㈢　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、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）であることの確認の方法

㈣　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

②　関係事業者は、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。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た措置を講じなければならない。

③　関係事業者は、①及び②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するものとし、特に、関係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本人確認のために求めることが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。

⑺　手数料（法第30条関係）

関係事業者は、保有個人データに関する利用目的の通知の求め（⑴②の規定参照）又は開示の求め（⑵①の規定参照）に応じる場合は、手数料を徴収することができる。

その手数料の額を定める際には、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。）にしなければならない（⑴①㈢の規定参照）。

第９　苦情処理に関する義務（法第31条関係）

関係事業者は、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等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。

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８⑴①㈡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

関係事業者は、その取り扱う個人情報（委託を受けた者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、次の対処を実施することが望ましい。

⑴　事実調査、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、その原因究明にあたる。

⑵　影響範囲の特定

⑴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。

⑶　再発防止策の検討・実施

⑴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。

⑷　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）の違反があった場合は、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。

⑸　事実関係、再発防止策等の公表

⑷の個人データの安全管理の違反があった場合は、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を、速やかに公表することが望ましい。

⑹　主務大臣・認定個人情報保護団体への報告

事実関係及び再発防止策等について、速やかに、文部科学大臣又は法第51条の規定により関係事務を処理することとされた地方公共団体の機関（私立学校の所轄庁たる都道府県知事など）に報告するよう努めなければならない。また、認定個人情報保護団体に加入している場合は、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

⑴　法第34条に規定される文部科学大臣等の「勧告（第１項）」、「命令（第２項）」及び「緊急命令（第３項）」については、関係事業者がこのガイドライン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。

すなわち、このガイドラインで「しなければならない」と記載されている規定について、個人情報取扱事業者である関係事業者が従わなかった場合は、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項の規定違反とされ得る。違反と判断され、実際に「勧告」を行うこととなるのは、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である。

一方、このガイドラインで「望ましい」と記載されている規定については、関係事業者が従わなかった場合であっても規定違反と判断されることはないが、個人情報保護の推進の観点から関係事業者においては、できるだけ取り組むことが望まれる。

⑵　「命令」は、単に「勧告」に従わないことのみをもって発することはなく、正当な理由なく勧告に係る措置が取られない場合に、個人の重大な権利利益の侵害が切迫していると認めるときに限られる。文部科学大臣等は、「勧告」に従わなかったか否かを明確にするため、「勧告」に係る措置を講ずべき期間を設定して「勧告」を行うこととする。

「緊急命令」は、関係事業者が法第16条、第17条、第20条から第22条まで又は第23条第１項の規定に違反した場合に、個人の重大な権利利益を害する事実があるため緊急に措置をとる必要があると認めるときに、「勧告」を前置せずに発する。

⑶　文部科学大臣等は、「命令」及び「緊急命令」に従わなかったか否かを明確にするため、「命令」及び「緊急命令」に係る措置を講ずべき期間を設定して「命令」及び「緊急命令」を発する。

当該期間中に措置が講じられない場合、「罰則（法第56条、第58条）」が適用される。

第12　ガイドラインの見直しについて

このガイドラインについては、社会情勢の変化、国民の意識の変化、技術動向の変化等諸環境の変化を踏まえ、必要に応じ見直しを行うものとする。

附　則

第一　（施行期日）

このガイドラインは、平成二十四年四月一日から施行する。

第二　（旧指針の廃止）

「学校における生徒等に関する個人情報の適正な取扱いを確保するために事業者が講ずべき措置に関する指針に関する件」（平成十六年文部科学省告示第百六十一号）は、廃止する。

○厚生労働省告示第百八十三号

介護保険法（平成九年法律第百二十三号）第百十六条第一項の規定に基づき、介護保険事業に係る保険給付の円滑な実施を確保するための基本的な指針（平成十八年厚生労働省告示第三百十四号）の一部を次のように変更し、平成二十四年四月一日から適用することとしたので、同条第四項の規定により公表する。

平成二十四年三月二十九日

厚生労働大臣　小宮山洋子