3－5－4　保有個人データの利用停止等（法第30条関係）

法第30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が第16条の規定に違反して取り扱われているとき又は第17条の規定に違反して取得されたものであるときは、当該保有個人データの利用の停止又は消去（以下この条において「利用停止等」という。）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場合であって、その請求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。

3　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が第23条第１項又は第24条の規定に違反して第三者に提供されているときは、当該保有個人データの第三者への提供の停止を請求することができる。

4　個人情報取扱事業者は、前項の規定による請求を受けた場合であって、その請求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を停止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。

5　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若しくは一部について利用停止等を行ったとき若しくは利用停止等を行わない旨の決定をしたとき、又は第３項の規定による請求に係る保有個人データの全部若しくは一部について第三者への提供を停止したとき若しくは第三者への提供を停止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、本人から、当該本人が識別される保有個人データが、法第16条の規定に違反して本人の同意なく目的外利用がされている、又は法第17条の規定に違反して偽りその他不正の手段により個人情報が取得され若しくは本人の同意なく要配慮個人情報が取得されたものである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（※１）（以下「利用停止等」という。）の請求を受けた場合であって、その請求に理由があることが判明したときは、原則として（※２）、遅滞なく、利用停止等を行わなければならない。

また、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が、法第23条第１項又は第24条の規定に違反して本人の同意なく第三者に提供されているという理由によって、当該保有個人データの第三者提供の停止の請求を受けた場合であって、その請求に理由があることが判明したときは、原則として（※３）、遅滞なく、第三者提供を停止しなければならない。

なお、個人情報取扱事業者は、上記により、利用停止等を行ったとき若しくは利用停止等を行わない旨の決定をしたとき、又は、第三者提供の停止を行ったとき若しくは第三者提供を停止しない旨の決定をしたときは、遅滞なく、その旨を本人に通知（※４）しなければならない。

また、本人が、裁判上の訴えにより、当該本人が識別される保有個人データの利用停止等又は第三者提供の停止を請求する場合と本条との関係については、３－５－８（裁判上の訴えの事前請求）を参照のこと。

なお、消費者等、本人の権利利益保護の観点からは、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等、自主的に利用停止に応じる等、本人からの求めにより一層対応していくことが望ましい。

（※１）「消去」とは、保有個人データを保有個人データとして使えなくすることであり、当該データを削除することのほか、当該データから特定の個人を識別できないようにすること等を含む（３－３－１（データ内容の正確性の確保等）参照）。

（※２）例えば、保有個人データの全部消去を求められた場合であっても、利用停止によって手続違反を是正できる場合であれば、そのような措置を講ずることにより、義務を果たしたことになり、必ずしも、求められた措置をそのまま実施する必要はない。

なお、手続違反である旨の指摘が正しくない場合は、利用停止等を行う必要はない。

（※３）手続違反である旨の指摘が正しくない場合は、第三者提供を停止する必要はない。

（※４）「本人に通知」については、２－10（本人に通知）を参照のこと。

3－5－5　理由の説明（法第31条関係）

法第31条

個人情報取扱事業者は、第27条第３項、第28条第３項、第29条第３項又は前条第５項の規定により、本人から求められ、又は請求さ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を通知する場合又はその措置と異なる措置をとる旨を通知する場合は、本人に対し、その理由を説明するよう努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の求め、又は保有個人データの開示、訂正等、利用停止等若しくは第三者提供の停止に関する請求（以下「開示等の請求等」という。）に係る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に努めなければならない。

（※）「本人に通知」については、２－10（本人に通知）を参照のこと。

3－5－6　開示等の請求等に応じる手続（法第32条関係）

法第32条

1　個人情報取扱事業者は、第27条第２項の規定による求め又は第28条第１項、第29条第１項若しくは第30条第１項若しくは第３項の規定による請求（以下この条及び第53条第１項において「開示等の請求等」という。）に関し、政令で定めるところにより、その求め又は請求を受け付ける方法を定めることができる。この場合において、本人は、当該方法に従って、開示等の請求等を行わなければならない。

2　個人情報取扱事業者は、本人に対し、開示等の請求等に関し、その対象となる保有個人データを特定するに足りる事項の提示を求めることができる。この場合において、個人情報取扱事業者は、本人が容易かつ的確に開示等の請求等をすることができるよう、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を考慮した適切な措置をとらなければならない。

3　開示等の請求等は、政令で定めるところにより、代理人によってすることができる。

4　個人情報取扱事業者は、前３項の規定に基づき開示等の請求等に応じる手続を定めるに当たっては、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。

政令第10条

法第32条第１項の規定により個人情報取扱事業者が開示等の請求等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。

⑴　開示等の請求等の申出先

⑵　開示等の請求等に際して提出すべき書面（電磁的記録を含む。第14条第１項及び第21条第３項において同じ。）の様式その他の開示等の請求等の方式

⑶　開示等の請求等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

⑷　法第33条第１項の手数料の徴収方法

政令第11条

法第32条第３項の規定により開示等の請求等をすることができる代理人は、次に掲げる代理人とする。

⑴　未成年者又は成年被後見人の法定代理人

⑵　開示等の請求等をすることにつき本人が委任した代理人