

大阪府個人情報保護事務取扱要領

平成31年4月

第1 趣旨	1
第2 個人情報窓口等	1
1 個人情報窓口の設置	
2 個人情報窓口で行う事務	
3 担当課が行う事務	
第3 個人情報取扱事務の登録	2
1 個人情報取扱事務の登録及び縦覧	
2 指定管理者による個人情報取扱事務の登録	
第4 開示請求に係る事務	2
1 相談・案内	
(1) 個人情報窓口における相談・案内	
(2) 担当課における相談・案内	
2 開示請求の受付等	
(1) 開示請求の方法	
(2) 本人等であることの確認	
(3) 開示請求書の記載事項の確認	
(4) 開示請求書の受領等	
(5) 開示請求者への説明	
(6) 郵送による開示請求の受付等	
3 開示・非開示の決定	
(1) 開示請求書の形式審査	
(2) 開示請求に係る個人情報の検索・特定	
(3) 開示決定等の期限及び期間の計算	
(4) 開示・非開示の検討	
(5) 事前協議	
(6) 第三者情報に係る意見書提出の機会	
(7) 部分開示	
(8) 決定等期限の延長	
(9) 決定等の期限の特例	
(10) 開示をするかどうかの決定等の決裁	
(11) 開示・非開示の決定の通知	
(12) 郵送による写しの交付を行う場合の通知等	
(13) 第三者から反対の意見書が提出された場合等の対応	
4 開示の実施	
(1) 開示の実施方法及び日時等の調整	
(2) 開示の実施体制等	
(3) 本人等の確認	
(4) 閲覧による開示	
(5) 写しの交付による開示	
(6) 部分開示の実施方法	
(7) 費用の徴収	
(8) 決定に誤りがあり取り消すとき	
5 事案の移送	
(1) 事案の移送の協議	
(2) 事案の移送の決定及び通知	

(3) 請求者への通知	
(4) 事案の移送を受けた実施機関への協力	
(5) 事案の移送に当たっての留意事項	
6 指定管理者が現に保有している個人情報の開示請求について要する事務	
(1) 開示請求書の受領	
(2) 開示請求書の指定管理者への送付	
(3) 開示決定等の通知書の指定管理者への送付等	
(4) 開示の実施	
(5) 個人情報の原本の指定管理者への返却	
第5 本人への情報提供及び本人の同意があるときの情報提供	16
1 本人等であること等の確認	
2 費用の徴収	
第6 開示請求等の特例	16
第7 訂正請求に係る事務	16
1 相談・案内	
(1) 個人情報窓口における相談・案内	
(2) 担当課における相談・案内	
2 訂正請求の受付	
(1) 訂正請求の方法	
(2) 本人等であること等の確認	
(3) 事実を証明する資料等の提出等	
(4) 訂正請求書の記載事項の確認	
(5) 訂正請求書の受領等	
(6) 訂正請求者への説明	
(7) 郵送による訂正請求の受付等の特例	
3 訂正・非訂正の決定	
(1) 訂正請求書の形式審査	
(2) 訂正請求に係る個人情報の検索・特定	
(3) 訂正決定等の期限及び期間の計算	
(4) 訂正請求に係る事実関係の調査	
(5) 事前協議	
(6) 決定等期限の延長	
(7) 決定等の期限の特例	
(8) 訂正をするかどうかの決定等の決裁	
(9) 訂正・非訂正の決定の通知	
4 訂正の実施	
(1) 訂正の実施時期	
(2) 訂正の方法	
5 事案の移送	
(1) 事案の移送の協議	
(2) 事案の移送の決定及び通知	
(3) 請求者への通知	
(4) 事案の移送を受けた実施機関への協力	
(5) 事案の移送に当たっての留意事項	
6 指定管理者が現に保有している個人情報の訂正請求について要する事務	

(1) 訂正請求書の受領	
(2) 訂正請求書の指定管理者への送付	
(3) 訂正決定の通知書の指定管理者への送付及び訂正の実施等	
(4) 非訂正決定の通知書の指定管理者への送付	
第8 利用停止請求に係る事務	21
1 相談・案内	
(1) 個人情報窓口における相談・案内	
(2) 担当課における相談・案内	
2 利用停止請求の受付	
(1) 利用停止請求の方法	
(2) 本人等であることの確認	
(3) 利用停止請求書の記載事項の確認	
(4) 利用停止請求書の受領等	
(5) 利用停止請求者への説明	
(6) 郵送による利用停止請求の受付等の特例	
3 利用停止・非利用停止の決定	
(1) 利用停止請求書の形式審査	
(2) 利用停止請求に係る個人情報の検索・特定	
(3) 利用停止決定等の期限及び期間の計算	
(4) 利用停止請求に係る事実関係の調査	
(5) 事前協議	
(6) 決定等期限の延長	
(7) 決定等の期限の特例	
(8) 利用停止をするかどうかの決定等の決裁	
(9) 利用停止・非利用停止の決定の通知	
4 利用停止の実施	
(1) 利用停止の実施時期	
(2) 利用停止の方法	
5 指定管理者が現に保有している個人情報の利用停止請求について要する事務	
(1) 利用停止請求書の受領	
(2) 利用停止請求書の指定管理者への送付	
(3) 利用停止決定の通知書の指定管理者への送付及び利用停止の実施等	
(4) 非利用停止決定の通知書の指定管理者への送付	
第9 是正の申出に係る事務	25
1 相談・案内	
(1) 個人情報窓口における相談・案内	
(2) 担当課における相談・案内	
2 是正の申出の受付	
(1) 是正の申出の方法	
(2) 本人等であることの確認	
(3) 是正の申出を受付する際の留意事項	
(4) 是正申出書の記載事項の確認	
(5) 是正申出書の受領等	
(6) 是正申出者への説明	
(7) 郵送による是正の申出の受付等の特例	

3	是正処理の決定	
	(1) 事実の調査	
	(2) 調査に当たっての留意事項	
	(3) 処理の検討	
	(4) 審議会への意見照会	
	(5) 是正の申出の処理の決裁	
	(6) 是正の通知	
4	是正の実施	
	(1) 是正の実施時期	
	(2) 是正の方法	
5	指定管理者が現に保有している個人情報の是正の申出について要する事務	
	(1) 是正申出書の受領	
	(2) 是正申出書の指定管理者への送付	
	(3) 是正処理の決定及び是正の実施	
第10	審査請求に係る事務	28
1	審査請求書の受付等	
	(1) 個人情報窓口で受付する場合	
	(2) 担当課で受付する場合	
2	審査請求書の審査等	
	(1) 記載事項の審査	
	(2) 審査請求書の補正	
	(3) 審査請求の却下の裁決	
3	審査請求受付後の手続	
4	審議会への諮問	
5	審議会に対する意見書の提出等	
6	審査請求に対する裁決	
7	裁決の内容の公表	
第11	実施機関の保有する個人情報の取扱いに関する苦情の申出に係る事務	31
1	案内・相談	
	(1) 申出内容の確認	
	(2) 申出の方法等	
2	苦情の申出の受付	
	(1) 担当課での受付	
	(2) 個人情報窓口での受付	
3	苦情の申出の処理	
4	苦情処理結果の報告	
第12	大阪府個人情報保護審議会への諮問	31
第13	事業者の個人情報の取扱いに関する苦情相談に係る事務	31
1	案内・相談	
2	苦情相談の受付	
3	苦情相談の処理	
4	苦情相談の処理結果の報告	
第14	事業者の個人情報の取扱いに関する指導・助言等に係る事務	32
第15	運用状況の公表	32
	別記様式（個人情報苦情相談処理票）	34

参考資料（審査請求関係） 35

第1 趣旨

この要領は、別に定めるもののほか、大阪府個人情報保護条例（平成8年大阪府条例第2号。以下「条例」という。）による個人情報の保護に関する事務の取扱いについて必要な事項を定める。

第2 個人情報窓口等

1 個人情報窓口の設置

実施機関のうち、公安委員会及び警察本部長を除く個人情報の取扱いに関する相談及び案内、個人情報の開示請求等の受付その他個人情報の保護に関する事務を行うための窓口を府政情報室情報公開課に設置する。

2 個人情報窓口で行う事務

個人情報窓口で行う事務は、次のとおりとする。

ア 個人情報の保護に関する相談及び案内に関すること。

イ 個人情報取扱事務登録簿の備え置き及び閲覧に関すること。

ウ 個人情報（本庁各室・課等及び出先機関等（以下「担当課」という。）が保有しているもの及び条例第46条第1項の指定管理者（以下「指定管理者」という。）が保有している個人情報のうち当該指定管理者による条例第53条の3第1項の公の施設（以下「公の施設」という。）の管理に係るものをいう。以下同じ。）の開示請求書、訂正請求書（追加及び削除を含む。以下同じ。）及び利用停止請求書並びに是正の申出書の受付（開示請求書等の受領の前段階として、記載の不備等の形式的な審査及び本人等確認を行うことをいう。以下同じ。）に関すること。

エ 個人情報の開示の実施による閲覧及び写しの交付（電磁的記録である場合にあってはこれらに準ずる方法を含む。以下同じ。）に関すること。ただし、写しの交付を郵送で行う場合を除く。

オ 個人情報の開示の実施による閲覧及び写しの交付に要する費用（複写費用（開示する行政文書の複写等に要する費用）及び郵送費用（開示する行政文書を請求者に対して郵送するための費用）をいう。）の徴収に関すること。

ただし、写しの交付を郵送で行う場合を除く。

カ 実施機関の保有する個人情報の取扱いに関する苦情の申出の受付に関すること。

キ 事業者が行う個人情報の取扱いに関する苦情相談に関すること。

ク 個人情報の開示決定等、訂正決定等若しくは利用停止決定等又は開示請求、訂正請求若しくは利用停止請求に係る不作為に対する審査請求書の受付に関すること。

3 担当課が行う事務

担当課が行う事務は、次のとおりとする。

ア 個人情報の保護に関する相談及び案内に関すること。

イ 個人情報取扱事務登録簿の作成に関すること。

ウ 個人情報の開示請求書、訂正請求書及び利用停止請求書並びに是正の申出書の受付、受領に関すること。

エ 個人情報の開示請求及び訂正請求の移送に関すること。

オ 個人情報の開示請求書、訂正請求書及び利用停止請求書並びに是正の申出書の補正に関すること。

カ 個人情報の開示請求、訂正請求及び利用停止請求並びに是正の申出に係る個人情報の検索及び特定に関すること。

キ 個人情報の訂正請求及び利用停止請求並びに是正の申出に係る事実関係の調査に関すること。

ク 開示請求に対する決定（開示決定又は非開示決定（開示には部分開示を含み、非開示には不存在による非開示及び請求の拒否を含む。）をいう。以下同じ。）及びその通知に関すること。

ケ 訂正請求に対する決定（訂正決定又は非訂正決定（訂正には部分訂正を含み、非訂正には不存在

- による非訂正及び請求の拒否を含む。)をいう。以下同じ。)及びその通知並びに訂正をすることと決定した場合の当該個人情報の訂正(指定管理者に対する訂正の指示を含む。以下同じ。)に関すること。
- コ 利用停止請求に対する決定(利用停止決定又は非利用停止決定(利用停止には部分利用停止を含み、非利用停止には不存在による非利用停止及び請求の拒否を含む。)をいう。以下同じ。)及びその通知並びに利用停止をすることと決定した場合の当該個人情報の利用停止(指定管理者に対する利用停止の指示を含む。以下同じ。)に関すること。
- サ 是正の申出に係る個人情報の是正をどうかの決定(以下「是正処理の決定」という。)及びその通知並びに是正の実施(指定管理者に対する是正の実施の指示を含む。以下同じ。)に関すること。
- シ 個人情報の開示請求に対する決定に際し、必要に応じて行う開示請求者の意見の聴取
- ス 個人情報の開示請求に対する決定に際して行う条例第20条第1項又は第2項の規定による開示請求者以外のもの(以下「第三者」という。)の意見の提出の機会の付与及び同条第3項の規定による通知に関すること。
- セ 個人情報の開示の実施による閲覧及び写しの交付並びに本人に対する情報提供に要する費用の徴収に関すること。
- ソ 個人情報の開示決定等、訂正決定等若しくは利用停止決定等又は開示請求、訂正請求若しくは利用停止請求に係る不作為に対する審査請求書の受付に関すること。
- タ 個人情報の開示請求、訂正請求及び利用停止請求に対する決定に係る審査請求事案の大阪府個人情報保護審議会(以下「審議会」という。)への諮問に関すること。
- チ 個人情報の開示請求、訂正請求及び利用停止請求に対する決定に係る審査請求に対する決定及びその通知に関すること。
- ツ 個人情報の取扱いに関する苦情の申出に係る受付、処理に関すること。
- テ 事業者(所管する事業分野に係る事業者に限る。)が行う個人情報の取扱いに対する苦情相談・指導等に関し、事業者と個人情報窓口との連絡調整に関すること。

第3 個人情報取扱事務の登録

1 個人情報取扱事務の登録及び縦覧

条例第6条に規定する個人情報取扱事務の登録及び縦覧については、別に定める「個人情報取扱事務登録簿作成要領」により取り扱う。

2 指定管理者による個人情報取扱事務の登録

- (1) 指定管理者による個人情報取扱事務(当該指定管理者による公の施設の管理に係るものに限る。以下同じ。)の登録は、当該指定管理者の管理に係る公の施設を所管する担当課(以下「施設の所管課」という。)が行う。
- (2) 指定管理者による個人情報取扱事務に係る登録内容の変更及び廃止は、施設の所管課が行う。

