6　開示等の求めに応じる手続（法第29条関係）

⑴　環境省関係事業者は、保有個人データの利用目的の通知の求め（１―⑵の規定参照）、開示の求め（２―⑴の規定参照）、内容の訂正等の求め（３―⑴の規定参照）、利用停止等の求め（４―⑴の規定参照）又は第三者への提供の停止の求め（４―⑵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

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

⑵　環境省関係事業者は、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。

⑶　環境省関係事業者は、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、本人確認のために環境省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）

環境省関係事業者は、保有個人データに関する利用目的の通知の求め（１―⑵の規定参照）又は開示の求め（２―⑴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。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（１―⑴ウの規定参照）。

第９　苦情処理に関する義務（法第31条関係）

環境省関係事業者は、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。

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―１―⑴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

環境省関係事業者は、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。

１　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。

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（第６－２から４までの規定参照）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（第６－２から４までの規定参照）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

環境省関係事業者は、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、環境大臣（大臣官房総務課）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

法第34条に規定される環境大臣の「勧告（第１項）」「命令（第２項）」及び「緊急命令（第３項）」については、環境省関係事業者が本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、本ガイドライン中、「しなければならない」と記載されている規定について、それに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項の規定違反と判断され得る。違反と判断された際、実際、「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、本ガイドライン中、「望ましい」と記載されている規定については、それに従わなかった場合でも、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環境省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。

「命令」は、単に「勧告」に従わないことをもって発することはなく、正当な理由なくその勧告に係る措置をとらなかった場合において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。なお、「勧告」に従わなかったか否かを明確にするため、環境大臣は、「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、環境省関係事業者が法第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おいて、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」を前置せずに行う。

なお、「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、環境大臣は、「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」を行い、当該期間中に措置が講じられない場合は、「罰則」を適用される。

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。