ただし、以下の㋐～㋒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。その場合、請求者に、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

㋐　保有個人データを開示することにより、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

（例）

・　保護者からの児童虐待を理由に子どもが親元から離れて転校しており、加害者である保護者が子どもの居所を知らない場合（保護者からの開示請求関係）

・　配偶者からの暴力により、被害者や被害者と同居する未成年の子どもに対し接近禁止命令が発令された場合で、配偶者からの暴力を理由に被害者が転出したことに伴い被害者と同居する子どもが転校し、加害者が子どもの居所を知らない場合（保護者からの開示請求関係）

㋑　保有個人データを開示することにより、当該関係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

（例）

・　企業秘密が明らかになるおそれがある場合

㋒　保有個人データを開示することが他の法令に違反することとなる場合

（例）

・　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

②　関係事業者は、保有個人データの開示に関し、以下の㋐～㋒に掲げる事項に留意することが望ましい。

㋐　非開示の決定をすることが想定される保有個人データの範囲を定め、顧客等に周知させるための措置を講ずるよう努めること。

㋑　未成年者の個人情報を取り扱う機関にあっては、法定代理人から未成年者に関する保有個人データの開示を求められた場合には、その開示又は非開示の決定に当たり、当該未成年者に対する児童虐待や、当該未成年者が同居する保護者に対する配偶者からの暴力のおそれの有無を勘案すること。

㋒　学校等にあっては、本人から成績の評価その他これに類する事項に関する保有個人データの開示を求められた場合には、その開示又は非開示の決定に当たり、当該学校等の教育活動に与える影響を勘案すること。

③　他の法令の規定により、本人が識別される保有個人データの全部又は一部を、当該本人に、①の規定の本文に定める方法に相当する方法で開示することとなる場合は、①の規定は、適用しない。

④　関係事業者は、法、施行令、基本方針及び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、個人情報の保護に関する自らの考え方や方針（いわゆる、プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等）を定めている場合は、その中に、顧客等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その取得方法（取得源の種類等）を、可能な限り具体的に明記する」といった点を考慮した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。

⑶　保有個人データの訂正等（法第26条関係）

①　関係事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの内容が事実でないという理由によって、その保有個人データの内容の訂正、追加又は削除（以下「訂正等」という。）を求められた場合は、他の法令の規定により特別の手続が定められている場合を除き、利用目的の達成に必要な範囲内において、遅滞なく必要な調査を行い、その結果に基づき、当該保有個人データの内容の訂正等を行わなければならない。

②　関係事業者は、①の規定に基づき求められた保有個人データの内容の全部若しくは一部について訂正等を行ったときは、本人に、遅滞なく、その旨（訂正等の内容を含む。）を通知しなければならない。また、利用目的から見て訂正等が必要でない場合や、本人からの誤りである旨の指摘が正しくない場合には、訂正等に応じる必要はないが、そういった場合を含め、訂正等を行わない旨の決定をしたときも同様とする。

⑷　保有個人データの利用停止等（法第27条関係）

①　関係事業者は、本人から、その本人が識別される保有個人データが第４⑶～⑸までの規定に違反して取り扱われている（同意のない目的外利用）という理由又は第５⑴の規定に違反して取得されたものである（不正の手段による個人情報の取得）という理由によって、当該保有個人データの利用の停止又は消去（以下「利用停止等」という。）を求められた場合に、その求めに理由があることが判明したときは、違反を是正するために必要な限度で、遅滞なく、当該保有個人データの利用停止等を行わなければならない。

ただし、保有個人データの利用停止等に多額の費用を要する場合その他の利用停止等を行うことが困難な場合に、本人の権利利益を保護するのに必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。

②　関係事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第７⑴及び⑵の規定に違反して第三者に提供されている（同意のない第三者への提供等）という理由によって、当該保有個人データの第三者への提供の停止を求められた場合に、その求めに理由があることが判明したときは、遅滞なく、当該保有個人データの第三者への提供の停止しなければならない。

ただし、当該保有個人データの第三者への提供の停止に多額の費用を要する場合その他の第三者への提供を停止することが困難な場合に、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。

③　関係事業者は、保有個人データの全部又は一部について、①及び②に規定する本人からの求めに応じたとき、又はその求めに応じない旨の決定をしたときは、本人に、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

④　関係事業者は、法、施行令、基本方針及びこのガイドライン等を踏まえ、その事業活動の特性、規模及び実態を考慮し、個人情報の保護に関する自らの考え方や方針（いわゆる、プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等）を定めている場合は、その中に、顧客等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など、自主的に利用停止等に応じる」といった点を考慮した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。

⑸　理由の説明（法第28条関係）

関係事業者は、保有個人データの利用目的の通知の求め（⑴②の規定参照）、開示の求め（⑵①の規定参照）、訂正等の求め（⑶①及び②の規定参照）、利用停止等の求め（⑷①の規定参照）及び第三者提供の停止の求め（⑷②の規定参照）（以下「開示等の求め」という。）に対し、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、その理由を本人に説明するよう努めなければならない。

⑹　開示等の求めに応じる手続（法第29条関係）

①　関係事業者は、保有個人データの開示等の求めに関し、その求めを受け付ける方法として、以下の㋐～㋓の事項を定めることができる。これらの事項を定めた場合は、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。この場合、本人は、当該方法に従って、開示等の求めを行わなければならない。

㋐　開示等の求めの申出先

（例）

・　担当窓口名・係名、郵送用住所、受付電話番号、受付ＦＡＸ番号

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