第4 開示請求に係る事務

1 相談・案内

(1) 個人情報窓口における相談・案内

- ① 個人情報窓口は、開示請求の相談があったときは、当該請求に係る個人情報の所在が検索できる程度に請求の趣旨、内容等を聴取し、個人情報取扱事務登録簿等を確認の上、開示請求として対応すべきものであるかどうかを確認する。

なお、確認に際しては、以下の各項目に留意することとする。

ア 開示請求に係る個人情報が条例第5条各号に定めるものである場合には、この条例は適用さ

れないので、その旨を相談者に説明するなど適切に対応する。

イ 開示請求に係る個人情報に府の機関が府民の利用に供することを目的として管理している場合又は法令若しくは他の条例（大阪府情報公開条例を除く。）の規定により、自己に関する個人情報の開示を受けることができる場合は、この条例の規定による開示請求の対象とはならないので、その旨を相談者に説明するとともに、他法令等に基づく開示制度等の窓口を案内する。

ウ 開示請求に係る個人情報が条例第 16 条の個人情報の存否に関する情報に該当する場合は、当該個人情報の存否自体を明らかにせず、請求を拒否することとなる旨説明する。

エ 開示請求に係る個人情報が条例第 22 条第 1 項の規定により口頭で請求を行い、開示を受けることができるものである場合は、書面による請求は必要でない旨及び口頭による開示請求及び開示の制度の内容について説明し、当該個人情報を保有する担当課を案内する。

オ 開示を求められた個人情報を、国、市町村等の他の機関が保有する場合には、当該情報を保有する機関に開示請求を行うよう案内する。

カ 本人の委任による代理人が開示請求をしようとする場合、特定個人情報に限って行うことができる旨を説明する。

② 上記①による検討の結果、開示請求で対応することが妥当であると判断される場合には、開示請求の受付（詳細は下記 2 を参照）を行う。

この際、請求に係る個人情報の内容確認及び当該個人情報が記録されている行政文書等の特定を確実にするため、原則として、当該個人情報を保有する担当課の職員の立会いを求めることとする。（担当課が出先機関であるなどの理由により立会いを求めることが困難な場合には、電話連絡により、別途、個人情報の内容の確認等に努める。）

(2) 担当課における相談・案内

① 担当課は、開示請求の相談があったときは、当該請求に係る個人情報の所在が検索できる程度に請求の趣旨、内容等を聴取し、個人情報取扱事務登録簿等を確認の上、開示請求として対応すべきものであるかどうかを確認する。

なお、確認に際しては、以下の各項目に留意することとする。

ア 開示請求に係る個人情報が条例第 22 条第 1 項の規定により、当該担当課に対して、口頭で請求を行い、開示を受けることができるものである場合は、当該制度による開示の手続を行う。

イ 開示請求に係る個人情報を当該担当課が保有しない場合には、当該情報を保有する他の担当課又は個人情報窓口若しくは他の機関に開示請求を行うよう案内する。

ウ 上記 (1) ①ア～イの各項目に該当するか否かを、担当課で判断できる場合には、その旨を相談者に説明する。

エ 開示を求められた個人情報が上記 (1) ①ウの情報に該当する可能性がある場合には、直ちに、個人情報窓口で相談しその助言を受けるなど、適切な対応に努める。

オ 本人の委任による代理人が開示請求をしようとする場合、上記 (1) ①カの事項について説明する。

② 上記①による検討の結果、担当課において、開示請求で対応することが妥当であると判断される場合には、開示請求の受付（詳細は下記 2 を参照）を行う。

2 開示請求の受付等

(1) 開示請求の方法

開示請求は、「個人情報開示請求書」（大阪府個人情報保護条例施行規則（平成 8 年大阪府規則第 83 号。以下「規則」という。）様式第 2 号その 1。以下「開示請求書」という。）を提出させることにより行う。ただし、本人の委任による代理人が本人に代わって特定個人情報の開示請求を行う場合は、「個人情報開示請求書（規則様式第 2 号のその 2）」を提出させるものとする。いずれの場合も、個人情報窓口又は担当課の執務室（個人情報窓口の場合は府政情報センター）への来所を原則とし、郵送によ

る請求を希望するものに対しては、(6)により取り扱う。なお、電話又は口頭による請求は認めない。

(2) 本人等であることの確認

来所による開示請求の受付時においては、開示請求をしようとする者に対して、自己が請求に係る個人情報の本人又はその法定代理人若しくは本人の委任による代理人（以下「代理人」という。）であることを証明する以下の書類の提示又は提出を求める。

ア 本人による請求の場合

原則として、次の[1]に記載する書類のいずれかの提示を求め、本人であるか否かを確認する。

なお、当該書類に写真が貼付されている場合については1点、貼付されていない場合については2点提示を求めることとする。

[1] 提示を求める書類

- | | | |
|---|-----------------|--------------|
| ○運転免許証、運転経歴証明書 | ○旅券 | ○個人番号カード |
| ○住民基本台帳カード（写真付き） | | |
| ○在留カード、特別永住者証明書（外国人登録証明書であって、在留カード又は特別永住者証明書とみなされるものを含む。） | | |
| ○公的医療保険（健康保険、国民健康保険、船員保険、共済組合、後期高齢者医療制度等）の被保険者証 | | |
| ○介護保険被保険者証 | ○（国民）健康保険高齢受給者証 | |
| ○福祉医療関係受給者証 | ○障害福祉サービス等受給者証 | |
| ○国民年金、厚生年金又は船員保険に係る年金証書 | | |
| ○国民年金手帳 | ○厚生年金手帳 | ○船員手帳 |
| ○身体障害者手帳 | ○療育手帳 | ○精神障害者保健福祉手帳 |
| ○戦傷病者手帳 | ○共済年金、恩給等の証書 | |
| ○印鑑登録証明書（印鑑登録手帳）及び登録印鑑 | | |
| ○猟銃・空気銃所持許可証 | ○宅地建物取引士証 | |
| ○海技免状等 | ○電気工事士免状等 | ○無線従事者免許証 |
| ○住民票の写し（個人番号の記載のないもの）又は戸籍謄本・抄本
（いずれも発行後おおむね3ヶ月以内のもの）
→ 写真のない住民基本台帳カードは住民票の写しと同様に取り扱う。 | | |
| ○学生証（写真付き、学校長の証明印のあるものに限る。） | | |
| ○その他官公署の発行する身分証明書 | | |

※ 戸籍謄本や住民票の写し（写真のない住民基本台帳カードを含む。）を提示することにより、本人であることを証明する場合については、これら以外の他の証明書の提示が必要である。

- (例) 戸籍謄本 + 住民票写し → 不可
住民票写し + 住基カード → 不可
住基カード + 健康保険被保険者証 → 可

※ 運転免許証等を紛失中、更新中の場合であったり、健康保険の被保険者証が医療機関に保管されており、提示できない等の理由がある場合は、次の書類により確認を行う。

- ・本人確認書類が更新中の場合に交付される仮証明書や引換書類
- ・実施機関が保有する写真付きの書類等によって確認できるもの

※ 婚姻等によって、開示請求書に記載された氏名と証明書に記載された氏名が異なっているような場合には、氏名が変更となった経緯がわかる書類の提示等を求めるなど、開示を受けようとする者が本人であることを確認する。

上記 [1] の書類の提示等により本人であることが確認できない場合（(例) 請求時に健康保険

証しか持参しなかった場合)においても、その者による説明や開示を求める個人情報の内容等を勘案しつつ、一般に本人以外の者が保有することはないと認められる書類(下記[2]参照)の提示又は提出により本人確認をすることができる。なお、この場合であっても、上記[1]の書類を1点は提示しなければならない。

[2] 一般に本人以外の者が保有することはないと認められる書類(例)

- | | |
|---|----------------|
| ○公共料金領収証 | ○消印済の郵便ハガキ又は封筒 |
| ○行政機関からの各種通知書、認可書、許可書等 | |
| ○病院、診療所の診察券 | ○預貯金の通帳及び届出印鑑 |
| ○高等学校、専門学校、大学の受験票 | |
| (開示請求者(以下、第4において「請求者」という。)が未成年者の場合に限り。) | |
| ○高等学校、専門学校、大学の合格証明書(請求者が未成年者の場合に限り。) | |
| ○成績通知表(請求者が未成年者の場合に限り。) | |
| ○中学校、高等学校の卒業証書(請求者が未成年者の場合に限り。) | |
| ○生徒手帳(請求者が未成年者の場合に限り。) | ○民間事業者の社員証 |

※ [2] による提示を求める場合の取扱事例

公共料金領収書のみ → 不可(∵ 2点以上提示要、[1] 1点の提示なし)

公共料金領収書 + 診察券 → 不可(∵ [1] 1点の提示なし)

公共料金領収書 + 住民票写し → 可

※ [2] の書類の提示により受付をした場合であっても、別途、開示を実施する際には、改めて[1]の書類を追加提示するよう求めるなど、本人確認には慎重を期すこと。

(例) 公共料金領収書と住民票写しで受付した請求者に対し、開示の際、別途、健康保険証を持参・提示するよう求める。

イ 法定代理人による請求の場合

開示請求に係る個人情報の本人が未成年者又は成年被後見人である場合、その法定代理人(親権者又は未成年後見人若しくは成年後見人)は、本人の個人情報について開示請求することができる。

この場合、請求者である法定代理人に関する身分確認を行うため、上記アと同様の書類の提示を求めるほか、請求者(法定代理人)と本人の間に法定代理の関係があるかどうかを確認するため、次に掲げる書類の提出又は提示を求める。

- | | | |
|------------|--------------------|----------|
| ○戸籍謄本・抄本 | ○住民票の写し | ○登記事項証明書 |
| ○家庭裁判所の証明書 | ○その他法定代理関係を確認し得る書類 | |

なお、法定代理人が法人である場合は、上記書類に併せて、次の書類の提出又は提示を求める。

○ 法人の登記事項証明書

○ 開示請求書を提出しようとする者を確認する書類 → 当該者に係る上記アと同様の書類

○ 開示請求書を提出しようとする者と当該法人との関係を証する書類 → 開示請求書を提出しようとする者が当該法人の従業員の場合は当該法人が発行する社員証等(当該者が役員である場合は法人の登記事項証明書により確認)

ウ 本人の委任による代理人による請求の場合(特定個人情報に係る請求に限る)

特定個人情報の開示請求にあつては、本人の委任による代理人が本人に代わって本人の特定個人情報について開示請求することができる。

この場合、請求者である本人の委任による代理人に関する本人確認を行うため、上記アと同様の書類の提示を求めるほか、本人との間に代理関係があるかどうかを確認するため、次に掲げる書類の提出又は提示を求める。

- | |
|--|
| ○開示請求に係る特定個人情報の本人の押印のある委任状
及びその押印した印鑑に係る印鑑登録証明書 |
|--|

委任状にあつては、特定個人情報の開示に関する権限を委任する旨を明記するよう求める。なお、請求書の委任状欄に記入及び押印することにより委任状に代えることができるが、その場合も本人の押印した印鑑に係る印鑑登録証明書の提出又は提示を求める。

なお、本人の委任による代理人が法人である場合は、上記書類に併せて、次の書類の提出又は提示を求める。

- 法人の登記事項証明書
- 開示請求書を提出しようとする者を確認する書類 → 当該者に係る上記アと同様の書類
- 開示請求書を提出しようとする者と当該法人との関係を証する書類 → 開示請求書を提出しようとする者が当該法人の従業員の場合は当該法人が発行する社員証等（当該者が役員である場合は法人の登記事項証明書により確認）

エ 提示書類の確認等

個人情報窓口の職員及び担当課の職員は、提示された書類により個人情報の本人又はその法定代理人であることを確認する。その際、開示請求書に記載された氏名・住所等と証明書等に記載されている氏名・住所等の内容を突合するほか、写真付きの証明書の提示があった場合は、当該写真の肖像と請求者の容貌を突合する。

また、可能な限り、本人等の了解を得た上で、提示された書類の写しを徴求するなど、本人確認事蹟の記録に努めること。

特定個人情報について本人の委任による代理人が開示請求する際、委任状に記載された授權範囲が明確でない場合など必要があるときは、個人情報窓口の職員及び担当課の職員は、個人情報の本人に対して電話や文書等により開示請求の意思確認を行う。

(3) 開示請求書の記載事項の確認

開示請求書の記載事項に不備等がないかを次の点に留意しながら行い、不十分な点があれば補正を求める。

- ア 「住所又は居所、氏名、連絡先（電話番号）」欄は、請求者が開示請求のあった個人情報の本人であるかどうかを確認するため重要な項目であるとともに、開示決定等通知書の送付先となるので、正確に記入されていること。
- イ 「請求に係る個人情報の内容」欄は、開示請求をしようとする個人情報を検索し、特定できる程度に記載されていること。
- ウ 代理人が本人に代わって請求する場合、「本人の氏名及び住所又は居所」欄に本人に関する事項が記載されていること。
- エ 「希望する開示の実施方法」等が記載されていること。

