4　個人情報取扱事業者の義務（3）
―保有個人データに関する義務

弁護士　小原 路絵

Q4－1　保有個人データに関する事項の公表等

当社はインターネットで通信販売を行っています。今後、顧客から個人情報の開示請求を受ける場合もあると予想されますが、あらかじめ準備しておかないといけないことは何かありますか。

A4－1

保有個人データに該当する場合、以下の事項を本人の知りうる状態に置く必要があります（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合も含みます。）。

(1)　個人情報取扱事業者の氏名又は名称

(2)　全ての保有個人データの利用目的（法18条4項の通知等をしなくてよい場合[1]を除く。）

(3)　保有個人データについて、利用目的の通知、開示、訂正・追加・削除、又は利用停止・消去の請求に応じる手続（手数料を定める場合はその額）

(4)　苦情申出先

(5)　認定個人情報保護団体の名称（個人情報取扱事業者が対象事業者である場合）及び苦情解決の申出先

解説

保有個人データ（定義については、Q1－3の解説を参照。）に関して、公表等を求められる事項は上記A4－1の通りで（法27条1項、施行令8条）、令和2年改正法で、(1)について住所、法人の場合は代表者氏名、(3)について第三者提供時の記録の開示請求（同改正法28条5項）、漏えい等の報告義務を生じさせる事態等における利用停止等の請求（同改正法30条5項）に応じる手続も追加された。

なお、「本人の知りうる状態に置く」として、自社のウェブサイトに、これら公表事項をプライバシーポリシーとして掲載している企業が多いが、令和2年改正法施行までに、上記に対応した変更が必要となる。

また、個人情報保護委員会の「個人情報保護法いわゆる3年ごと見直し制度改正大綱」（令和元年12月13日）には、個人情報の取扱体制や講じている措置の内容、保有個人データの処理の方法等も公表事項として政令に追加するとしており、今後施行令8条も改正されると考えられる。保有個人データの処理の方法として、インターネット通信販売のウェブサイトにおける閲覧履歴や購買履歴情報を、自社及び関連会社の販売促進のために利用することが考えられるが、これを公表事項に含めることになる場合には、何をどの程度利用しているのかの見直し作業など、実務への影響が大きいと思われる。

さらに、利用目的の通知、開示、訂正･追加･削除、又は利用停止・消去等の請求を受け付ける方法を定めることができ、その場合、本人は、当該方法に従って請求しなければならない（法32条）。

Q4－2　保有個人データの開示

Q4－1の場合において、実際に保有個人データの開示請求を受けた場合、何をどのようにして回答すればいいのでしょうか。

A4－2

遅滞なく、書面により（開示請求を行った者が同意した方法がある場合は別です。）、回答する必要があります。

本人若しくは第三者の生命・身体・財産その他の権利利益を害するおそれのある場合、貴社の業務に著しい支障を生ずるおそれのある場合、又は法令違反となる場合は全部又は一部を開示しないことができます。

解説

Q1－3の解説で述べたとおり、令和2年改正法では、6カ月以内に消去される個人データも保有個人データに含まれることになり、開示対象となる。

また、上記A4－2のとおり、現行法は書面交付が原則だが（施行令9条）、令和2年改正法では、デジタル化された電子データによる開示が原則となる（同改正法28条1項）。さらに同改正法28条2項により、本人が開示方法を選択できるようにもなった。ただし、本人指定の方法による開示に多額の費用を要するなど、その方法による開示が困難な場合には、書面の交付による方法により開示が行われる。なお、同改正法は、EUの一般データ保護規則（GDPR）のようにデータポータビリティの権利までを付与したものではないと考えられる（形式の指定まではできず、単に書面から電子データへと方法が変更となったに過ぎない。）。

さらに、個人情報保護委員会の「『個人情報の保護

に関する法律についてのガイドライン』及び『個人データの漏えい等の事案が発生した場合等の対応について』に関するQ&A」では、「私に関して保有する全ての保有個人データを開示せよ」という請求があった場合の対応として、法32条2項前段[2]を根拠に、本人に対して開示請求の範囲を一部に限定する義務を課したり、個人情報取扱事業者に限定させる権利を認めたりする趣旨ではないとしており（同ガイドラインQ&A6－5[3]）、原則全ての開示に対応しなければならないと考えられる。

