

知財法務の勘所Q & A（第89回）

保有個人データ開示請求への実務的対応

アンダーソン・毛利・友常法律事務所外国法共同事業
弁護士・カリフォルニア州弁護士 井上 乾介
弁護士 風間 凜太郎
弁護士 村岡 智彦

個人情報保護法（以下「法」といいます。）では、個人情報によって識別される個々人（以下「本人」といいます。）に対し、一定の要件のもと事業者が保有する情報の開示を求める権利を定めています（法33条1項）。

個人情報保護委員会「令和5年度年次報告」によれば、「個人情報保護法相談ダイヤル（民事部門）における受付件数」の苦情のうち3番目に多い類型が「開示等」に関するもの（1031件）となっています¹。個人情報取扱事業者の開示請求への対応は、比較的本人の不満が生じやすい事項であるといえ、個人情報を保有する企業においては、適切な対応を行う必要性は高いと考えられます。

そこで、本稿では、本人の権利行使の前提となる保有個人データの開示請求への対応について概説します。

Q1 個人情報保護法が定める本人の権利行使の概要について教えてください。

A1 個人情報保護法に基づき、本人が自分の個人情報に対して行使できる権利としては、開示請求権、訂正請求権、利用停止請求権、及び第三者提供停止請求権があります。

権利	概要
開示請求権（法33条）	事業者が保有する自分の個人情報を開示するよう請求できる権利
訂正請求権（法34条）	保有されている個人情報が不正確な場合に訂正・追加を求める権利
利用停止請求権、第三者提供停止請求権（法35条）	不正又は不要な情報の利用停止や削除を求める権利 自分の個人情報が第三者に提供されることを停止するよう求める権利

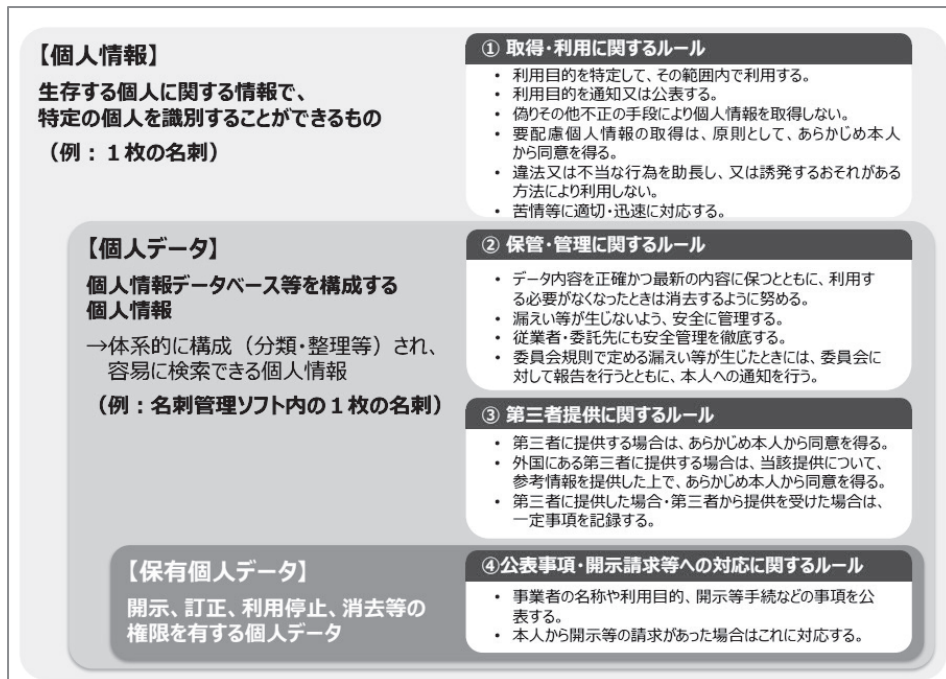
1 個人情報保護委員会「令和5年度年次報告書」（https://www.ppc.go.jp/aboutus/report/annual_report_2023/）54頁