(4) 開示請求書の受領等

ア 個人情報窓口で受付した場合

個人情報窓口は、(3)による確認の後、当該請求書原本に受付印を押し、受付番号及び受付年月日を記入の上、担当課に逡送等により送付する。

なお、開示請求書原本の担当課への送付に日時を要することとなる場合は、受付日中に、別途、メール・FAX等の方法により、請求書の写しを担当課に送付するなど、担当課における開示決定等の事務に支障が生じないように配慮すること。

また、個人情報窓口は、当該開示請求書の写しを保管するものとする。

イ 担当課で受付した場合

担当課は、(3)による確認の後、当該請求書の備考欄に受付年月日等を記入し、受領する。

担当課は、受領した請求書原本を個人情報窓口へ回付し、受付印の押印、受付番号及び受付年月日の記入を受けるとともに、返送後の開示請求書原本を保管するものとする。

なお、個人情報窓口は、当該開示請求書の写しを保管するものとする。

(5) 開示請求者への説明

個人情報窓口又は担当課の職員は、開示請求書を受付したときに、開示請求書の写しを請求者に交付するとともに、次の事項についての説明を行う。

(担当課が受付をした場合はクについての説明は省略可)

ア 条例で定める開示決定等の期限内（開示請求書の受付日から起算して15日以内）に当該請求に係る開示決定等を行うこと。

イ やむを得ない理由がある場合には、アの期限を延期する場合があること。その場合は、文書により遅滞なく請求者に通知すること。

ウ 上記(3)の確認の後、別途、開示請求書の記載内容に形式上の不備があることが判明したときは、補正を求めることがあること。

エ 開示決定等をしたときは、請求者に書面で通知すること。

オ 開示請求書の受領後に、個人情報が不存在であることが判明した場合には、その旨を決定（不在非開示決定）して通知すること。

カ 開示の実施方法について、郵送による写しの交付を希望するか否かを確認すること。

郵送による写しの交付を希望する場合、次の3点について説明し、「個人情報開示文書郵送申出書」の提出を求めること。

- 家族等の同居者に個人情報が知られてしまうおそれがあること
- 担当課において複写費用及び郵送費用の入金確認後、開示文書を郵送すること
- 郵便事情等により、開示文書の到達の遅れ・誤配等のリスクがあること

キ 開示を実施する方法、日時については、原則、開示請求書に記載された方法等によることとするが、それによりがたい場合等は、担当課から電話等により希望を聞く等、改めて調整することになること（4(1)参照）。

ク 事案の移送の可否について、開示請求書に「可」との記載があり、移送の決定をしたときは、請求者に書面で通知すること。また、移送した場合、移送を受けた実施機関が開示決定等、その後の事務を行うこと。

ケ 開示の実施は、郵送による写しの交付の場合を除き、開示請求の受付をした個人情報窓口又は担当課において行うこと。

その際、開示決定等通知書の持参を求めるとともに、本人等確認書類の提示を再度求めること。

コ 写しの交付を受ける場合は、複写費用及び郵送費用は請求者の負担となること。

(6) 郵送による開示請求の受付等

開示請求をしようとする者が、郵送による開示請求を希望する場合は、本人確認をより厳格に行う必要があることから、次による取扱いを行うこととする。なお、郵送以外の方法（FAX、電子メール等）による開示請求は認めない。

① 相談

個人情報窓口又は担当課は、郵送による開示請求の相談があったときは、1に定める事項を確認する。

② 案内

相談を受けた個人情報窓口又は担当課より郵送による開示請求に係る必要な手続等について案内する。また、必要に応じて、郵送による開示請求に必要な書類について、ウェブページの掲載箇所の案内や郵送又はFAXにより提供する。

③ 郵送による開示請求の受付等

ア 郵送による開示請求の受付は、個人情報窓口又は担当課において行う。

イ 郵送による開示請求に必要な書類は次のとおりとする。

(ア) 2(1)に定める開示請求書

(イ) 個人情報開示請求・開示文書郵送申出書

(ウ) 本人確認書類（次の全ての書類）

- ・ 住民票の写し（複写不可。開示請求前 30 日以内に発行されたもの。氏名・住所が確認できるもの。開示請求書に記載された住所と同一であること。個人番号の記載のないもの。）
- ・ 2 (2) ア [1] に掲げる書類の写し（住民票の写しを除く。）

(エ) 法定代理人が請求する場合には、(ア) から (ウ) までに掲げる書類のほか、2 (2) イに掲げる書類（複写不可。開示請求前 30 日以内に発行されたもの。）

(オ) 本人の委任による代理人が請求する場合（特定個人情報に限る。）には、(ア) から (ウ) に掲げる書類のほか、2 (2) ウに掲げる書類（複写不可。開示請求前 30 日以内に発行されたもの。）

エ 担当課は、開示請求書の到達後、速やかに、請求者に対して、電話等により(5)に定める事項を説明するほか、開示請求の意思の確認をあらためて行う。

- ④ 担当課は、③イ (イ) から (オ) までの書類については、事後の問合せ等に備え、開示請求書に合わせて適正に管理し、保存期間満了後は速やかに廃棄する。

3 開示・非開示の決定

(1) 開示請求書の形式審査

担当課は、開示請求書を受領したときは、形式上の不備がないかどうかを審査する。不備があると認めるときは、「開示請求に係る補正通知書」（規則様式第 3 号）により補正を求めることができる。

(2) 開示請求に係る個人情報の検索・特定

担当課は、補正を求める必要がないときは、その内容を確認し、請求に係る個人情報を検索の上、対象となる個人情報を特定する。

(3) 開示決定等の期限及び期間の計算

開示するかどうかの決定は、開示請求書の受付日から起算して 15 日以内に行うものであるが、可能な限り早期に決定するよう努める。

なお、(1)により補正を求めた場合は、補正に要した日数は当該期間には算入しない。

(4) 開示・非開示の検討

開示又は非開示の決定に当たっては、条例第 13 条（開示してはならない個人情報）、第 14 条（開示しないことができる個人情報）各号及び第 16 条（個人情報の存否に関する情報）の該当の有無を慎重に検討する。なお、条例第 16 条該当の有無については、可能な限り、相談の時点で明らかにするよう努めること。（上記 1 (1)①ウ及び 1 (2)①エを参照）

(5) 事前協議

ア 個人情報窓口との協議

開示又は非開示の決定に当たっては、必要に応じて個人情報窓口と協議する。

この場合において、出先機関等にあつては、適宜、本庁の主管課を通じて協議すること。

イ 関係課等との連絡・調整

開示請求に係る個人情報が他の担当課の業務に関係するものであるとき、開示請求書を受領した担当課は、必要に応じて当該他の担当課と連絡を取り、協議を行うこと。

(6) 第三者情報に係る意見書提出の機会

ア 担当課は、第三者に関する情報が含まれている個人情報について開示決定等をする場合において、第三者に関する情報が条例第 14 条第 1 項第 1 号に定める例外開示情報である場合は、あらかじめ当該第三者に対して「第三者意見書提出機会通知書」（規則様式第 10 号の 2）により意見書提出の機会を与えなければならない。

イ 第三者に関する情報が例外開示情報に該当しない場合についても、担当課は必要に応じ、第三者に対する意見照会を行うことができるが、この際は、別に定める「第三者情報に関する取扱要領」に基づき、例外事由（意見照会を行う必要がないことが明らかな場合）に該当するか否かを検討の上、「第三者意見書提出機会通知書（規則様式第 10 号）」により第三者に通知して、意見書を提出する

機会を与える。

(7) 部分開示

開示請求に係る個人情報の部分開示を行うかどうかは、当該個人情報の記録媒体の種類・性質、記録状態等から部分開示が容易であるかどうかのほか、部分開示しても請求者の開示請求の趣旨を損なわないものであるかどうかを検討して判断する。

(8) 決定等期限の延長

やむを得ない理由により決定等期限を延長する場合は、「個人情報開示決定期間延長通知書」（規則様式第9号）により、速やか（請求があった日から15日以内、以下(9)において同じ。）に請求者に通知する。この場合、延長期間は15日を限度とし、可能な限り短い期間となるよう努める。

(9) 決定等の期限の特例

条例第19条の2第1項の規定により、決定期限の延長を行う場合には、開示請求に係る個人情報のうちの相当の部分（30日以内に開示決定等を行うことが可能な個人情報）及び、残りの個人情報について開示決定等を行うことができる「相当の期間」について、「個人情報開示決定等の期限の特例通知書」（様式第9号の2）により、速やか（請求日から起算して15日以内）に請求者に通知する。

この場合、「相当の期間」は、実施機関が最大限努力して開示決定等に要する合理的な期間とするよう努める。

なお、「個人情報開示決定等の期限の特例通知書」による通知をしたときは、(8)の「個人情報開示決定期間延長通知書」による通知は不要である。

(10) 開示をするかどうかの決定等の決裁

開示をするかどうかの決定は、大阪府個人情報保護条例の規定に基づく決定等に関する事項の決裁の特例に関する規程（平成8年大阪府訓令第37号）（以下「決裁の特例に関する規程」という。）等の定めるところにより、本庁各室長・課長又は出先機関の長等（以下「担当課の長」という。）が専決する。

また、郵送による写しの交付を行う場合に、費用を納付書により収納する場合は、費用（複写費用及び郵送費用）に係る調定何書の決裁は、大阪府事務決裁規程（昭和36年訓令第41号）等の定めるところにより専決する。

(11) 開示・非開示の決定の通知

開示又は非開示の決定をしたときは、次により請求者に通知するとともに、当該通知書の写しを個人情報窓口へ送付する。

ア 個人情報の開示をする旨の決定「個人情報開示決定通知書」（規則様式第4号）

イ 個人情報の一部を開示する旨の決定「個人情報部分開示決定通知書」（規則様式第5号）

ウ 個人情報の開示をしない旨の決定「個人情報非開示決定通知書」（規則様式第6号）

エ 開示請求を拒否する旨の決定「個人情報請求拒否決定通知書」（規則様式第7号）

オ 開示請求に係る個人情報を保有していないため開示をしない旨の決定「不存在による非開示決定通知書」（規則様式第8号）

なお、ア、イにより個人情報の開示又は部分開示を行う場合における開示の日時及び実施方法については、4(1)を参照のこと。

イ、ウ、エ、オにより個人情報の部分開示等を行うときには、当該個人情報が条例第13条及び第14条のいずれの号に該当するの事実及びその理由をできるだけ具体的に記載する。

また、郵送による写しの交付により開示する場合は、個人情報開示決定通知書等の「※開示を実施する日時」欄は空欄とし、「開示の実施場所」欄には「郵送」と記載する。

(12) 郵送による写しの交付を行う場合の通知等

ア 納付書により費用（複写費用及び郵送費用）を収納する場合

(11)ア又はイの決定通知書の送付時に、複写費用及び郵送費用を記載した納付書を作成し、同封すること（振込期限は通知から20日程度で設定すること）。

その際に、各費用の内訳、納期限、収納取扱金融機関一覧等の連絡文書を同封すること。

イ 現金書留若しくは郵便為替（普通為替・定額小為替）等により収納する場合

(11) ア又はイの決定通知書の送付時に、複写費用の納付については現金書留若しくは郵便為替（普通為替・定額小為替）の提出、また、郵送費用の納付については郵券の提出によることを記載した連絡文書（各費用額の内訳、送付先を記載）を同封すること。

（電話又はファックス等により連絡も可）

(13) 第三者から反対の意見書が提出された場合等の対応

(6)により意見書の提出機会を与えた第三者から反対意見書が提出されているときで、当該第三者の情報を開示する決定をするときは、決定後直ちに当該第三者に対して「第三者に関する情報が含まれている個人情報の開示決定に係る通知書」（規則様式第 11 号）によりその旨を通知しなければならない。

また、開示決定日と請求者に対する開示実施日との間に少なくとも2週間を置かなければならない。

なお、反対意見書が提出されていない場合についても、条例第 20 条第 1 項又は第 2 項により意見書提出の機会を付与した場合は、「第三者に関する情報が含まれている個人情報の開示決定に係る通知書（規則様式第 11 号の 2）」により第三者に対して通知するものとする。

4 開示の実施

(1) 開示の実施方法及び日時等の調整

個人情報の開示を受ける者は開示決定等があった日から 30 日以内に、「個人情報開示実施方法等申出書」（規則様式第 12 号。以下「開示実施方法申出書」という。）により、開示の実施方法等について、申し出なければならないこととなっている（条例第 21 条第 4 項）が、実際の運用では、開示請求書に開示の実施方法等が記載されている場合は、当該申出があったものとみなされるため、当該申出書の提出は求めず、開示請求書の記載内容に基づき、開示を行うことになる。

なお、開示請求書に記載された開示を希望する日時に開示を行うことができない場合や希望する日時、実施方法が記載されていない場合は、担当課が事前に電話等により請求者の意向を聴取するなどして、開示を実施する日時等を調整し、開示決定等通知書にその日時等を記載する。

事前に連絡が取れないなど調整がつかないときは、開示決定等通知書とともに、開示実施方法申出書を送付して、改めて希望日時等を申し出るよう求める。

開示を実施する場所については、郵送による写しの交付の場合を除き、個人情報窓口又は担当課の執務室（個人情報窓口の場合は府政情報センター）とする。

(2) 開示の実施体制等

担当課の職員は、開示を行う日時までに、請求に係る個人情報が記録された行政文書等を準備し、開示の実施場所に搬入しておく。

なお、府政情報センターでの開示は、原則として、個人情報窓口の職員が立ち会いの上、担当課の職員が行うものとし、担当課の執務室での開示は、担当課の職員により行うものとする。

