（※１）「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。）」とは、ホームページへの掲載、パンフレットの配布、本人の求めに応じて遅滞なく回答を行うこと等、本人が知ろうとすれば、知ることができる状態に置くことをいい、常にその時点での正確な内容を本人の知り得る状態に置かなければならない。必ずしもホームページへの掲載、又は事務所等の窓口等へ掲示すること等が継続的に行われることまでを必要とするものではないが、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、内容が本人に認識される合理的かつ適切な方法によらなければならない。

なお、普段から問合せ対応が多い事業者等において、ホームページへ継続的に掲載する方法は、「本人が容易に知り得る状態」（３－４－２（オプトアウトによる第三者提供）参照）及び「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。）」の両者の趣旨に合致する方法である。

【本人の知り得る状態に該当する事例】

事例１）問合せ窓口を設け、問合せがあれば、口頭又は文書で回答できるよう体制を構築しておく場合

事例２）店舗にパンフレットを備え置く場合

事例３）電子商取引において、商品を紹介するホームページに問合せ先のメールアドレスを表示する場合

（※２）利用目的に第三者提供が含まれる場合は、その旨も明らかにしなければならない。

（※３）「一定の場合」とは、法第18条第４項第１号から第３号までに掲げる次の場合をいう（３－２－５（利用目的の通知等をしなくてよい場合）参照）。

ア）利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

イ）利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該個人情報取扱事業者の権利又は利益が侵害されるおそれがある場合

ウ）国の機関等が法令の定める事務を実施する上で、民間企業等の協力を得る必要がある場合であり、協力する民間企業等が国の機関等から受け取った個人情報の利用目的を本人に通知し、又は公表することにより、当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合

（※４）「開示等の請求」とは、保有個人データの開示（３－５－２（保有個人データの開示）参照）、保有個人データの内容の訂正、追加若しくは削除（３－５－３（保有個人データの訂正等）参照）、保有個人データの利用の停止若しくは消去又は保有個人データの第三者への提供の停止（３－５－４（保有個人データの利用停止等）参照）の請求をいう。

（※５）手数料の額を定める場合は、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、定めなければならない（３－５－７（手数料）参照）。

⑵　保有個人データの利用目的の通知（法第27条第２項、第３項関係）

法第27条（第２項・第３項）

２　個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの利用目的の通知を求められたときは、本人に対し、遅滞なく、これを通知しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。

⑴　前項の規定により当該本人が識別される保有個人データの利用目的が明らかな場合

⑵　第18条第４項第１号から第３号までに該当する場合

３　個人情報取扱事業者は、前項の規定に基づき求められた保有個人データの利用目的を通知し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。

個人情報取扱事業者は、次の①から④までの場合を除いて、本人から、当該本人が識別される保有個人データの利用目的の通知を求められたときは、遅滞なく、本人に通知（※）しなければならない。

なお、通知しない旨を決定したときは、遅滞なく、その旨を本人に通知しなければならない。

①上記⑴（法第27条第１項）の措置により、本人が識別される保有個人データの利用目的が明らかである場合

②利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合（法第18条第４項第１号）（３－２－５（利用目的の通知等をしなくてよい場合）参照）

③利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該個人情報取扱事業者の権利又は利益が侵害されるおそれがある場合（法第18条第４項第２号）（３－２－５（利用目的の通知等をしなくてよい場合）参照）

④国の機関等が法令の定める事務を実施する上で、民間企業等の協力を得る必要がある場合であり、協力する民間企業等が国の機関等から受け取った保有個人データの利用目的を本人に通知し、又は公表することにより、本人の同意を得ることが当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合（法第18条第４項第３号）（３－２－５（利用目的の通知等をしなくてよい場合）参照）

（※）「本人に通知」については、２－10（本人に通知）を参照のこと。

３－５－２　保有個人データの開示（法第28条関係）

法第28条

１　本人は、個人情報取扱事業者に対し、当該本人が識別される保有個人データの開示を請求することができる。

２　個人情報取扱事業者は、前項の規定による請求を受けたときは、本人に対し、政令で定める方法により、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければならない。ただし、開示することにより次の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。

⑴　本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

⑵　当該個人情報取扱事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合

⑶　他の法令に違反することとなる場合

３　個人情報取扱事業者は、第１項の規定による請求に係る保有個人データの全部又は一部について開示しない旨の決定をしたとき又は当該保有個人データが存在しないときは、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　他の法令の規定により、本人に対し第２項本文に規定する方法に相当する方法により当該本人が識別される保有個人データの全部又は一部を開示することとされている場合には、当該全部又は一部の保有個人データについては、第１項及び第２項の規定は、適用しない。

政令第９条

法第28条第２項の政令で定める方法は、書面の交付による方法（開示の請求を行った者が同意した方法があるときは、当該方法）とする。