Q2 個人情報保護法ではどのような情報が本人からの開示請求の対象となりますか？

A2 個人情報保護法では「保有個人データ」が本人からの開示請求の対象となる情報です。個人情報保護法上、「保有個人データ」とは、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止を行うことのできる権限を有する「個人データ」（ただし政令で定めるものを除く。）をいいます。

ここでいう「個人データ」とは、体系的に構成（分類・整理等）され、容易に検索できる「個人情報データベース等」（法16条1項1号）を構成する個人情報（法16条3項）をいい、「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であって特定の個人を識別することができるものをいいます（法2条1項1号）。

「保有個人データ」「個人データ」「個人情報」の相互関係は以下のとおり、「入れ子」状になっています²。



言い換えると、個人情報保護法における開示請求の対象である「保有個人データ」に該当するためには、まず「個人データ」に該当する必要があるということになります。

Q3 本人からの開示請求への対応についてどのような手順で検討すればよいでしょうか？

A3 ①開示請求を受けている情報は「個人データ」に該当するか、②開示請求を受けている情報は「保有個人データ」に該当するかを検討し、いずれか「該当しない」場合には開示義務はありません。

2 個人情報保護委員会「個人情報保護法の基本」(https://www.ppc.go.jp/files/pdf/kihon_202309.pdf) 26頁を抜粋。

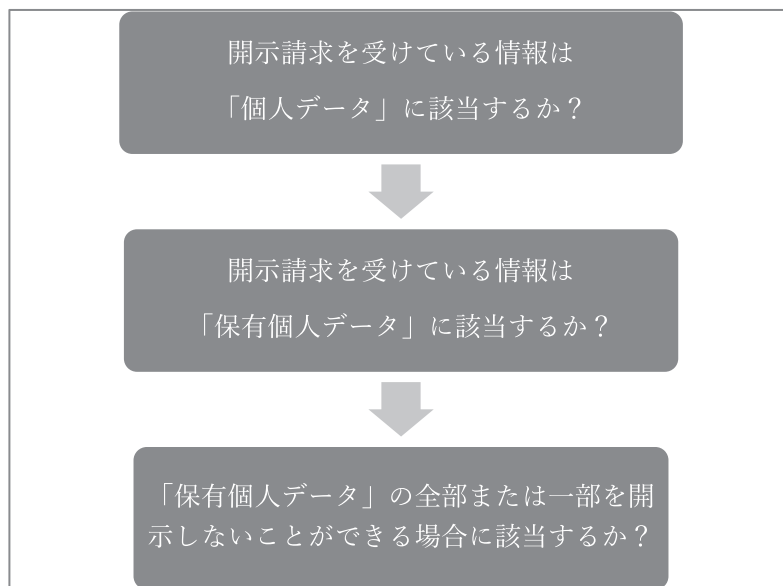
「保有個人データ」に該当した場合、③「保有個人データ」の全部または一部を開示しないことができる場合に該当するかを検討します。

上記（A2）のとおり、本人が開示請求をするには、その対象となる情報が「保有個人データ」に該当する必要がある、その前提としてまず「個人データ」に該当し、「保有個人データ」にも該当する必要があります。

これを、事業者側からみると、開示請求を受けている情報が、「個人データ」「保有個人データ」に該当しない場合は、開示義務はないことになります。

そして、開示請求を受けている情報が「保有個人データ」に該当したとしても、個人情報保護法は、全部または一部を開示しないことができる場合を定めています。したがって、この場合も開示義務はないことになります。

この検討手順をまとめたイメージ図は以下のとおりとなります。



（筆者ら作成）

Q4 本人から防犯カメラにより撮影された当該本人の画像の開示を請求されましたが、当社では防犯カメラ映像から特定の個人を検索することはできません。このような場合にも当該請求に対応する必要があるでしょうか。

A4 防犯カメラ映像から特定の個人を検索できないようなシステムの場合、個々の画像の開示請求に応じる義務はないと考えられます。

開示請求の対象となる情報がそもそも「個人データ」に該当しない場合には、「保有個人データ」にも該当しないこととなりますので、開示義務の対象とはなりません。

防犯カメラ映像の場合、顔識別機能付きカメラシステムを用いる等の方法により、顔特徴データを用いて、特定の個人情報をコンピュータを用いて検索できるように体系的に構成した場合でない限り、防犯カメラ映像は個人情報データベース等には該当せず、当該映像を構成する個々の画像も「個人データ」には該当しないと考えられます³。