(3) 本人等の確認

開示を実施する際にも、請求の受付時と同様、本人等の確認を行う。

ア 原則

「個人情報開示決定通知書」又は「個人情報部分開示決定通知書」の提示を求めるとともに、2 の(2)に定める開示請求の場合と同様の方法により行う。

イ 郵送による写しの交付の場合

郵送による写しの交付を行う場合は、費用（複写費用及び郵送費用）の納付があったことの確認をもって、本人等であることを確認したものと取り扱う。

(4) 閲覧による開示

行政文書等の閲覧による開示は、次のとおり行う。

ア 文書、図面又は写真の場合

行政文書等の原本（写真の場合はプリントしたもの）により行う。ただし、次に掲げる場合は、原本を複写したものにより行う。

- ① 原本を閲覧に供することにより、原本の保存に支障が生じるおそれがある場合
- ② 日常業務に使用している台帳等を閲覧に供することにより業務に支障が生じる場合
- ③ 個人情報の部分開示をする場合において、必要と認めるとき
- ④ 他の文書が混在している電磁的記録媒体の情報を閲覧・視聴する場合など、これを直接開示することにより、請求者以外の者の個人情報の保護等に相当な支障を及ぼすおそれのある場合
- ⑤ その他行政の円滑な執行を確保する必要がある場合

イ 電磁的記録の場合

電磁的記録における閲覧に準ずる方法（規則第10条第2項）は、以下のとおりとする。

区 分	開 示 方 法
1 録音テープ又は録音ディスク	専用機器により再生したものの聴取
2 ビデオテープ又はビデオディスク	専用機器により再生したものの視聴
3 情報システム内部の電磁的記録（他の電子計算機と情報通信網で結合することにより一体として情報の処理を行う電子計算機に内蔵され、又は常時接続されている電磁的記録媒体に記録されている電磁的記録）	用紙に出力したものの閲覧
4 その他の電磁的記録	次の方法のうち、実施機関が適当と認める方法 (1) 用紙に出力したものの閲覧 (2) 専用機器により再生したものの閲覧又は視聴

(5) 写しの交付による開示

行政文書等の写しの交付による開示は、次のとおり行う。

ア 行政文書等の写しの交付部数は、請求1件につき1部とする。

イ 行政文書が文書・図画・写真の場合は、原則として、次の方法で交付する。

区 分	開 示 方 法
1 用紙に複写したもの	A3以下の大きさの用紙に単色刷りで複写したものの交付 (これにより難い場合は知事が別に定める方法)
	A3以下の大きさの用紙に多色刷りで複写したものの交付 (これにより難い場合は知事が別に定める方法)
2 スキャナーで読み取り、媒体に複写したもの	光ディスク（CD-R（記憶容量 700MB）又はDVD-R（記憶容量 4.7GB））に複写したものの交付

ウ 行政文書がマイクロフィルムの場合は、マイクロフィルムリーダーで複写したものを乾式複写機で複写したものを交付する。

エ 行政文書が電磁的記録の場合の写しの交付に準ずる方法は、以下のとおりとする。

区 分	開 示 方 法
1 録音テープ又は録音ディスク	録音カセットテープ（記録時間 120 分）又は光ディスク（CD-R（記憶容量 700MB）又はDVD-R（記憶容量 4.7GB））に複写したものの交付

2 ビデオテープ又はビデオディスク	ビデオカセットテープ（VHS方式、記録時間 120分）又は光ディスク（CD-R（記憶容量 700MB）又はDVD-R（記憶容量 4.7GB））に複写したものの交付
3 その他の電磁的記録	次のうち、実施機関が適当と認める物の交付 (1)用紙に出力したものの写し (2)光ディスク（CD-R（記憶容量 700MB）又はDVD-R（記憶容量 4.7GB））に複写したもの

(6) 部分開示の実施方法

行政文書等の部分開示を行う場合は、以下に留意して行う。

ア 文書・図画・マイクロフィルムの場合

① 非開示部分がページ単位に記録されているとき

- (a) 非開示部分のみを取り外すことが可能なものは、当該非開示部分を取り外す。
- (b) 袋とじを行ったもの、契約書のように割印を押したもの又は用紙の表・裏に記録されているもの等で非開示部分のみを取り外すことができないものは、以下の方法により行う。
 - ・開示部分のみを乾式複写機で複写する。
 - ・非開示部分をクリップ等で挟み、閉鎖する。
 - ・非開示部分を袋等で覆い、閉鎖する。

② 開示部分と非開示部分が同一ページに記録されているとき。

- (a) 非開示部分を覆って乾式複写機で複写する。
- (b) 該当ページを乾式複写機で複写して非開示部分を塗りつぶし、それを再度乾式複写機で複写する。マイクロフィルムの複写は、マイクロフィルムリーダーで複写するものとする。

③ スキャナーで読み取り、媒体に複写したものを交付することにより開示する場合は、①又は②により開示部分のみ取り出したもの又は非開示部分を覆ったものを作成し、これを読み取る。

イ 電磁的記録の場合

① 録音テープ又は録音ディスク

カセットテープレコーダー等により録音カセットテープに複写する。その際、非開示部分に該当する部分は複写を行わない。複写して得られた録音カセットテープをカセットテープレコーダー等により再生したものを聴取に供す、又はその録音カセットテープを更に他の録音カセットテープ（120分）若しくは光ディスク（CD-R（記憶容量 700MB）又はDVD-R（記憶容量 4.7GB））に複写したものを交付する。

② ビデオテープ又はビデオディスク

ビデオデッキ等によりビデオカセットテープに複写する。その際、非開示部分に該当する部分は複写を行わない。複写して得られたビデオカセットテープをビデオデッキ等により再生したものを視聴に供す、又はそのビデオカセットテープを更に他のビデオカセットテープ（120分）若しくは光ディスク（CD-R（記憶容量 700MB）又はDVD-R（記憶容量 4.7GB））に複写したものを交付する。

③ その他の電磁的記録

実施の容易さ、請求者の申出内容等を勘案して実施機関が適当と認める次のいずれかの方法により開示する。

(a) 用紙に出力したものの閲覧等

パソコン等により用紙に出力したものについて、非開示部分をマジック等により黒く塗りつぶし、それを乾式複写機で複写するなどの方法により、開示部分のみを閲覧に供し、又はそれを乾式複写機で複写したものを交付する。

用紙全部が非開示であるときは、当該用紙を除く開示部分のみを閲覧に供し、又は写しを交付する。

(b) 専用機器により再生したものの閲覧等又は電磁的記録媒体に複写したものの交付

フロッピーディスク等の電磁的記録媒体に複写して非開示部分を特定の記号に置き換えるか、PDF編集ソフト等の墨消し機能を使用した後、それを専用機器により再生したものを閲覧又は視聴に供し、又はさらにフロッピーディスク（2HD）、光磁気ディスク（MO（230MB））、光ディスク（CD-R（700MB）又はDVD-R（4.7GB））に複写したものを交付する。非開示部分がまとまった単位であり、抽出可能なときは、開示部分を抽出してフロッピーディスク等の電磁的記録媒体に複写し、パソコン等によりディスプレイに表示したものを閲覧又は視聴に供し、若しくは更にフロッピーディスク（2HD）、光磁気ディスク（MO（230MB））、光ディスク（CD-R（700MB）又はDVD-R（4.7GB））に複写したものを交付する。

(7) 費用の徴収

行政文書等の複写費用は、写しの交付（郵送による写しの交付の場合を除く。）の際に納付するものとし、次により行う。

ア 徴収額

行政文書の複写費用として徴収する額は、下表に定めるとおりとする。ただし、写真のフィルム及び図面・地図等の行政文書の複製の場合であって、業務委託の方法により複製する場合は、委託に要する費用とする。

（個人情報保護条例施行規則第32条及び同規則別表参照）

		区分	費用の額
1	乾式複写機による作成	単色刷り	1枚 10円
		多色刷り	1枚 30円
2	録音カセットテープ（記録時間120分）への複写による作成		1巻270円
3	ビデオカセットテープ（VHS方式、記録時間120分）への複写による作成		1巻320円
4	光ディスク（CD-R（記憶容量700MB）又はDVD-R（記憶容量4.7GB））への複写による作成	文書等をスキャナで読み取ってできた電磁的記録の場合	1枚40円に文書1枚あたり10円を加算
		その他の場合	1枚100円

※「多色刷りコピー」や「電磁的記録媒体に複写した物」の交付については、実施機関が保有する処理装置により容易に実施できる方法により対応する。

なお、公安委員会又は警察本部長が実施機関である場合は、公安委員会の規定による。

※電磁的記録の行政文書に記載された情報を非公開にする場合は、パソコン等専用機器を使用し、非公開部分を特定の記号等に置き換えるか、PDF編集ソフト等の墨消し機能を使用することとする。

※費用積算の考え方

「6光ディスク（CD-R、DVD-R）への複写による場合」（上記4、5も同様）

a 既存データがあった場合（「その他の場合」に該当）→100円

b 紙文書等しかなくスキャナで新たに電磁的記録を作成した場合（「文書等をスキャナで読み取ってできた電磁的記録の場合」に該当）

→1枚10円×新たにスキャナで読み取って作成した枚数

c 既存データと紙文書等しかなく新たに文書等をスキャナで読み取って作成した電磁的記録が混在している場合

（「文書等をスキャナで読み取ってできた電磁的記録の場合」＋「その他の場合」に該当）

→100円+1枚10円×新たにスキャナで読み取って作成した枚数

注1 PDFの電子データが存在する場合はスキャナ読取りではない。新たにPDFデータを作成する場合はスキャナ読取りに該当する。

注2 情報公開請求等を受けてスキャナで新たに電磁的記録を作成しそのデータが保存されており、別の者から同内容の請求が出てきた場合はaを適用する。

イ 費用徴収を行う機関

① 府政情報センターで写しを交付する場合

原則として、個人情報窓口が費用の徴収事務(領収証書による現金収納)を行う。

② 担当課で写しを交付する場合

担当課が費用の徴収事務(領収証書による現金収納)を行う。

③ 郵送による写しの交付の場合

担当課が費用の徴収業務(ウを参照)を行う。

ウ 郵送による写しの交付を行う場合の費用徴収等の方法

(7) 納付書により費用(複写費用及び郵送費用)を収納する場合

開示決定等通知書の送付時に同封した納付書により、収納取扱金融機関において収納する。

担当課は、財務会計システム等により費用の収納を確認した後、開示文書を請求者に郵送する。

なお、郵送の際の郵券については、担当課が本庁の所属の場合は、府政情報室情報公開課公文書グループ文書管理担当から受領(その際に納付書調定同の決裁依頼照合用紙を提示し、郵券出納簿に受領者の認印押印が必要)した郵券を使用し、出先機関の場合は、保有郵券を使用する。

(4) 現金書留又は郵便為替(普通為替・定額小為替)等により収納する場合

開示決定等通知書の送付時に同封した連絡文書等に基づき送付された現金書留又は郵便為替により、複写費用を収納する。

担当課は、費用の収納を確認した後、現金書留又は郵便為替と同時に送付される郵券を使用し、開示文書に領収証書を同封の上、開示文書を郵送する。

エ 歳入科目

写しの交付として徴収した収入の歳入科目は、次のとおりとする。

(款) 諸収入 (項) 雑入 (目) 雑入 (節) 総務費雑入

(8) 決定に誤りがあり取り消すとき

開示決定等に瑕疵がある場合、職権による取消しを行う。なお、開示範囲を拡大して写しの交付を行う場合は、すでに開示をし交付した文書と同一の文書の写しの作成及び郵送に要する費用の負担を求めないことに留意する。

	○第 ○ ○ 号 ○年 ○月 ○日	
様		
	大阪府知事 印	
部分公開決定の取消しについて（通知）		
<p>○年○月○日付けであった個人情報開示請求（受付番号第○○号）について、大阪府個人情報保護条例第18条第1項の規定により、○年○月○日付け○第○○号により部分開示を決定しましたが、下記の理由によりその全部を取り消します。なお、○年○月○日付けであらためて決定し、通知します。</p>		
記		
1 取り消す処分 ○年○月○日付け○第○○号 部分公開決定		
2 取り消す理由 開示請求の対象となる行政文書の特定が不十分で、対象とすべき行政文書が不足していたため。		
<table border="1"><tr><td>連絡先 担当課 電 話 F A X</td></tr></table>		連絡先 担当課 電 話 F A X
連絡先 担当課 電 話 F A X		

5 事案の移送

(1) 事案の移送の協議

担当課は、他の実施機関において開示決定等を行うことが適当と認めるときは、当該他の実施機関の担当課と事案の移送についての協議を行うものとする。

なお、移送については、請求者の同意が必要であり、この同意は、「個人情報開示請求書」（規則様式第2号）の「事案の移送の可否」欄の「 可」に請求者がチェックを入れる等、移送前に、書面あるいは口頭で明確に表示されなければならない。

(2) 事案の移送の決定及び通知

事案を移送することとした実施機関の担当課は、事案の移送に関する協議が整った場合、事案の移送を受ける実施機関の担当課に対して、その旨を通知するとともに、当該事案に係る開示請求書を送付する。

(3) 請求者への通知

事案を移送した実施機関の担当課は、「個人情報開示請求事案移送通知書」（規則様式第9号の3）により請求者に通知するとともに、当該通知書の写しを個人情報窓口へ送付する。

