたか否かにつき判断して行うものとする（「第１　趣旨（法第１条関係）」の規定も参照）。

勧告は、個人情報取扱事業者である国家公安委員会所管事業者が法第16条から第18条まで、第20条から第27条まで又は第30条第２項の規定に違反したことのみをもって発することはなく、個人の権利利益を保護するため必要があると認めるときに限られる。