四　保有個人データの利用停止等【法第二十七条関係】

（一）外務省関係事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第四の三から五までの規定（法第十六条）に違反して取り扱われている（同意のない目的外利用）という理由又は第五の一の規定（法第十七条）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、この限りでない。

（二）外務省関係事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データが第七の一及び二の規定（法第二十三条第一項）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。

（三）外務省関係事業者は、（一）及び（二）の規定（法第二十七条第一項及び第二項）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。

（四）外務省関係事業者は、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を策定・公表している場合には、その中に、消費者等、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。

五　理由の説明【法第二十八条関係】

外務省関係事業者は、保有個人データの利用目的の通知の求め（一（二）の規定（法第二十四条第三項）参照）、開示の求め（二（一）の規定（法第二十五条第二項）参照）、訂正等の求め（三（一）及び（二）の規定（法第二十六条第二項）参照）、利用停止等の求め又は第三者提供の停止の求め（四（一）から（三）までの規定（法第二十七条第三項）参照）に対し、本人から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、本人に対して、その理由を説明するよう努めなければならない。

六　開示等の求めに応じる手続【法第二十九条関係】

（一）外務省関係事業者は、保有個人データの利用目的の通知の求め（一（二）の規定（法第二十四条第二項）参照）、開示の求め（二（一）の規定（法第二十五条第一項）参照）、訂正等の求め（三（一）の規定（法第二十六条第一項）参照）、利用停止等の求め（四（一）の規定（法第二十七条第一項）参照）又は第三者提供の停止の求め（四（二）の規定（法第二十七条第二項）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

（二）外務省関係事業者は、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。

（三）外務省関係事業者は、（一）及び（二）の規定（法第二十九条第一項から第三項まで）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、本人確認のために外務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。

七　手数料【法第三十条関係】

外務省関係事業者は、保有個人データに関する利用目的の通知の求め（一（二）の規定（法第二十四条第二項）参照）又は開示の求め（二（一）の規定（法第二十五条第一項）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（一（二）ウの規定参照）。

第九　苦情処理に関する義務【法第三十一条関係】

外務省関係事業者は、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（第八の一（一）エの規定参照）。

第十　法違反又は法違反のおそれが発覚した場合の対応

外務省関係事業者は、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。

一　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。

二　影響範囲の特定

一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。