③　福祉関係事業者は、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、自らの個人情報の保護に関する考え方や方針（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）を策定・公表している場合には、その中に、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、本人からの求めに対応していくことが望ましい。

3　保有個人データの訂正等【法第26条関係】

①　福祉関係事業者は、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当該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。）を求められた場合には、その内容の訂正等に関して他の法令の規定により特別の手続き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。ただし、多額の費用を要する場合など、訂正等を行うことが困難な場合であって、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、訂正等を行う必要はない。

②　福祉関係事業者は、①の規定（法第26条第１項）に基づき求められた保有個人データの内容の全部又は一部について訂正等を行ったときは、本人に対し、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。

4　保有個人データの利用停止等【法第27条関係】

①　福祉関係事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第４の３から５までの規定（法第16条）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５の１の規定（法第17条）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停止等を求められた場合であって、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、当該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であって、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、この限りではない。

②　福祉関係事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第７の１の規定（法第23条第１項）に違反して第三者に提供されている（同意のない第三者提供等）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であって、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を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であって、本人の権利利益を保護するためこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。

③　福祉関係事業者は、①及び②の規定（法第27条第１項及び第２項）に規定する求めに対し、保有個人データの全部又は一部について、そ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、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

④　福祉関係事業者は、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、自らの個人情報の保護に関する考え方や方針（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）を策定・公表している場合には、その中に、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限り盛り込み、本人からの求めに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】

福祉関係事業者は、保有個人データの利用目的の通知の求め（１②の規定参照）、開示の求め（２①の規定参照）、訂正等の求め（３①及び②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（４①及び②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。）に対し、本人から求められた措置の全部または一部について、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に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】

①　福祉関係事業者は、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、本人は、開示等を行う際には、当該方法に従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

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託した者がいる場合はその受託者）であることの確認の方法

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

②　福祉関係事業者は、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。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。

③　福祉関係事業者は、①及び②の規定（法第29条第１項から第３項まで）に基づき開示等の求めに応じる手続き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、本人確認のために福祉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求めないようにするなど、本人に過重な負担を課す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】

福祉関係事業者は、保有個人データに関する利用目的の通知の求め（第８の１②の規定（法第24条第２項）参照）又は開示の求め（第８の２①の規定（法第25条第１項）参照）に応じる場合には、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（第８の１①㈣の規定参照）。

第９　苦情処理に関する義務【法第31条関係】

福祉関係事業者は、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、福祉関係事業者は、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を整備し、さらに、窓口の設置や担当スタッフ以外の職員による相談体制を確保するなど、本人等が相談を行いやすい環境の整備に努める。なお、本人の申出の負担軽減を考慮すると、個人情報の苦情処理窓口は福祉サービスの苦情解決窓口が兼ね、個人情報の苦情処理担当スタッフは福祉サービスの苦情処理責任者が兼ねることが望ましい。