なお、保有する個人情報が何ら紐づけて管理されておらず、検索できない状態であれば、そもそも個人データに該当しないため、開示対象の保有個人データには該当しない（同ガイドラインQ&A6－3）。

開示を行わない場合又は当該保有個人データが存在しない場合は、遅滞なくその旨を本人に通知しなければならない（法28条3項）。なお、理由の説明については努力義務とされている（法31条）。

また、令和2年改正法では、トレーサビリティのための確認・記録（いわゆる第三者提供記録）についても開示の対象とされた（同改正法28条5項）。

以上より、開示に関しても、令和2年改正法施行までに改正法対応が必要となる。

Q4－3　保有個人データの訂正、追加又は削除

支払を遅滞している顧客から、遅滞情報の訂正を求められましたが、誤りはありません。どのように対応したらよいのでしょうか。

A4－3

調査の結果、遅滞情報に誤りがない場合、訂正には応じられないと本人に遅滞なく通知することになります。

解説

個人情報取扱事業者は、本人から、保有個人データの訂正、追加又は削除（以下「訂正等」という。）の請求があった場合、利用目的の達成に必要な範囲内において、遅滞なく必要な調査を行い、その結果に基づき、当該保有個人データの内容の訂正等を行わなければならないとされている（法29条2項）。また、個人情報取扱事業者は、訂正等を行ったとき、又は訂正等を行わない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨（訂正等を行ったときは、その内容を含む。）を通知しなければならない（同3項）。

理由の説明が努力義務とされているのは開示の場合と同じである（法31条）。

Q4－4　保有個人データの利用の停止又は消去等

当社から5年ほど前に1度購入したことがある顧客から、当該顧客の保有個人データの利用停止を求められました。どのように対応したらいいのでしょうか。

A4－4

当該顧客の請求の理由が、同意なく個人情報を取得された、利用目的外の利用がされているなど、不正取得又は不正利用を理由としている場合には、遅滞なく、違反を是正するために必要な限度で、消去するなど利用停止に対応しなければなりません。逆に、当該保有個人データにこのような不正事由がなければ、利用停止に対応する必要はありません。ただし、令和2年改正法では、以下の解説で述べる通り、不正以外の理由でも対応を必要とする場面が追加されました。

なお、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には、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こともできます。

解説

現行法では、個人情報取扱事業者は、保有個人データについて、利用目的外の利用（法16条）又は不正な取得（法17条）が行われている場合、本人からの求めに応じて、当該保有個人データの利用の停止又は消去を行わなければならない（法30条1項）。また、本人の同意がない等、法律に違反して保有個人データの第三者提供が行われている場合、本人の求めに応じて、当該第三者提供の停止をする必要がある（同3項）。

令和2年改正法は、これに加え、保有個人データを個人情報取扱事業者が利用する必要がなくなった場合、漏えい等の報告義務に係る事態が生じた場合（同改正法22条の2第1項）、その他本人の権利又は正当な利益が害されるおそれがある場合（同改正法30条5項）、さらに目的外利用以外に、同改正法16条の2の不適正利用の場合[4]（同改正法30条1項）も、本人からの求めに応じて、当該保有個人データの利用停止、消去又は第三者提供の停止を行わなければならないとされた。

対応に関する通知や理由の説明は開示の場合と同じである。

なお、Q4の公表事項、開示、訂正、利用停止等については、令和2年改正法で導入された仮名加工情報（定義については、Q1－4の解説を参照。）は適用除外

とされている（同改正法35条の2第9項は、法27条から34条までを適用除外。）。令和2年改正法対応を検討する中で、保有個人データとしてこれらの請求に対応することが難しい場合は、仮名加工情報として保有することも考えられる。

1　法18条4項
　一　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
　二　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正当な利益を害するおそれがある場合
　三　国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、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とき
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。
3　2018年12月25日改訂
4　不適正利用については、Q2－3の解説を参照