② 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(1)及び(2)の規定に違反して第三者に提供されている（同意のない第三者への提供等）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に、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を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に、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。

③ 関係事業者は、保有個人データの全部又は一部について、①及び②に規定する本人から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、遅滞なく、その旨を通知しなければならない。

④ 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、個人情報の保護に関する自らの考え方や方針（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）を定めている場合は、その中に、顧客等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。

(5) 理由の説明（法第28条関係）

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)②の規定参照）、開示の求め（(2)①の規定参照）、訂正等の求め（(3)①及び②の規定参照）、利用停止等の求め（(4)①の規定参照）及び第三者提供の停止の求め（(4)②の規定参照）（以下「開示等の求め」という。）に対し、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、その理由を本人に説明するよう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 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、以下の(ｱ)～(ｴ)の事項を定めることができる。これらの事項を定めた場合は、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。）に置かなければならない。この場合、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（未成年者又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

(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 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の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。

(7) 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（(1)②の規定参照）又は開示の求め（(2)①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（(1)①(ｳ)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８(1)①(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

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よう努めなければならない。

(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)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)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（法第20条～第22条）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。

(5) 事実関係、再発防止策等の公表

(4)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。

(6) 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。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。

第11　勧告、命令等についての考え方

(1) 法第34条の主務大臣の勧告及び命令は、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われるものである。

すなわち、このガイドラインで「～ならない」（「努めなければならない」を除く。）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～第18条、第20条～第27条又は第30条第２項の規定違反とされ得る。違反と判断され、実際に法第34条第１項の「勧告」が行われることとなるのは、個人の権利利益を保護するため必要があると認められるときであり、「勧告」は措置を講ずべき期間を設定して行われる。

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。