

梅ちゃん先生の 法律相談

第17回

「個人情報の 開示請求等への対応」

公益社団法人日本照明家協会監事 梅本寛人 (弁護士)

1 個人情報取扱事業者が守るべき 4つのルール

今回も、前回に引き続き、個人情報保護法が定める各種規制内容についてお話を続けたいと思います。

個人情報保護法が定める個人情報の取り扱いについてのルールは、大きく分けて以下の4つにまとめられます(「梅ちゃん先生の法律相談(第13回)」(1月号掲載)参照)。

- ① 個人情報の取得・利用時のルール(個人情報を「勝手に使わない!」)
- ② 個人情報の保管時のルール(個人情報を「なくさない! 漏らさない!」)
- ③ 個人情報の提供時のルール(個人情報を「勝手に人に渡さない!」)
- ④ 個人情報の開示請求等への対応(個人情報の「お問合わせに対応!」)

今回は、以上のうち、個人情報の開示請求等への対応に関するルールについて説明いたします。

2 開示請求

(1) 開示請求とは?

個人情報取扱事業者は、本人から、保有個人データの開示請求を受けたときは、本人に対して、原則として、保有している個人データを開示しなければなりません(個人情報保護法第28条)。

「個人データ」というのは、「個人情報データベース等」(個人情報保護法2

条4項)を構成する個人情報のことであり、「保有個人データ」というのは、この「個人データ」のうち個人情報取扱事業者が、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(6月以内に消去することとなるもの等を除く。)をいいます(個人情報保護法2条7項)。難しい表現ですが、要するに、個人情報取扱事業者がデータとして持っている個人情報のうち、**自分の権限で処理することのできる個人情報**、というほどの意味です。こういう難しい法律用語を理解するコツは、反対の事例(例外的事例)を考えることですが、この場合ですと、個人情報取扱事業者が一時的に保有しているにすぎない個人情報(=半年以内に消去するもの)や、他の事業者からデータ編集作業のみを委託されて取り扱っているだけの個人情報(=開示等の権限がないもの)などは、「保有個人データ」には該当しない、つまり開示請求に対応する必要はない、ということです。

さて、この「開示請求」の制度も、今回の個人情報保護法によって改正がなされた箇所です。

改正前の個人情報保護法においては、本人が個人情報取扱事業者に対して保有個人データの「開示」を「求めた」ときは、当該個人情報取扱事業者は、一定の場合を除きこれに応じなければならないと規定されていました。あれ?開示を「求める」ことができるなら、今と一緒に?と思われるかもしれませんが、改正後の個人情報保護

法においては「開示を請求することができる」(個人情報保護法28条1項)との文言に改められました。「求める」と「請求する」の何が違うの?と思われるかもしれませんが、これが実は大きな違いです。すなわち、個人情報の開示を個人情報取扱事業者に「求め」たところ、それが拒否された場合、拒否された本人がそれは不合理であると考えれば、行政等に相談して行政から当該個人情報取扱事業者に対する指導(「適切な開示を行いなさい!」といった助言、勧告等)を求めることは可能です(現在も可能です)。しかし、この場合の行政の指導には強制力はありません。そこで、個人情報の開示を強制的に実現するためには、さらに裁判所に訴えて個人情報を開示せよとの判決をもらう必要がありますが、この**裁判所に訴え出て個人情報の開示を求めることができるのか否か**という点が、実は改正前個人情報保護法の解釈として争いとなっていました。例えば、患者である個人が病院(個人情報取扱事業者)に対してカルテの開示を「求め」て裁判所に提訴したところ、その個人には、裁判所に訴え出て開示を求める権利まではないとした裁判例があります(東京地裁平成19年6月27日判決)。他方で、これを肯定する裁判例もありました。

そこで、今回の改正個人情報保護法は、上記のとおり、開示を「求める」から「請求することができる」に改め、本人に裁判上の個人情報開示請求権があることを明確に認めたのです。

このように、個人情報の開示請求が

強化されていますから、開示請求を受けた個人情報取扱事業者は、開示をすべきかどうかを慎重に検討する必要があります。

(2) 開示請求を受けた場合の対応

個人情報取扱事業者は、開示請求を受けた場合は、**遅滞なく、保有個人データを開示する必要があります**。もともと、以下の場合には、全部又は一部を開示しないことができます(個人情報保護法28条2項)