(4) 事案の移送を受けた実施機関への協力

事案を移送した実施機関の担当課は、開示の実施にあたって必要な協力をしなければならない。

(5) 事案の移送に当たっての留意事項

事案を移送をした実施機関が移送前にした行為は、移送を受けた実施機関がしたものとみなされる。また、決定等期限に係る期間の計算については、個人情報窓口又は移送をした実施機関の担当課が請求書を受付した日が起算日となる。

6 指定管理者が現に保有している個人情報の開示請求について要する事務

(1) 開示請求書の受領

指定管理者が現に保有している個人情報の開示請求書は、個人情報窓口又は施設の所管課において受付し、施設の所管課が受領する。

(2) 開示請求書の指定管理者への送付

施設の所管課は、開示請求書に形式上の不備がないことを確認し、速やかに、当該請求書の写しを指定管理者に送付するとともに、当該請求に係る個人情報の取扱いの状況の報告及び当該個人情報の原本又は写しの提供を指示する。

(3) 開示決定等の通知書の指定管理者への送付等

施設の所管課は、開示決定等をした場合は、速やかに、指定管理者に当該通知書の写しを送付する。

(4) 開示の実施

施設の所管課は、開示することと決定した場合は、郵送による写しの交付を行う場合を除き、個人情報窓口又は施設の所管課の執務室ににおいて開示を実施する。

(5) 個人情報の原本の指定管理者への返却

施設の所管課は、指定管理者から個人情報の原本の提供を受けた場合は、開示の実施後、当該原本を指定管理者に返却する。

第5 本人への情報提供及び本人の同意があるときの情報提供

1 本人等であること等の確認

担当課の職員は、条例第8条第2項第1号の規定に基づく個人情報の提供を行う場合は、提供する相手方が本人であること又は提供することについて本人の同意があることを確実に確認しなければならない。

2 費用の徴収

条例第8条第2項第1号の規定に基づく個人情報の提供としての写しの交付に係る費用徴収については、開示の実施としての写しの交付における場合と同様とする。

第6 開示請求等の特例

条例第22条に規定する開示請求等の特例については、別に定める「開示請求等の特例に係る取扱要領」により取り扱う。

第7 訂正請求に係る事務

1 相談・案内

(1) 個人情報窓口における相談・案内

① 個人情報窓口は、訂正請求の相談があったときは、当該請求に係る個人情報の所在が検索できる程度に請求の趣旨、内容等を聴取し、個人情報取扱事務登録簿等を確認の上、訂正請求として対

応すべきものであるかどうかを確認する。

なお、検討に際しては、以下の各項目に留意することとする。

ア 訂正請求に係る個人情報が条例第5条各号に定めるものである場合には、この条例は適用されないので、その旨を相談者に説明するなど適切に対応する。

イ 訂正請求に係る個人情報が府の機関が府民の利用に供することを目的として管理している場合又は法令若しくは他の条例の規定により、自己に関する個人情報の訂正を受けることができる場合は、この条例の規定による訂正の請求の対象とはならないので、その旨を相談者に説明するとともに、他法令等に基づく訂正制度等の窓口を案内する。

ウ 訂正請求に係る個人情報が条例第16条の個人情報の存否に関する情報に該当する場合は、当該個人情報の存否自体を明らかにせず、請求を拒否することとなる旨説明する。

エ 訂正を求められた個人情報を、国、市町村等の他の機関が保有する場合には、当該情報を保有する機関に訂正請求を行うよう案内する。

オ 本人の委任による代理人が訂正請求をしようとする場合、特定個人情報に限って行うことができる旨を説明する。

- ② 上記①による確認の結果、訂正請求で対応することが妥当であると判断される場合には、訂正請求の受付（詳細は下記2を参照）を行う。

この際、請求に係る個人情報の内容確認及び当該個人情報が記録されている行政文書等の特定を確実にを行うため、原則として、当該個人情報を保有する担当課の職員の立会いを求めることとする。

（担当課が出先機関であるなどの理由により立会いを求めることが困難な場合には、電話連絡により、別途、個人情報の内容の確認等に努める。）

(2) 担当課における相談・案内

- ① 担当課は、訂正請求の相談があったときは、当該請求に係る個人情報の所在が検索できる程度に請求の趣旨、内容等を聴取し、個人情報取扱事務登録簿等を確認の上、訂正請求として対応すべきものであるかどうかを確認する。

なお、確認に際しては、以下の各項目に留意することとする。

ア 訂正請求に係る個人情報を当該担当課が保有しない場合には、当該情報を保有する他の担当課又は個人情報窓口若しくは他の機関に訂正請求を行うよう案内する。

イ 上記(1)①ア～イの各項目に該当するか否かを、担当課で判断できる場合には、その旨を相談者に説明する。

ウ 訂正を求められた個人情報が上記(1)①ウの情報に該当する可能性がある場合には、直ちに、個人情報窓口にご相談しその助言を受けるなど、適切な対応に努める。

エ 本人の委任による代理人が訂正請求をしようとする場合、上記(1)①オの事項について説明する。

- ② 上記①による確認の結果、担当課において、訂正請求で対応することが妥当であると判断される場合には、訂正請求の受付（詳細は下記2を参照）を行う。

2 訂正請求の受付

(1) 訂正請求の方法

訂正請求は、「個人情報訂正請求書」（規則様式第13号その1。以下「訂正請求書」という。）を提出させることにより行う。ただし、本人の委任による代理人が本人に代わって特定個人情報の訂正請求を行う場合は、「個人情報訂正請求書」（規則様式第13号その2。）を提出させるものとする。いずれの場合も、個人情報窓口又は担当課の執務室（個人情報窓口の場合は府政情報センター）への来所を原則とし、郵送による請求を希望するものに対しては、(7)により取り扱う。なお、電話又は口頭による請求は認めない。

(2) 本人等であることの確認

請求者が本人又は代理人であることの確認は、第4の2の(2)に定める開示請求の場合と同様の方法により行う。

(3) 事実を証明する資料等の提出等

請求者に訂正を求める内容が、事実と合致することを証明する資料の提出又は提示が必要である旨を説明し、当該資料等の提出又は提示を求める。

提示を求めた場合は、原則として請求者の了解を得た上で、その写しを取り、訂正請求書に添付する。

(4) 訂正請求書の記載事項の確認

訂正請求書の記載事項に不備等がないかを次の点に留意しながら行い、不十分な点があれば補正を求める。

ア 「住所又は居所、氏名、連絡先（電話番号）」欄は、請求者が訂正請求のあった個人情報の本人であるかどうかを確認するための重要な項目であるとともに、訂正決定通知書の送付先となるので、正確に記入されていること。

イ 「請求に係る個人情報の内容」欄は、訂正請求をしようとする個人情報を検索し、特定できる程度に記載されていること。

ウ 「訂正を求める箇所」及び「訂正を求める内容」欄はへ自己の個人情報のどの部分を、どのように訂正するのかが具体的に分かるように記載されていること。

なお、訂正請求が事実についての訂正を求めるものでないときは、事実に関する誤りのみを訂正できる旨を説明する。

エ 代理人が本人に代わって請求する場合、「本人の氏名及び住所又は居所」欄に本人に関する事項が記載されていること。

(5) 訂正請求書の受領等

ア 個人情報窓口で受付した場合

個人情報窓口は、(4)による確認の後、訂正請求書原本に受付印を押し、受付番号及び受付年月日を記入の上、担当課に送付等により送付する。

なお、訂正請求書原本の担当課への送付に日時を要することとなる場合は、受付日中に、別途、メール・FAX等の方法により、請求書の写しを担当課に送付するなど、担当課における訂正決定等の事務に支障が生じないように配慮すること。

また、個人情報窓口は、当該訂正請求書の写しを保管するものとする。

イ 担当課で受付した場合

担当課は、(4)による確認の後、当該請求書の備考欄に受付年月日等を記入し、受領する。

担当課は、受領した請求書原本を個人情報窓口へ回付し、受付印の押印、受付番号及び受付年月日の記入を受けるとともに、返送後の訂正請求書原本を保管するものとする。

なお、個人情報窓口は、当該訂正請求書の写しを保管するものとする。

(6) 訂正請求者への説明

訂正請求書を受付したとき、個人情報窓口又は担当課の職員は、訂正請求書の写しを請求者に交付するとともに、次の事項についての説明を行う。

ア 条例で定める訂正決定等の期限内（訂正請求書の受付日から起算して30日以内）に当該請求に係る訂正決定等を行うこと。

イ やむを得ない理由がある場合には、アの期限を延期する可能性があること。その場合は、文書により遅滞なく請求者に通知すること。

ウ 上記(4)の確認の後、別途、訂正請求書の記載内容に形式上の不備があることが判明したときは、補正を求めることがあること。

エ 訂正決定等をしたときは、請求者に書面で通知すること。

オ 訂正請求書の受領後に、個人情報不存在であることが判明した場合には、その旨を決定（不存

在非訂正決定)して通知すること。

(7) 郵送による訂正請求の受付等

訂正請求をしようとする者が、郵送による訂正請求を希望する場合は、第4の2(6)に定める郵送による開示請求の受付等に準じた取扱いを行うこととする。

3 訂正・非訂正の決定

(1) 訂正請求書の形式審査

担当課は、訂正請求書を受領したときは、形式上の不備がないかどうかを審査する。不備があると認めるときは、「訂正請求に係る補正通知書」(規則様式第14号)により補正を求めることができる。

(2) 訂正請求に係る個人情報の検索・特定

担当課は、補正を求める必要がないときは、その内容を確認し、請求に係る個人情報を検索の上、対象となる個人情報を特定する。

このとき、訂正請求に係る個人情報が存在することを明らかにするだけで、条例第13条(開示してはならない個人情報)に該当する個人情報又は第14条(開示しないことができる個人情報)に該当し、開示しないこととされる個人情報を開示することとなるときは、訂正請求を拒否することができる。

(3) 訂正決定等の期限及び期間の計算

訂正・非訂正の決定は、訂正請求書の受付日から起算して30日以内に行うものであるが、可能な限り早期に決定するよう努める。

なお、(1)より補正を求めた場合は、補正に要した日数は当該期間に算入しない。

(4) 訂正請求に係る事実関係の調査

訂正請求書及び「訂正を求める内容が事実と合致することを証明する書類」等並びに、関係書類の確認や関係者への照会などの方法により、訂正請求に係る個人情報について事実の誤りがあるかどうかについて、速やかに調査を行う。

なお、訂正請求者以外のものへの照会に当たっては、訂正請求者の権利利益の保護に十分配慮すること。

(5) 事前協議

ア 個人情報窓口との協議

訂正又は非訂正の決定に当たっては、必要に応じて個人情報窓口と協議する。

この場合において、出先機関等にあつては、適宜、本庁の主管課を通じて協議すること。

イ 関係課等との連絡・調整

訂正請求に係る個人情報が他の担当課の業務に関係するものであるとき、訂正請求書を受領した担当課は、必要に応じて当該他の担当課と連絡を取り、協議を行うこと。

(6) 決定等期限の延長

やむを得ない理由により決定等期限を延長する場合は、「個人情報訂正決定期間延長通知書」(規則様式第20号)により、速やかに請求者に通知する。この場合、延長期間は30日を限度とし、可能な限り短い期間となるよう努める。

(7) 決定等の期限の特例

条例第28条第1項の規定により、決定期限の延長を行う場合には、訂正決定等を行う「相当の期間」について、「個人情報訂正決定等の期限の特例通知書」(様式第20号の2)により、速やか(請求日から起算して30日以内)に請求者に通知する。

この場合、「相当の期間」は、請求者の立場が不安定になることを防ぐため、調査・判断等の困難性を考慮しつつ、適切な期間とするよう努める。

訂正請求に係る個人情報が可分であり、第27条の規定に定める期間内に訂正決定等を行うことが可能な部分があるときは、その部分については60日以内に訂正決定等をし、残りの部分について「相

当の期間」を設ける。

なお、「個人情報訂正決定等の期限の特例通知書」による通知をしたときは、(6)の「個人情報訂正決定期間延長通知書」による通知は不要である。

(8) 訂正をするかどうかの決定等の決裁

訂正をするかどうかの決定は、決裁の特例に関する規程等の定めるところにより、担当課の長が専決する。

(9) 訂正・非訂正の決定の通知

訂正又は非訂正の決定をしたときは、次により請求者に通知するとともに、当該通知書の写しを個人情報窓口へ送付する。

ア 個人情報の訂正をする旨の決定「個人情報訂正決定通知書」(規則様式第15号)

イ 個人情報の一部を訂正する旨の決定「個人情報部分訂正決定通知書」(規則様式第16号)

ウ 個人情報の訂正をしない旨の決定「個人情報非訂正決定通知書」(規則様式第17号)

エ 訂正請求を拒否する旨の決定「個人情報訂正請求拒否決定通知書」(規則様式第18号)

オ 訂正請求に係る個人情報を保有していないため訂正しない旨の決定「不存在による非訂正決定通知書」(規則様式第19号)

