政令第７条

法第29条第１項の規定により個人情報取扱事業者が開示等の求めを受け付ける方法として定めることができる事項は、次に掲げるとおりとする。

1　開示等の求めの申出先

2　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

3　開示等の求めをする者が本人又は次条に規定する代理人であることの確認の方法

4　法第30条第１項の手数料の徴収方法

政令第８条

法第29条第３項の規定により開示等の求めをすることができる代理人は、次に掲げる代理人とする。

1　未成年者又は成年被後見人の法定代理人

2　開示等の求めをすることにつき本人が委任した代理人

⑴個人情報取扱事業者は、開示等の求め※1において、その求めを受け付ける方法として下記の⑴から⑷までの事項を定めることができる。また、その求めを受け付ける方法を定めた場合には、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。）※2に置いておかなければならない（上記（２－２－５－１．参照）。なお、個人情報取扱事業者が、開示等の求めを受け付ける方法を合理的な範囲で定めたときで、求めを行った者がそれに従わなかった場合は、開示等を拒否することができる。

※１「開示等の求め」とは、保有個人データの利用目的の通知、保有個人データの開示、保有個人データの内容の訂正、追加又は削除、保有個人データの利用の停止又は消去、保有個人データの第三者への提供の停止の求めをいう。

※２「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。）」については、２－１－12．参照。

⑴開示等の求めの受付先

⑵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受付方法（郵送、ＦＡＸで受け付ける等）

⑶開示等の求めをする者が本人又はその代理人(ｱ)未成年者又は成年被後見人の法定代理人、(ｲ)開示等の求めをすることにつき本人が委任した代理人）であることの確認の方法（ただし、確認の方法は、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、適切なものでなければならず、本人確認のために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くてはならない。）

事例１）本人の場合（来所）：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

事例２）本人の場合（オンライン）：ＩＤとパスワード

事例３）本人の場合（電話）：一定の登録情報（生年月日等）、コールバック

事例４）本人の場合（送付（郵送、ＦＡＸ等））：運転免許証のコピーと住民票の写し

事例５）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

事例６）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、住民票の写し）

⑷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をする際に徴収する手数料の徴収方法

なお、開示等の求めを受け付ける方法を定めない場合には、自由な申請を認めることとなる。

⑵個人情報取扱事業者は、円滑に開示等の手続が行えるよう、本人に対し、自己のデータの特定に必要な事項（住所、ＩＤ、パスワード、会員番号等）の提示を求めることができる。なお、本人が容易に自己のデータを特定できるよう、自己の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個人情報取扱事業者は、開示等の求めに応じる手続を定めるに当たっては、必要以上に煩雑な書類を求めることや、求めを受け付ける窓口を他の業務を行う拠点とは別にいたずらに不便な場所に限定すること等して、本人に過重な負担を課することのないよう配慮しなければならない。

２－２－５－７．手数料（法第30条関連）

法第30条第１項

個人情報取扱事業者は、第24条第２項の規定による利用目的の通知又は第25条第１項の規定による開示を求められたときは、当該措置の実施に関し、手数料を徴収することができる。

法第30条第２項

個人情報取扱事業者は、前項の規定により手数料を徴収する場合は、実費を勘案して合理的であると認められる範囲内において、その手数料の額を定めなければならない。

個人情報取扱事業者は、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を求められたときは、当該措置の実施に関し、手数料の額を定めることができる。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。）※に置いておかなければならない（上記２－２－５－１．参照）。

なお、手数料を徴収する場合は、実費を勘案して合理的であると認められる範囲内において、その手数料の額を定めなければならない（２－２－５－１．⑴③参照）。

※「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。）」については、２－１－12．参照。

２－２－６．苦情の処理（法第31条関連）

法第31条第１項

個人情報取扱事業者は、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。

法第31条第２項

個人情報取扱事業者は、前項の目的を達成するために必要な体制の整備に努めなければならない。

個人情報取扱事業者は、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。

なお、必要な体制の整備に当たっては、日本工業規格ＪＩＳＱ10002「品質マネジメント―顧客満足―組織における苦情対応のための指針」を参考にすることができる。