- ① 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。

【例】

- ・ 本人のデータの中に第三者のデータ(第三者のプライバシー情報や営業秘密など)が含まれている場合
 - ・ 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
- ② 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。

【例】

- ・ 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内容について繰り返し開示の請求があり事実上問い合わせ窓口が占有されることによって他の問い合わせ対応業務が立ち行かなくなるなど業務上著しい支障を及ぼすおそれがある場合
- ③ 他の法令に違反することとなる場合。

【例】

- ・ 秘密漏示罪(刑法第134条)に該当する場合や電気通信事業法第4条(通信の秘密の保護)に違反することとなる場合
- なお、以上の各場合に該当すると判断し、個人情報を開示しないと決定した場合は、個人情報取扱事業者は、これを遅滞なく本人に通知しなければなりません(個人情報保護法28条3項)。

3 訂正、利用停止等の請求

個人情報取扱事業者は、本人から、

保有個人データに誤りがあり事実ではないという理由によって、内容の訂正、追加又は削除の請求を受けた場合は、利用目的の達成に必要な範囲で遅滞なく必要な調査を行い、その結果に基づき、原則として、訂正等を行わなければなりません(個人情報保護法29条1項、2項)。

また、個人情報取扱事業者は、本人から、保有個人データが本人の同意なく目的外利用がされている、又は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、遅滞なく、利用停止等を行わなければなりません(個人情報保護法30条1項)。

これらの訂正や利用停止等の請求も、今回の個人情報保護法改正により、先にお話した「開示請求」の場合と同様、裁判上も行使できる「請求権」であることが明確化されました。

4 保有個人データに関する事項の公表

個人情報取扱事業者は、保有個人データについて、以下の事項を「**本人の知り得る状態**」に置く必要があります(個人情報保護法27条1項)。

①事業者の名称、②すべての保有個人データの利用目的、③開示請求等の手続、④苦情の申出先、⑤加入している認定個人情報保護団体の名称・苦情申出先(認定個人情報保護団体に加入している場合のみ)

このうち、「苦情の申出」というのは、個人情報取扱事業者は、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**(個人情報保護法35条)とされていることに関連します。この点、良く企業等のホームページでは、「個人情報保護を推進する上での考え方や方針(いわゆる、プライバシーポリシー等)」を掲載しているのを見かけますが、これは、

上記の個人情報保護法の要請にしたがい、「必要な体制の整備」を行っている一例といえます。

5 個人情報保護への“過剰反応”問題

ということで、何回かにわたって掲載しました個人情報保護法に関する解説ですが、個人情報取扱事業者が守るべき4つのポイントについては一通り説明をいたしました。難しい法律用語の連発の面もあり、理解が進められたか自信がないところですが、参考にして頂ければ幸いです。

ところで、個人情報保護法に関する連載をひとまず終える前に、ここで**個人情報についての“過剰反応”ともいえる現象**について少しお話ししたいと思います。

これは、「個人情報であれば何でもどのような場合でも保護しなくてはならない。」「個人情報を他人に提供することは一切許されない。」といった誤解により、必要以上に個人情報の取扱いを差し控える現象です(「あつものに懲りてなますを吹く」といったところでしょうか…)。例えば、学校でのクラス名簿や町内会での住民名簿の作成を取りやめる等の現象が一部では生じているようです。

しかし、そもそも個人情報保護法は、単に個人情報の利用をガチガチにしばるための法律ではなく、**個人情報の有用性に配慮しつつ個人の権利利益を保護するための法律**です。社会生活に必要な名簿の作成を一切禁止するというのは明らかな誤解です。

弁護士として個人的な感想を言わせていただくと、この個人情報保護法のお蔭で、裁判をするために必要な証拠収集が難しくなったり、相手の財産状況も調べにくくなったりするなど、結構「厄介な法律だな」と思うときもあります。

大切なことは、上記の個人情報保護法の目的を常に忘れず、個人情報保護法を正しく理解することです。この点は、個人情報保護委員会による丁寧でわかりやすい説明ないし広報活動が重要なところですが、私たち弁護士等の専門家にも遠慮なくご相談をいただければと思います。