また、イ、ウ、エ、オにより個人情報の部分訂正等を行うときは、それぞれの理由をできるだけ具体的に記載する。

4 訂正の実施

(1) 訂正の実施時期

訂正することを決定したときは、原則として、訂正決定通知書を送付する前に請求のあった当該個人情報を訂正する。

(2) 訂正の方法

担当課の長は、請求に係る個人情報を訂正する旨の決定をした場合は、速やかに当該個人情報の当該部分を訂正するとともに、「個人情報訂正決定通知書」を送付する。

訂正は、次の方法のほか、個人情報の内容及び記録媒体の種類・性質に応じ、適切な方法により行う。

ア 誤っていた個人情報を完全に消去した上で、事実と合致した情報を新たに記録する。

イ 誤っていた個人情報が記録された部分を二本線で抹消し、余白に朱書き等で事実と合致した情報を記録する。

ウ 別紙により個人情報が誤っていた旨及び事実と合致した内容を記載して添付する。

5 事案の移送

(1) 事案の移送の協議

担当課は、他の実施機関において訂正決定等を行うことが適当と認めるときは、当該他の実施機関の担当課と事案の移送についての協議を行うものとする。

なお、移送については、請求者の同意が必要であり、この同意は、「個人情報訂正請求書」(規則様式第13号)の「事案の移送の可否」欄の「 可」に請求者がチェックを入れる等、移送前に、書面あるいは口頭で明確に表示されなければならない。

(2) 事案の移送の決定及び通知

事案を移送することとした実施機関の担当課は、事案の移送に関する協議が整った場合、事案の移送を受ける実施機関の担当課に対して、その旨を通知するとともに、当該事案に係る訂正請求書を送付する。

(3) 請求者への通知

事案を移送した実施機関の担当課は、「個人情報訂正請求事案移送通知書」(規則様式第20号の3)により請求者に通知するとともに、当該通知書の写しを個人情報窓口へ送付する。

- (4) 事案の移送を受けた実施機関への協力
事案を移送した実施機関の担当課は、訂正の実施にあたって必要な協力をしなければならない。
- (5) 事案の移送に当たっての留意事項
事案を移送をした実施機関が移送前にした行為は、移送を受けた実施機関がしたものとみなされる。
また、決定等期限に係る期間の計算については、個人情報窓口又は移送をした実施機関の担当課が請求書を受付した日が起算日となる。
- 6 指定管理者が現に保有している個人情報の訂正請求について要する事務
- (1) 訂正請求書の受領
指定管理者が現に保有している個人情報の訂正請求書は、個人情報窓口又は施設の所管課において受付し、施設の所管課が受領する。
- (2) 訂正請求書の指定管理者への送付
施設の所管課は、訂正請求書に形式上の不備がないことを確認し、速やかに当該請求書の写しを指定管理者に送付するとともに、当該訂正請求に係る個人情報の取扱いの状況の報告を求める。
- (3) 訂正決定の通知書の指定管理者への送付及び訂正の実施等
施設の所管課は、個人情報の訂正決定を行ったときは、速やかに指定管理者に当該通知書の写しを送付するとともに、当該決定に係る措置を講ずることを指示する。
- (4) 非訂正決定の通知書の指定管理者への送付
施設の所管課は、個人情報の訂正を指定管理者に行わせない旨を決定したときは、速やかに指定管理者にその旨を通知する。

第8 利用停止請求に係る事務

1 相談・案内

(1) 個人情報窓口における相談・案内

- ① 個人情報窓口は、利用停止請求の相談があったときは、当該請求に係る個人情報の所在が検索できる程度に請求の趣旨、内容等を聴取し、個人情報取扱事務登録簿等を確認の上、訂正請求として対応すべきものであるかどうかを確認する。
- なお、検討に際しては、以下の各項目に留意することとする。
- ア 利用停止請求に係る個人情報が条例第5条各号に定めるものである場合には、この条例は適用されないので、その旨を相談者に説明するなど適切に対応する。
- イ 利用停止請求に係る個人情報が府の機関が府民の利用に供することを目的として管理している場合又は法令若しくは他の条例の規定により、自己に関する個人情報の利用停止を受けることができる場合は、この条例の規定による利用停止の請求の対象とはならないので、その旨を相談者に説明するとともに、他法令等に基づく利用停止制度等の窓口を案内する。
- ウ 利用停止請求に係る個人情報が条例第16条の個人情報の存否に関する情報に該当する場合は、当該個人情報の存否自体を明らかにせず、請求を拒否することとなる旨説明する。
- エ 利用停止を求められた個人情報を、国、市町村等の他の機関が保有する場合には、当該情報を保有する機関に利用停止請求を行うよう案内する。
- オ 本人の委任による代理人が利用停止請求をしようとする場合、特定個人情報に限って行うことができる旨を説明する。
- ② 上記①による確認の結果、利用停止請求で対応することが妥当であると判断される場合には、利用停止請求の受付（詳細は下記2を参照）を行う。
- この際、請求に係る個人情報の内容確認及び当該個人情報が記録されている行政文書等の特定を確実にするため、原則として、当該個人情報を保有する担当課の職員の立会いを求めることとする。（担当課が出先機関であるなどの理由により立会いを求めることが困難な場合には、電話連絡により、

別途、個人情報の内容の確認等に努める。)

(2) 担当課における相談・案内

- ① 担当課は、利用停止請求の相談があったときは、当該請求に係る個人情報の所在が検索できる程度に請求の趣旨、内容等を聴取し、個人情報取扱事務登録簿等を確認の上、利用停止請求として対応すべきものであるかどうかを確認する。

なお、確認に際しては、以下の各項目に留意することとする。

ア 利用停止請求に係る個人情報を当該担当課が保有しない場合には、当該情報を保有する他の担当課又は個人情報窓口若しくは他の機関に利用停止請求を行うよう案内する。

イ 上記(1)①ア～イの各項目に該当するか否かを、担当課で判断できる場合には、その旨を相談者に説明する。

ウ 利用停止を求められた個人情報が上記(1)①ウの情報に該当する可能性がある場合には、直ちに、個人情報窓口にご相談しその助言を受けるなど、適切な対応に努める。

エ 本人の委任による代理人が利用停止請求をしようとする場合、上記(1)①オの事項について説明する。

- ② 上記①による確認の結果、担当課において利用停止請求で対応することが妥当であると判断される場合には、利用停止請求の受付（詳細は下記2を参照）を行う。

2 利用停止請求の受付

(1) 利用停止請求の方法

利用停止請求は、「個人情報利用停止請求書」（規則様式第21号その1。以下「利用停止請求書」という。）を提出させることにより行う。ただし、本人の委任による代理人が本人に代わって特定個人情報の利用停止請求を行う場合は、「個人情報利用停止請求書」（規則様式第21号その2。）を提出させるものとする。いずれの場合も、個人情報窓口又は担当課の執務室（個人情報窓口の場合は府政情報センター）への来所を原則とし、郵送による請求を希望するものに対しては、(6)により取り扱う。なお、電話又は口頭による請求は認めない。

(2) 本人等であることの確認

請求者が本人又は代理人であることの確認は、第4の2(2)に定める開示請求の場合と同様の方法により行う。

(3) 利用停止請求書の記載事項の確認

利用停止請求書の記載事項に不備等がないかを次の点に留意しながら行い、不十分な点があれば補正を求める。

ア 「住所又は居所、氏名、連絡先（電話番号）」欄は、請求者が利用停止請求のあった個人情報の本人であるかどうかを確認するための重要な項目であるとともに、利用停止決定通知書の送付先となるので、正確に記入されていること。

イ 「請求に係る個人情報の内容」欄は、利用停止請求をしようとする個人情報を検索し、特定できる程度に記載されていること。

ウ 「利用停止を求める箇所」欄は、自己の個人情報のどの部分を利用停止するのかが具体的に分かるように記載されていること。

エ 「利用停止の趣旨」欄は、「利用の停止」、「消去」又は「提供の停止」のいずれかが記載されていること。

オ 代理人が本人に代わって請求する場合、「本人の氏名及び住所又は居所」欄に本人に関する事項が記載されていること。

(4) 利用停止請求書の受領等

ア 個人情報窓口で受付した場合

個人情報窓口は、(3)による確認の後、当該請求書原本に受付印を押し、受付番号及び受付年月

日を記入の上、担当課に逡送等により送付する。

なお、利用停止請求書原本の担当課への送付に日時を要することとなる場合は、受付日中に、別途、メール・FAX等の方法により、請求書の写しを担当課に送付するなど、担当課における利用停止決定等の事務に支障が生じないよう配慮すること。

また、個人情報窓口は、当該利用停止請求書の写しを保管するものとする。

イ 担当課で受付した場合

担当課は、(3)による確認の後、当該請求書の備考欄に受付年月日等を記入し、受領する。

担当課は、受領した請求書原本を個人情報窓口へ回付し、受付印の押印、受付番号及び受付年月日の記入を受けるとともに、返送後の利用停止請求書原本を保管するものとする。

なお、個人情報窓口は、当該利用停止請求書の写しを保管するものとする。

(5) 利用停止請求者への説明

利用停止請求書を受付したとき、個人情報窓口又は担当課の職員は、利用停止請求書の写しを請求者に交付するとともに、次の事項についての説明を行う。

ア 条例で定める利用停止決定等の期限内（利用停止請求書の受付日から起算して 30 日以内）に当該請求に係る利用停止決定等を行うこと。

イ やむを得ない理由がある場合には、アの期限を延期する場合があること。その場合は、文書により遅滞なく請求者に通知すること。

ウ 上記(3)の確認の後、別途、利用停止請求書の記載内容に形式上の不備があることが判明したときは、補正を求めることがあること。

エ 利用停止決定等をしたときは、請求者に書面で通知すること。

オ 利用停止請求書の受領後に、個人情報が不存在であることが判明した場合には、その旨を決定（存在非利用停止決定）して通知すること。

(6) 郵送による利用停止請求の受付等の特例

利用停止請求をしようとする者が、郵送による利用停止請求を希望する場合は、第4の2(6)に定める郵送による開示請求の受付等に準じた取扱いを行うこととする。

3 利用停止・非利用停止の決定

(1) 利用停止請求書の形式審査

担当課は、利用停止請求書を受領したときは、形式上の不備がないかどうかを審査する。不備があると認めるときは、「利用停止請求に係る補正通知書」（規則様式第 22 号）により補正を求めることができる。

(2) 利用停止請求に係る個人情報の検索・特定

担当課は、補正を求めるときは、その内容を確認し、請求に係る個人情報を検索の上、対象となる個人情報を特定する。

このとき、利用停止請求に係る個人情報が存在することを明らかにするだけで、条例第 13 条（開示してはならない個人情報）に該当する個人情報又は第 14 条（開示しないことができる個人情報）に該当し、開示しないこととされる個人情報を開示することとなるときは、利用停止請求を拒否することができる。

(3) 利用停止決定等の期限及び期間の計算

利用停止するかどうかの決定は、利用停止請求書の受付日から起算して 30 日以内に行うものであるが、可能な限り早期に決定するよう努める。

なお、(1)により補正を求めた場合は、補正に要した日数は当該期間に算入しない。

期間の計算については、個人情報窓口において担当課が利用停止請求書を受領した日が起算日となることに留意すること。

(4) 利用停止請求に係る事実関係の調査

利用停止請求書に記載された「利用停止を求める理由」等を参考とし、関係書類の確認や関係者への照会などの方法により、当該個人情報の取扱いが条例の規定に違反しているかどうかについて、速やかに調査を行う。

なお、利用停止請求者以外のものへの照会に当たっては、利用停止請求者の権利利益の保護に十分配慮すること。

(5) 事前協議

ア 個人情報窓口との協議

利用停止・非利用停止の決定に当たっては、必要に応じて個人情報窓口と協議する。

この場合において、出先機関等にあつては、適宜、本庁の主管課を通じて協議すること。

イ 関係課等との連絡・調整

利用停止請求に係る個人情報が他の担当課の業務に関係するものであるとき、利用停止請求書を受領した担当課は、必要に応じて当該他の担当課と連絡を取り、協議を行うこと。

(6) 決定等期限の延長

やむを得ない理由により決定等期限を延長する場合は、「個人情報利用停止決定期間延長通知書」(規則様式第 28 号)により、速やかに請求者に通知する。この場合、延長期間は 30 日を限度とし、可能な限り短い期間となるよう努める。

(7) 決定等の期限の特例

条例第 31 条の 6 第 1 項の規定により、決定期限の延長を行う場合には、利用停止決定等を行う「相当の期間」について、「個人情報利用停止決定等の期限の特例通知書」(規則様式第 28 号の 2)により、速やか(請求日から起算して 30 日以内)に請求者に通知する。

この場合、「相当の期間」は、請求者の立場が不安定になることを防ぐため、調査・判断等の困難性を考慮しつつ、適切な期間とするよう努める。

利用停止請求に係る個人情報が可分であり、第 31 条の 5 の規定に定める期間内に利用停止決定等を行うことが可能な部分があるときは、その部分については 60 日以内に利用停止決定等をし、残りの部分について「相当の期間」を設ける。

なお、「個人情報利用停止決定等の期限の特例通知書」による通知をしたときは、(6)の「個人情報利用停止決定期間延長通知書」による通知は不要である。

(8) 利用停止をするかどうかの決定等の決裁

利用停止をするかどうかの決定は、決裁の特例に関する規程等の定めるところにより、担当課の長が専決する。

(9) 利用停止・非利用停止の決定の通知

利用停止・非利用停止の決定をしたときは、次により請求者に通知するとともに、当該通知書の写しを個人情報窓口へ送付する。

ア 個人情報の利用停止をする旨の決定「個人情報利用停止決定通知書」(規則様式第 23 号)

