

個人情報の保護に関する法律に基づく
保有個人情報開示請求対応マニュアル

平成30年4月1日 策定
(令和7年7月25日 改訂)

野田市総務部総務課

策定情報

平成30年4月1日	個人情報保護制度の運用の見直しに伴い策定
-----------	----------------------

改訂情報

改訂年月日	改訂内容
平成30年12月25日	「策定情報」、「改訂情報」を追加
平成31年4月1日	死者の情報の請求の場合の必要書類を変更
令和5年4月1日	個人情報保護法制の見直しに伴い改訂
令和6年5月22日	担当課と総務課の役割の変更に伴い改訂
令和6年12月2日	健康保険の被保険者証等の新規発行終了に伴い改訂
令和7年7月25日	旧条例の適用に係る請求事例を個人情報保護法制の適用に係る請求事例に修正

目次

個人情報の保護に関する法律に基づく保有個人情報開示請求対応マニュアル	1
目次	3
凡例	3
1 保有個人情報開示請求権の趣旨について	4
2 保有個人情報開示請求の流れ～担当課の窓口に来庁した場合	4
3 保有個人情報開示請求の流れ～情報公開コーナーに直接来庁の場合	11
4 保有個人情報開示請求の流れ～電話問合せの場合	12
5 保有個人情報開示請求の流れ～郵送により保有個人情報開示請求書が届いた場合... 13	
本人確認書類が不足している場合	13
請求書の記載内容により必要な情報が特定できない場合	14
6 保有個人情報開示請求に係る留意事項	15
請求事例～住民票の請求について	15
野田市情報公開条例に基づく行政文書開示請求と異なる点	16
7 保有個人情報開示請求書の受付後の手続	19
第三者意見照会をする場合（法第86条）	20
8 開示等の決定後の手続	21
窓口において開示の実施をする場合	21
郵送による写しの交付により開示の実施をする場合	23
市の個人情報の取扱いに問題があると考える市民等の手続	24
9 保有個人情報開示請求の全体フロー図	25

凡例

法……………個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第57号）

施行令………個人情報の保護に関する法律施行令（平成 15 年政令第507号）

1 保有個人情報開示請求権の趣旨について

市民に限らず、すべての自然人は誰でも、本市が保有する自己に関する個人情報の開示を請求することができる（法第76条による。以下「保有個人情報開示請求」という。）。

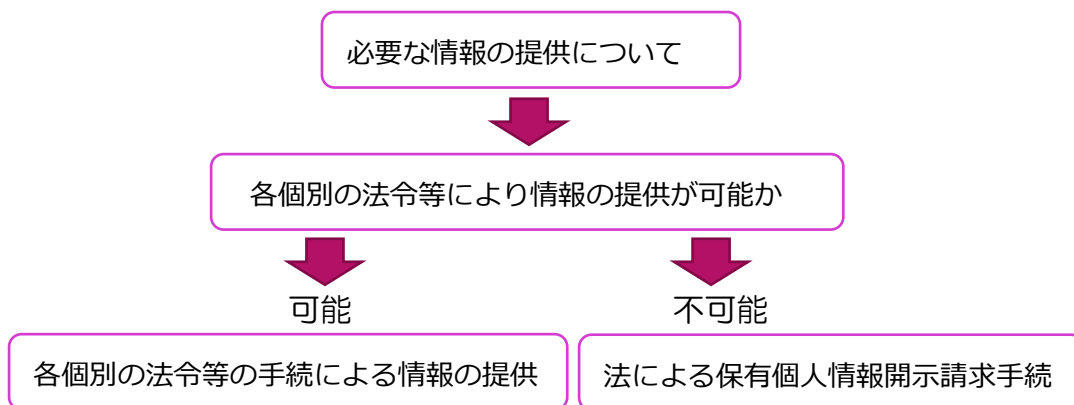
市民等は、開示された個人情報を基に、誤りがあれば訂正の請求を、法令違反の利用や提供があれば利用の停止等の請求をすることができるなど、自己に関する個人情報の正確性や取扱いの適正性を確認するための規定である。

