

．法令解釈指針・事例

1．定義

(12) 「本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）」

法第24条第1項

個人情報取扱事業者は、保有個人データに関し、次に掲げる事項について、本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）に置かなければならない。

「本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）」とは、ウェブ画面への掲載、パンフレットの配布、本人の求めに応じて遅滞なく回答を行うこと等、本人が知ろうとすれば、知ることができる状態に置くことをいい、常にその時点での正確な内容を本人の知り得る状態に置かなければならない。必ずしもウェブ画面への掲載、又は事務所等の窓口等へ掲示すること等が継続的に行われることまでを必要とするものではないが、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、内容が本人に認識される合理的かつ適切な方法によらなければならない。

なお、ふだんから問い合わせ対応が多い事業者等において、ウェブ画面へ継続的に掲載する方法は、(11)「本人が容易に知り得る状態」及び(12)「本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）」の両者の趣旨に合致する方法である。

【本人の知り得る状態に該当する事例】

事例1) 問い合わせ窓口を設け、問い合わせがあれば、口頭又は文章で回答できるよう体制を構築しておくこと。

事例2) 店舗販売において、店舗にパンフレットを備え置くこと。

事例3) 電子商取引において、問い合わせ先のメールアドレスを明記すること。