イ 個人情報の一部を利用停止する旨の決定「個人情報部分利用停止決定通知書」(規則様式第 24 号)

ウ 個人情報の利用停止をしない旨の決定「個人情報非利用停止決定通知書」(規則様式第 25 号)

エ 利用停止請求を拒否する旨の決定「個人情報利用停止請求拒否決定通知書」(規則様式第 26 号)

オ 利用停止請求に係る個人情報を保有していないため利用停止しない旨の決定「不存在による非利用停止決定通知書」(規則様式第 27 号)

また、イ、ウ、エ、オにより個人情報の部分利用停止等を行うときは、それぞれの理由をできるだけ具体的に記載する。

4 利用停止の実施

(1) 利用停止の実施時期

利用停止することを決定したときは、原則として、利用停止決定通知書を送付する前に請求のあつ

た当該個人情報を利用停止する。

(2) 利用停止の方法

担当課の長は、請求に係る個人情報を利用停止する旨の決定をした場合は、速やかに当該個人情報の当該部分を利用停止するとともに、「個人情報利用停止決定通知書」を送付する。

利用停止は、次の方法により行う。

ア 「利用の停止」

利用停止決定に係る個人情報の利用を全面的に停止し又は一部停止する。

イ 「消去」

利用停止決定に係る個人情報の全部又は一部を記録媒体から消し去る。あるいは、個人情報を匿名化する。

ウ 「提供の停止」

以後の提供行為を停止する。

5 指定管理者が現に保有している個人情報の利用停止請求について要する事務

(1) 利用停止請求書の受領

指定管理者が現に保有している個人情報に係る利用停止請求書は、個人情報窓口又は施設の所管課において、施設の所管課が受領する。

(2) 利用停止請求書の指定管理者への送付

施設の所管課は、利用停止請求書に形式上の不備がないことを確認し、速やかに当該請求書の写しを指定管理者に送付するとともに、当該利用停止請求に係る個人情報の取扱いの状況の報告を求める。

(3) 利用停止決定の通知書の指定管理者への送付及び利用停止の実施等

施設の所管課は、個人情報の利用停止決定を行ったときは、速やかに指定管理者に当該通知書の写しを送付するとともに、当該決定に係る措置を講ずることを指示する。

(4) 非利用停止決定の通知書の指定管理者への送付

施設の所管課は、個人情報の利用停止を指定管理者に行わせない旨を決定したときは、速やかに指定管理者にその旨を通知する。

第9 是正の申出に係る事務

1 相談・案内

(1) 個人情報窓口における相談・案内

- ① 個人情報窓口は、是正の申出があったときは、当該是正の申出に係る個人情報の所在が検索できる程度に申出の趣旨、内容等を聴取し、個人情報取扱事務登録簿等を確認の上、是正の申出として対応すべきものであるか確認し、適切な対応に努める。

なお、検討に際しては、以下の各項目に留意することとする。

ア 是正の申出に係る個人情報が条例第5条各号に定めるものである場合には、この条例は適用されないため、その旨を相談者に説明するなど適切に対応する。

イ 是正の申出に係る個人情報が府の機関が府民の利用に供することを目的として管理している場合は、この条例の規定による是正の申出の対象とはならないため、その旨を相談者に説明する。

ウ 是正を求められた個人情報を、国、市町村等の他の機関が保有する場合には、当該情報を保有する機関を行案内する。

エ 本人の委任による代理人が是正の申出をしようとする場合、特定個人情報に限って行うことができる旨を説明する。

- ② 上記①による確認の結果、是正の申出で対応することが妥当であると判断される場合には、是正の申出の受付（詳細は下記2を参照）を行う。

この際、申出に係る個人情報の内容確認及び当該個人情報が記録されている行政文書等の特定を確実にするため、原則として、当該個人情報を保有する担当課の職員の立会いを求めることとする。
(担当課が出先機関であるなどの理由により立会いを求めることが困難な場合には、電話連絡により、別途、個人情報の内容の確認等に努める。)

(2) 担当課における相談・案内

- ① 担当課は、是正の申出があったときは、当該是正の申出に係る個人情報の所在が検索できる程度に請求の趣旨、内容等を聴取し、個人情報取扱事務登録簿等を確認の上、是正の申出として対応すべきものであるかどうかを確認する。

なお、確認に際しては、以下の各項目に留意することとする。

ア 是正の申出に係る個人情報を当該担当課が保有しない場合には、当該情報を保有する他の担当課又は個人情報窓口若しくは他の機関に訂正請求を行うよう案内する。

イ 上記(1)①ア～イの各項目に該当するか否かを、担当課で判断できる場合には、その旨を相談者に説明する。

ウ 本人の委任による代理人が是正の申出をしようとする場合、上記(1)①エの事項について説明する。

- ② 上記①による確認の結果、担当課において是正の申出で対応することが妥当であると判断される場合には、是正の申出の受付(詳細は下記2を参照)を行う。

2 是正の申出の受付

(1) 是正の申出の方法

是正の申出は、「個人情報取扱是正申出書」(規則様式第29号その1。以下「是正申出書」という。)を提出させることにより行う。ただし、本人の委任による代理人が本人に代わって特定個人情報の是正の申出を行う場合は、「個人情報是正申出書」(規則様式第29号その2。)を提出させるものとする。いずれの場合も、個人情報窓口又は担当課の執務室(個人情報窓口の場合は府政情報センター)への来所を原則とし、郵送による申出を希望するものに対しては、(7)により取り扱う。なお、電話又は口頭による申出は認めない。

(2) 本人等であることの確認

申出者が本人又は代理人であることの確認は、第4の2(2)に定める開示請求の場合と同様の方法により行う。

(3) 是正の申出を受付する際の留意事項

是正の申出は、自己に関する個人情報の取扱いが、条例の規定に違反して不適正であると認める場合に限り、認められるものであることに留意する。

(4) 是正申出書の記載事項の確認

是正申出書の記載事項に不備等がないかを次の点に留意しながら行い、不十分な点があれば補正を求める。

ア 「住所又は居所、氏名、連絡先(電話番号)」欄は、申出者が是正の申出のあった個人情報の本人であるかどうかを確認するための重要な項目であるとともに、是正通知書の送付先となるので、正確に記入されていること。

イ 「申出に係る個人情報の取扱いの内容」欄

(a) 是正の申出の対象となる個人情報を特定するために必要な事項及び当該個人情報の取扱いの内容を特定するために必要な事項が記載されていること。

(b) 取扱いの内容については、実施機関が当該是正の申出に対する調査及び処理を行うための判断材料となるものであるから、申出者が実施機関が行う個人情報の取扱いが不適正であると考えられる取扱いの内容及びその理由について具体的に記載されているかを確認する。

ウ 「是正を求める箇所」欄は、イに掲げる事項について、どのように是正すべきかが具体的に分か

るように記載されていること。

なお、是正の申出が事実についての是正を求めるものでないときは、事実に関する誤りのみを是正できる旨を説明する。

エ 代理人が本人に代わって申出する場合、「本人の氏名及び住所又は居所」欄に本人に関する事項が記載されていること。

(5) 是正申出書の受領等

ア 個人情報窓口で受付した場合

個人情報窓口は、(4)による確認の後、当該申出書原本に受付印を押し、受付番号及び受付年月日を記入の上、担当課に送付等により送付する。

なお、申出書原本の担当課への送付に日時を要することとなる場合は、受付日中に、別途、メール・FAX等の方法により、申出書の写しを担当課に送付するなど、担当課における是正等の事務に支障が生じないよう配慮すること。

また、個人情報窓口は、当該申出書の写しを保管するものとする。

イ 担当課で受付した場合

担当課は、(4)による確認の後、当該申出書の備考欄に受付年月日等を記入、受領する。

担当課は、受領した申出書原本を個人情報窓口へ回付し、受付印の押印、受付番号及び受付年月日の記入を受けるとともに、返送後の申出書原本を保管するものとする。

なお、個人情報窓口は、当該申出書の写しを保管するものとする。

(6) 是正申出者への説明

是正申出書を受付したときは、個人情報窓口又は担当課の職員は、申出書の写しを申出者に交付するとともに、次の事項についての説明を行う。

ア 是正の申出の処理には、必要な調査等を行うため、日時を要すること。

イ 処理の内容は、申出者に書面で通知すること。

(7) 郵送による是正の申出の受付等

是正の申出をしようとする者が、郵送による是正の申出を希望する場合は、第4の2(6)に定める郵送による開示請求の受付等に準じた取扱いを行うこととする。

3 是正処理の決定

(1) 事実の調査

担当課の長は、是正申出書を受領したときは、関係書類の確認、関係者への事情聴取等の方法により、当該是正の申出に係る個人情報の取扱いが実際に行われているかどうかについての調査を行う。この場合において、当該調査内容について記録した書面を作成する。

(2) 調査に当たっての留意事項

調査は、次に掲げる事項に留意して行う。

ア 申出の内容に応じた合理的な期間内に速やかに行うこと。

イ 関係者への事情聴取等を行うときは、申出者の権利利益の保護に十分配慮すること

(3) 処理の検討

担当課は、調査の結果により、当該申出に係る事実が確認されたときは、申出に係る是正を行うかどうかを、その方法及び内容等を含めて検討する。

(4) 審議会への意見照会

是正の申出に係る担当課は、是正の申出を処理するに当たって必要がある場合は、関係書類等を添付の上、府政情報室（審議会事務局）を経由して審議会の意見を聴くことができる。

この際、諮問に当たっては、別に定める「大阪府個人情報保護審議会諮問要領」（以下「審議会諮問要領」という。）により行うものとする。

(5) 是正の申出の処理の決裁

是正の申出の処理は、決裁の特例に関する規程等の定めるところにより、担当課の長等が専決する。

(6) 是正の通知

是正処理の決定をしたときは、次の事項を記載の上、「個人情報取扱是正申出処理通知書」（規則様式第30号）により申出者に通知するとともに、当該通知書の写しを個人情報窓口へ送付する。

ア 「申出に係る個人情報の取扱いの内容」欄

是正の申出の対象となった個人情報の取扱い内容を正確かつ具体的に記入すること。

イ 「是正を求めた内容」欄

是正の申出により是正を求められた個人情報の取扱い内容を正確かつ具体的に記入すること。

ウ 「処理の内容及び理由」欄

是正の申出に対する処理の内容及びその理由を具体的に記入すること。

4 是正の実施

(1) 是正の実施時期

是正することを決定したときは、原則として、個人情報取扱是正申出処理通知書を送付する前に申出のあった当該個人情報を是正する。

(2) 是正の方法

担当課の長は、申出に係る個人情報の取扱いの是正を決定したときは、速やかに是正する。

是正は、次の方法のほか、個人情報の内容及び記録媒体の種類・性質に応じ、適切な方法により行う。

ア 是正の申出に係る個人情報の利用の中止

イ 是正の申出に係る個人情報の提供の中止

5 指定管理者が現に保有している個人情報の是正の申出について要する事務

(1) 是正申出書の受領

指定管理者が現に保有している個人情報に係る是正申出書は、個人情報窓口又は施設の所管課において、施設の所管課が受領する。

(2) 是正申出書の指定管理者への送付

施設の所管課は、是正申出書に形式上の不備がないことを確認し、速やかに当該申出書の写しを指定管理者に送付するとともに、当該是正の申出に係る個人情報の取扱いの状況の報告を求める。

(3) 是正処理の決定及び是正の実施

施設の所管課は、当該申出に応じることを決定したときは、速やかに指定管理者に当該申出に対する処理を指定管理者に指示する。

第10 審査請求に係る事務

審査請求の手続（諮問手続に係る部分を除く。）は、行政不服審査法及び法務課作成の「行政不服審査法 審査請求マニュアル」（平成28年3月。以下「審査請求マニュアル」という。）によること。

1 審査請求書の受付等

審査庁である担当課は、開示決定等、訂正決定等若しくは利用停止決定等又は開示請求、訂正請求若しくは利用停止請求に係る不作為に関する行政不服審査法第2条又は第3条の規定による審査請求書の提出があった場合（処分庁を経由して提出があった場合を含む。）には、審査請求マニュアルにより受付を行う（行政不服審査法第19条から第22条）とともに、審査請求書の提出があった旨を個人情報窓口へ連絡する。

なお、個人情報窓口で審査請求書の提出があった場合、個人情報窓口は、速やかに、当該審査請求書を審査庁である担当室・課（所）等へ送付する。

審査請求書に不備がある場合は、審査請求人に対し補正を命じなければならない（行政不服審査法第23条）。補正命令に係る事務は、審査請求マニュアルによる。

審査請求をすべき行政庁（審査庁）が処分庁でない場合には、審査請求書は、正副二通を提出させること。（行政不服審査法施行令第4条）

2 審査請求書の審査等

(1) 記載事項の審査

審査請求書を受領した担当課は、直ちに次の事項により当該審査請求書の審査を行う。

ア 審査請求書の記載事項の確認

- ・審査請求人の氏名及び住所又は居所
- ・審査請求に係る処分の内容
- ・審査請求に係る処分があったことを知った年月日
- ・審査請求の趣旨及び理由
- ・処分庁の教示の有無及びその内容
- ・審査請求の年月日