したがって、Q4の場合、個人情報取扱事業者は開示請求に応じる義務はないと考えられます。

Q5 営業活動の一環として、市販の人名録を利用して取得した情報に基づいてダイレクトメール等を送付していますが、自身が本人から取得したものではない、このような情報についても開示請求に対応する必要があるでしょうか。

A5 開示請求を受ける客体は「個人情報取扱事業者」とされており（法33条1項）、「個人情報取扱事業者」とは、個人情報データベース等を事業の用に供している者をいいます（法16条2項）。開示請求に応じる義務は、本人から個人情報を直接取得した個人情報取扱事業者のみに課されるものではありませんので、開示請求の対象となる情報が開示請求を受けた事業者にとって「保有個人データ」に該当する場合には、開示請求に応じる必要があります。

したがって、営業活動の一環として、市販の人名録を利用してダイレクトメール等を送付していたような場合であっても、利用しているデータが、体系的に構成（分類・整理等）され、容易に検索できるような状態になっている場合には、開示請求に応じる義務が課されることとなります⁴。

Q6 「保有する私の情報を全て開示せよ」という開示請求を受けましたが、このような場合には全ての保有個人データを開示する必要があるでしょうか。開示請求の範囲を限定・特定してもらうことはできないのでしょうか。

A6 個人情報取扱事業者は、開示を請求している本人に対して、開示請求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ます（法37条2項前段）。開示請求を受けた事業者は、これにより本人が特定した範囲で開示をすれば足ります。

ただし、個人情報取扱事業者は、本人が容易かつ的確に開示の請求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とされています（法37条2項後段）。

もっとも、上記の規定は、本人に対し、開示請求の対象を一部の範囲に限定する義務を課すものではなく、また、個人情報取扱事業者に対し、開示請求の対象を一部の範囲に限定する権利を認めるものでもありません⁵。

したがって、本人が、上記の求めに対して、再度保有する情報の全ての開示を請求してきた場合には、後述の例外要件に該当する場合を除き、開示請求に応じる必要があります。

3 個人情報保護委員会『『個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン』に関するQ&A』（令和6年3月1日更新）（以下「Q&A」といいます。）9-13参照。

4 Q&A 9-6 参照。

5 Q&A 9-7 参照。

Q7 顧客の対応記録として「過去に不正取引あり」や「過去に悪質なクレームあり」といった、当該顧客についての所見等を記録していることがあります。このような記録のある顧客からQ6と同様の開示請求を受けた場合、当該所見部分も含めた全ての情報を開示しなければいけないのでしょうか。

A7 個人情報取扱事業者が、開示等を行うことのできる権限を有する個人データは、基本的には当該個人情報取扱事業者にとって「保有個人データ」に該当します。もっとも、「その存否が明らかになることにより公益その他の利益が害されるものとして政令で定めるもの」については、「保有個人データ」から除外されており、開示義務の対象とはなりません（法16条4項）。