イ 審査請求人の押印の有無

ウ 審査請求期間の確認

エ 審査請求適格の有無

(2) 審査請求書の補正

担当課は、(1)の審査の結果、審査請求が不適法と認められる場合であっても、補正することができるものときは、相当の期間を定めて補正を命じる。

(3) 審査請求の却下の裁決

審査請求が次のいずれかに該当する場合は、当該審査請求について却下の裁決を行い、裁決書の謄本を審査請求人に送付するとともに、その写しを個人情報窓口へ送付する。

ア 審査請求が法定の期間（処分があったことを知った日の翌日から起算して3箇月以内）経過後にされたものであるとき

イ 申立人に審査請求適格が認められないとき

ウ 審査請求の対象外の事項について申立てがあったとき

エ 補正の指示に応じなかったとき

オ 補正の指示に定める補正の期間を経過したとき

3 審査請求受付後の手続

審査庁が行う主な審理手続は、次のとおりである。

なお、当該手続は行政不服審査法第29条から第31条において審理員が行うこととされているが、開示決定等、訂正決定等若しくは利用停止決定等又は開示請求、訂正請求若しくは利用停止請求に係る不作為に係る審査請求については、行政不服審査法第9条第1項ただし書及び条例第34条の3により審理員を指名せずに審理手続を行うとされることから、行政不服審査法第9条第3項により審査庁が行うことになる。

(1) 処分庁への審査請求書（副本）の送付（処分庁が審査庁である場合を除く。）

(2) 処分庁への弁明書の提出要求（処分庁が審査庁である場合は、審査庁が弁明書を作成する。）

(3) 審査請求人及び参加人への弁明書（副本）の送付並びに反論書及び意見書を提出できる旨の通知（反論書等の提出がある場合には、正本並びに参加人及び処分庁等の数に相当する副本の提出を求める。）

(4) 審査請求人又は参加人からの申立てによる口頭意見陳述（当該口頭意見陳述は行政不服審査法第31条によるものであり、条例第39条による審査会における口頭意見陳述とは異なることに留意。）

4 審議会への諮問

- (1) 担当課は、当該審査請求を却下する場合及び当該審査請求に係る処分を取り消す場合を除き、遅滞なく、諮問する。
- (2) 審議会へ諮問するに当たっては、必要に応じ府政情報室と協議する。この場合において、出先機関にあっては、本庁の主管課を通じて協議する。
- (3) 諮問は、次の事項を記載した諮問書により行う。
 - ア 審査請求に係る決定の対象となった個人情報の内容
 - イ 決定をした具体的な内容
 - ウ その他必要な事項
- (4) 諮問書には、次に掲げる書類を添付して行う。

なお、審議会は、審査庁である担当課から理由説明書の提出があった場合は、審査請求人及び参加人に副本を送付する。

※ 理由説明書は正本及び副本を提出する（副本の数は、審査請求人及び参加人の人数分）

 - ア 審査請求書の写し
 - イ 当該開示請求書、訂正請求書又は利用停止請求書の写し
 - ウ 請求に対する決定通知書の写し
 - エ 審査請求に係る経過説明書
 - オ 当該審査請求の対象となった個人情報が記録された行政文書の写し
 - カ 弁明書及び反論書の写し
 - キ 審査請求人等の申立てにより審査庁において口頭意見陳述を行った場合は、その内容を記載した書面
 - ク 決定についての審査庁の考え方及びその理由を記載した理由説明書（処分庁が審査庁である場合を除く。）
 - ケ その他必要な書類
- (5) 諮問した旨の通知

担当課は、次に掲げるものに対し、「審議会諮問通知書」（規則様式第 31 号）により諮問をした旨を通知する。

 - ア 審査請求人及び参加人
 - イ 開示請求者（開示請求者が審査請求人又は参加人である場合を除く。）
 - ウ 当該諮問に係る開示決定等について反対意見書を提出した第三者（当該第三者が審査請求人又は参加人である場合を除く。）

5 審議会に対する意見書の提出等

担当課は、条例第 38 条の規定により、審議会から諮問に係る個人情報の提示を求められた場合、指定する方法により分類・整理した資料の作成、提出を求められた場合及び意見書又は資料の提出を求められた場合は、これに応ずる。

6 審査請求に対する裁決

- (1) 担当課は、審議会から答申があったときは、当該答申を尊重して、速やかに当該審査請求に対する裁決を行う。

また、審査庁である担当課は、審理手続きを終結したときは、速やかにその旨を審査請求人及び参加人、処分庁等に対し通知する（法 4 3 条第 3 項）。審理終結に係る事務は、審査請求マニュアルによる。
- (2) 担当課は、審査請求に対する裁決を行ったときは、当該裁決に係る裁決書の謄本を審査請求人に送達、参加人及び処分庁等（審査庁以外の処分庁等に限る。）に送付するとともに、裁決書の写しを個

人情報窓口へ送付する。

7 裁決の内容の公表

審査庁である担当課は、審査請求に係る裁決を行ったときは、裁決等の内容を、原則として、総務省の「行政不服審査裁決・答申データベース」を利用して公表する。

第 11 実施機関の保有する個人情報の取扱いに関する苦情の申出に係る事務

1 案内・相談

(1) 申出内容の確認

個人情報窓口又は担当課は、実施機関の保有する個人情報の取扱いに関して苦情の申出があったときは、苦情の申出の趣旨や内容を十分に聴取し、申出の内容が他の制度により対応すべきものであるときは、その旨を説明するとともに、当該窓口へ案内するなど適切に対応する。

また、個人情報窓口で、苦情の申出を受け付けるときは、原則として、担当課職員が来室の上、申出に係る個人情報の内容の確認等を行う。

(2) 申出の方法等

苦情の申出の方法は、書面、口頭その他形式は問わない。

また、申出者は、実施機関の保有する個人情報に関する苦情の申出である限り、府民のみに限定されない。

2 苦情の申出の受付

苦情の申出の受付は、原則として担当課が行うこととするが、電話等による苦情の申出があるときは、次に掲げるとおり個人情報窓口においても受け付けることとする。

(1) 担当課での受付

苦情の申出の趣旨や内容を十分に聴取し、「個人情報苦情相談処理票」(別記様式。以下「苦情相談処理票」という。)を作成するとともに、その写しを個人情報窓口へ送付する。

また、この場合、必要に応じ、苦情相談者に資料の提出又は説明を求める。

(2) 個人情報窓口での受付

苦情の申出の趣旨や内容を十分に聴取し、苦情相談処理票を作成し、担当課へ送付するとともに、その写しを保管する。

3 苦情の申出の処理

(1) 担当課は、前記2のイにより苦情相談処理票の提出を受けたとき、又は、自ら苦情の申出を受け付けたときは、関係書類の確認や関係者への事情聴取等の方法により、苦情の申出に係る個人情報の取扱いの事実関係を把握し、適切かつ迅速に処理する。

この場合、必要に応じて個人情報窓口と連絡・調整を行う。

(2) 苦情の申出の処理は、決裁の特例に関する規程等の定めるところにより、担当課の長が専決する。

(3) 担当課は、苦情の申出の処理内容について、必要に応じ書面等によりへ苦情の申出者に対して回答する。

4 苦情処理結果の報告

担当課は、苦情申出の処理内容を苦情相談処理票に記録し、保存するとともに、その写しを個人情報窓口へ送付する。

第 12 大阪府個人情報保護審議会への諮問

審議会への諮問(審査請求の諮問については、第 10 の4を参照のこと。)の手続きは、別に定める「審議会諮問要領」によるものとする。

第13 事業者の個人情報の取扱いに関する苦情相談に係る事務

1 案内・相談

(1) 相談内容の確認

個人情報窓口又は担当課は、事業者が行う個人情報の取扱いに関する苦情相談があったときは、苦情相談の趣旨や内容を十分に聴取し、相談の内容が他の制度により対応すべきものであるときは、その旨を説明するとともに、当該窓口へ案内するなど適切に対応する。

(2) 苦情相談の方法は、書面、口頭その他形式は問わない。

2 苦情相談の受付

苦情相談は、個人情報窓口及び担当課（当該相談の対象となる事業者が、所管する事業者である場合に限る。）で受け付けるものとし、苦情相談の趣旨や内容を十分に聴取し、苦情相談処理票を作成する。この場合、必要に応じ、苦情相談者に資料の提出又は説明を求める。

3 苦情相談の処理

個人情報窓口又は担当課は、苦情相談があったときは、関係課室所と連携して適切かつ迅速に処理する。この場合、関係課室所は、苦情相談の処理に当たって個人情報窓口又は担当課が行う措置に際して協力する。

4 苦情相談の処理結果の報告

個人情報窓口は、苦情相談の処理内容を苦情相談処理票に記録し、保存する。

第14 事業者の個人情報の取扱いに関する指導・助言等に係る事務

条例第49条第1項の規定に基づき、知事が事業者に対して行う指導及び助言等は、原則として、府政情報室が行う。その際、関係各課等は、所管する事業分野に係る事業者について、府政情報室に協力する。

第15 運用状況の公表

府政情報室は、毎年度初めに前年度の実施状況について、各実施機関からの報告を速やかに取りまとめ、次の事項を、インターネットの利用など適当な方法により公表する。

- ア 個人情報取扱事務登録簿の登録件数
- イ 開示、訂正、利用停止の請求及び是正の申出の件数
- ウ 開示、訂正、利用停止の請求及び是正の申出の処理状況
- エ 審査請求の件数
- オ 審査請求の処理状況
- カ 苦情相談件数
- キ 苦情処理件数
- ク その他必要な事項

附 則

この要領は、平成8年10月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成10年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成12年6月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成18年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成19年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成20年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成22年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成23年10月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成24年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成25年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成25年7月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成27年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成28年1月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成28年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成28年6月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成28年7月27日から施行する。

附 則

この要領は、平成29年12月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成30年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成31年4月1日から施行する。

別記様式 (第11の2の(1)及び(2)並びに3の(1)並びに4、第13の4関係)

受付年月日	年 月 日		受付所属名
受付区分	1 来庁 (AM-PM) 2 電話 (AM-PM) 3 その他 ()	受付者 職・氏名 電話番号	
申出者	住所 氏名 連絡先(電話番号) (- -)		
苦情の対象	1 実施機関	部室(課)G名: 担当者名: 電話番号	
	2 事業者名等		
苦 情 の 申 出 の 内 容			
苦 情 処 理 の 内 容			

○ 第 ○ ○ 号
○ 年 ○ 月 ○ 日

大阪府個人情報保護審議会
会長 ○○ ○○ 様

大阪府知事 印

個人情報の○○○決定に係る審査請求に対する裁決について（諮問）

標記について、別添のとおり審査請求がありましたので、大阪府個人情報保護条例第35条の規定により諮問します。

（添付資料）

- 1 審査請求書（写）
- 2 ○○決定通知書（写）
- 3 個人情報開示（訂正、利用停止）請求書（写）
- 4 弁明書（写）
- 5 反論書（写）
- 6 口頭意見陳述申出の記録（写）
- 7 審査請求に係る経過説明書
- 8 当該審査請求の対象となった個人情報が記録された行政文書の写し

連絡先
担当課
電 話
F A X

弁 明 書

○ 第 ○ ○ 号
○ 年 ○ 月 ○ 日

大阪府知事 様

大阪府知事 印

審査請求人 ○○○○（以下「審査請求人」という。）が○○年○月○日付けで提起した、大阪府知事による大阪府個人情報保護条例（以下「条例」という。）第○○条第○項の規定に基づく○○○決定に係る審査請求について、次のとおり弁明します。

処分内容及び理由

第1 弁明の趣旨

本件審査請求を棄却する裁決を求める。

第2 本件の経過

（請求から審査請求に至った経緯を記載）

第3 弁明の理由

（決定に至った具体的な理由を記載）

第4 結論

以上のとおり、本件決定は、条例に基づき適正に行われたものであり、何ら違法又は不当な点はなく、適法かつ妥当なものである。

反 論 書

○ 第 ○ ○ 号
○ 年 ○ 月 ○ 日

大阪府知事 様

審査請求人 大阪 一郎 ㊞

○○年○月○日付○○○第○○号により送付のあった大阪府知事の弁明書に対し、
次のとおり反論します。

(弁明書の内容に対して、具体的に違うと思うところを、なぜ違うと思うのかが分かる
よう具体的に記載)

〔参考様式〕 弁明書の送付及び反論書の提出等

○第 ○○ 号
○年○月○日

様

審査庁 大阪府知事 印

弁明書の送付及び反論書の提出等について

○年○月○日にあなたから提出された、(処分庁)が行った個人情報の○○決定等(当該処分の日付及び文書番号を記載)に対する審査請求について、行政不服審査法(平成 26 年法律第 68 号)第 29 条第 5 項の規定により、別添のとおり弁明書(副本)を送付します。

行政不服審査法第 30 条第 1 項の規定により弁明書に記載された事項に対する反論を記載した書面(反論書)を提出する場合には○年○月○日までに、提出してください。

連絡先
担当課
電 話
FAX

(備考)

反論書を提出する場合には、正本並びに参加人及び処分庁等の数に相当する副本(○部)を提出してください。

この審査請求については、今後、学識経験者等により構成された第三者機関である大阪府個人情報保護審議会に諮問する予定となっており、同審査会において口頭による意見陳述の機会が付与される予定です。(別途、審査庁に対して口頭による意見陳述を希望する場合には、行政不服審査法第 31 条第 1 項の規定により、大阪府知事に対して申立てを行ってください。)