政令（個人情報保護法施行令（以下「施行令」といいます。）5条）において定められている事項及びその具体例は下表のとおりです。

政令で定めるもの	具体例 ⁶
「当該個人データの存否が明らかになることにより、本人又は第三者の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがあるもの」 (施行令5条1号)	<ul style="list-style-type: none"> ・家庭内暴力、児童虐待の被害者の支援団体が保有している、加害者（配偶者又は親権者）及び被害者（配偶者又は子）を本人とする個人データ ・顔識別機能付きカメラをテロ防止の目的で利用しているとき、登録基準を施設内で危険物を所持している者と定め、登録時に被登録者が危険物を所持していることを少なくともカメラ画像を通じて確認して登録した危険物を所持しているという情報⁷
「当該個人データの存否が明らかになることにより、違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがあるもの」 (施行令5条2号)	<ul style="list-style-type: none"> ・暴力団等の反社会的勢力による不当要求の被害等を防止するために事業者が保有している、当該反社会的勢力に該当する人物を本人とする個人データ ・不審者や悪質なクレマー等による不当要求の被害等を防止するために事業者が保有している、当該行為を行った者を本人とする個人データ
「当該個人データの存否が明らかになることにより、国の安全が害されるおそれ、他国若しくは国際機関との信頼関係が損なわれるおそれ又は他国若しくは国際機関との交渉上不利益を被るおそれがあるもの」 (施行令5条3号)	<ul style="list-style-type: none"> ・製造業者、情報サービス事業者等が保有している、防衛に関連する兵器・設備・機器・ソフトウェア等の設計又は開発の担当者名が記録された、当該担当者を本人とする個人データ ・要人の訪問先やその警備会社が保有している、当該要人を本人とする行動予定等の個人データ
「当該個人データの存否が明らかになることにより、犯罪の予防、鎮圧又は捜査その他の公共安全と秩序の維持に支障が及ぶおそれがあるもの」 (施行令5条4号)	<ul style="list-style-type: none"> ・犯罪収益移転防止法8条1項に基づく疑わしい取引の届出の有無及び届出に際して新たに作成した個人データ ・振り込め詐欺に利用された口座に関する情報に含まれる個人データ

6 別途記載がある場合を除き、ガイドライン（通則編）2-7（20頁以下）参照。

7 個人情報保護委員会「犯罪予防や安全確保のための顔識別機能付きカメラシステムの利用について」（2023年3月）50頁参照。

不正取引の記録やクレーマーである旨の所見等は、当該情報が本人に明らかになると、当該記録の内容を踏まえて対策を施した新たな不正取引の実行や更なるクレームにつながる可能性があり、「当該個人データの存否が明らかになることにより、本人又は第三者の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがあるもの」又は「当該個人データの存否が明らかになることにより、違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがあるもの」に該当すると考えられます⁸。

このような場合には、個人情報取扱事業者は、本人に対し、「保有個人データは存在しない」旨を通知すれば足り、不正取引の記録やクレーマーである旨の所見等に関するデータが存在するか否かを回答する必要もありません。

もっとも、各情報が保有個人データに該当するかは、当該情報ごとに個別に検討する必要があります⁹。

したがって、不正取引の記録やクレーマーである旨の所見等以外の保有個人データ（当該本人の氏名、住所、メールアドレス等の施行令5条各号に該当しないと考えられる情報）については通常どおり開示義務が課される点には留意する必要があります。

Q8 「保有する私の情報を全て開示せよ」との開示請求を毎週繰り返して受けており、開示請求の担当者の業務上大きな負担となってしまっています。このような請求を拒むことはできるでしょうか。

A8 開示請求の対象となる情報が保有個人データに該当する場合には、個人情報取扱事業者は基本的には当該保有個人データ全てについて開示義務があることとなります。

もっとも、保有個人データに該当する場合であっても、その全部または一部を開示しないことができる例外が定められています（法33条2項）。

例外として定められている事項及びその具体例は下表のとおりです。

全部または一部を開示しないことができる場合	具体例 ¹⁰
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	・ 医療機関等において、病名等を患者に開示することにより、患者本人の心身状況を悪化させるおそれがある場合
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	・ 試験実施機関において、採点情報の全てを開示することにより、試験制度の維持に著しい支障を及ぼすおそれがある場合 ・ 同一の本人から複雑な対応を要する同一内容について繰り返し開示の請求があり、事実上問合せ窓口が占有されることにより他の問合せ対応業務が立ち行かなくなる等、業務上著しい支障を及ぼすおそれがある場合
他の法令に違反することとなる場合	・ 刑法134条（秘密漏示罪）や電気通信事業法4条（通信の秘密の保護）に違反することとなる場合

8 Q&A 9-9 参照。

9 ガイドライン（通則編）2-7（19頁以下）及びQ&A 1-58参照。振り込め詐欺に利用された口座に関する情報を施行令5条4号に該当する例として挙げつつ、当該口座に関する情報であっても、名義人の氏名、住所、連絡先、口座番号等、口座開設の際に必要な当該名義人に関する情報そのものは保有個人データに該当するとされています。

10 ガイドライン（通則編）3-8-2（130頁以下）参照。

業務の適正な実施に「著しい支障を及ぼすおそれ」がある場合とは、個人情報取扱事業者の業務の実施に単なる支障ではなく、より重い支障を及ぼすおそれが存在するような例外的なときに限定され、単に開示すべき保有個人データの量が多いという理由のみでは、一般には、これに該当しないとされています¹¹。

全ての情報を対象とした開示請求が毎週繰り返して行われるという事情のみから、「著しい支障を及ぼすおそれ」に該当すると判断することは難しいと考えられます。

もっとも、他の事情も考慮し、これがあるといえる場合（例えば、当該本人にかかる情報が基本的には数年に1度しか更新されないような内容であり、毎週の開示請求には合理性がないと考えられる場合等）には、保有個人データに該当する全部または一部を開示しないことができると考えられます。

ただし、法33条2項により保有個人データの全部または一部を開示しない場合には、「保有個人データの全部又は一部について開示しない」との通知を行う必要があるため、保有個人データが存在していること自体は本人に明らかになってしまう点に留意する必要があります。

Q9 開示請求に応じる際の具体的な手続はどのように決めればよいのでしょうか。事業者側で請求方法を指定・限定してもよいのでしょうか。指定した場合、指定に沿わない開示請求には対応しなくてよいのでしょうか。

A9 個人情報取扱事業者は、開示請求を受け付ける方法として、以下の事項を定めることができます（法37条1項、施行令12条）。

- ① 開示請求の申出先
- ② 開示請求に際して提出すべき書面の様式その他の開示等の請求等の方式
- ③ 開示請求をする者が本人又は代理人であることの確認の方法
- ④ 手数料の徴収方法

個人情報取扱事業者が、開示請求を受け付ける方法を合理的な範囲で定めたときは、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が、当該方法に従わなかった場合は、個人情報取扱事業者は当該開示等の請求等を拒否することができるとされています。

開示請求を受け付ける方法を定めない場合には、自由な申請を認めることとなるので、本人が口頭で開示請求をしたとしても、当該請求を受け付けなければならないこととなり、個人情報取扱事業者に過大な負担が生じてしまうおそれがあるので、注意が必要です。

他方で、必要以上に煩雑な書類を書かせたり、開示請求を受け付ける窓口を他の業務を行う拠点とは別にいたずらに不便な場所に限定したりする等、本人に過重な負担を課すものにならないよう配慮しなければなりません。

これらのバランスを踏まえ、実務上は開示請求を受け付ける方法について、本人に過重な負担を課すものにならない範囲で、個人情報取扱事業者が現実的に対応できる方法を定めておくことが重要です。

11 ガイドライン（通則編）3-8-2（130頁）参照。

Q10 特定のファイル形式を指定した電磁的記録での開示を求められましたが、当該ファイル形式の指定に応じるのが難しいです。このような場合に別のファイル形式の電磁的記録又は書面で開示してもよいのでしょうか。

A10 個人情報取扱事業者は、本人がWord形式やPDF形式等、特定のファイル形式を指定して保有個人データの電磁的記録による開示を請求した場合には、当該方法による開示が困難である場合を除き、少なくとも電磁的記録を提供して開示する必要があります（法33条2項）。

また、個人情報取扱事業者は、開示の方法として、事前にファイル形式や記録媒体等の具体的な方法を定めることができますが、本人の利便性向上の観点から、可読性・検索性のある形式による提供や、技術的に可能な場合には、他の事業者へ移行可能な形式による提供を含め、できる限り本人の要望に沿った形で対応することが望ましいとされています¹²。

本人が特定のファイル形式での電磁的記録の提供を求めている以上、電磁的記録を提供することが困難である場合（例えば、書面で個人情報や帳簿等の管理を行っている小規模事業者である場合等¹³）を除き、電磁的記録での開示が必要であり、書面での開示は認められません。もっとも、ファイル形式については個人情報取扱事業者側で指定することができることとされているため、指定に応じるのが技術的に難しい場合には、別のファイル形式の電磁的記録で開示を行うことが考えられます。

以 上

12 ガイドライン（通則編）3-8-2（129頁）参照。

13 同上。