2 保有個人情報開示請求の流れ～担当課の窓口に来庁した場合

- 1 市民等から、自己の個人情報の開示についての問合せを受ける。

⇒ どのような情報を求めているのか詳しく聴取し、特定する。

※ 当該必要な情報が、法令等の規定により対応できるものなどである場合は、保有個人情報開示請求の手続を経ずに対応する。



- 2 本人に情報を提供する方法がない場合は、保有個人情報開示請求の手続を案内する。

- (1) 必要な情報は何か特定する。

※ 市民にとって、市が保有する情報がどのようなものなのかは分かりづらい。このため、例えば、「〇〇の決定の起案文書」が必要な情報に該当するのであれば、添付書類の要否についても確認すること。

また、保有個人情報開示請求に対する開示は、対象となる個人情報が記録された行政文書（請求時点で保有しているもの）の閲覧や写しの交付であり、対象となる個人情報を整理して、新たな文書等を作成して提供するものではないことを説明すること。

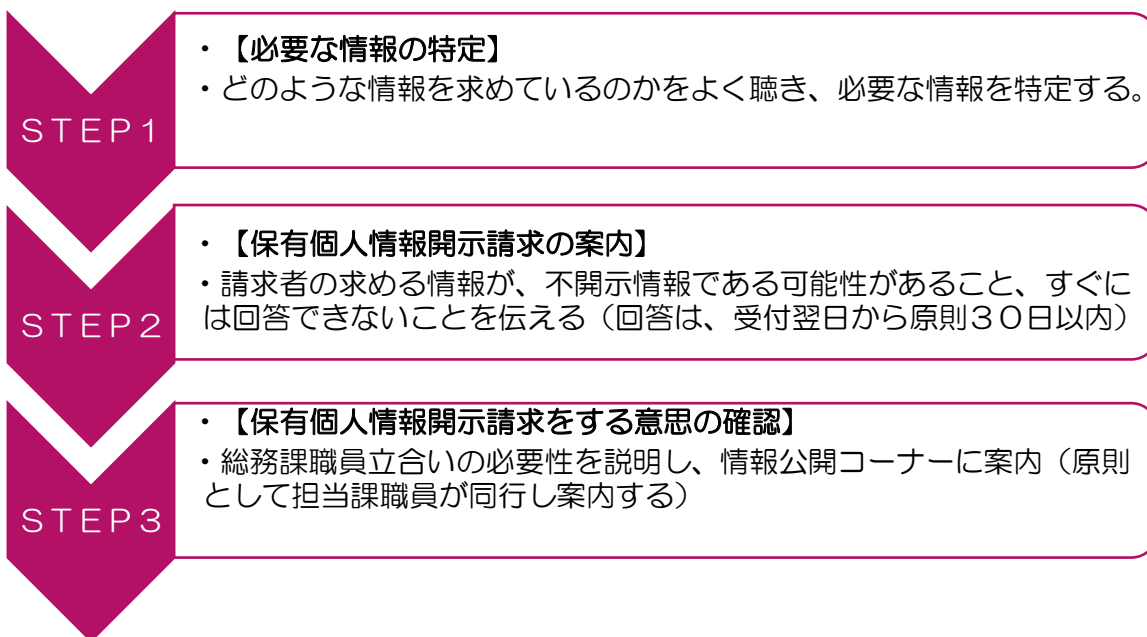
- (2) 必要な情報について、法に基づく保有個人情報開示請求をすれば開示できる可能性があること。ただし、法の規定に基づく不開示情報もあり、保有個人情報開示請求書の提出を受けた日の翌日から起算して原則30日以内に

決定するため、すぐには回答できないことを伝える。

（当然、できる限り速やかに決定すること。）

(3) 保有個人情報開示請求をする意思の確認をする。

請求の手続は、法の統一的な運用のため、情報公開コーナーにおいて総務課職員立会いの上で行うため、担当課職員も同行して情報公開コーナーに案内する。



※1 例外として担当課職員の同行が不要な場合

担当課窓口において、請求者から「必要な情報の請求のためには、どのような内容を請求書に記載すればよいか理解したので、担当課職員の立会いは不要である」との旨の申出があり、かつ、担当課職員において必要な情報を把握できている場合は、請求書の記載内容に判然としない部分がある場合には請求書の補正をしていただくこともあることを伝え、同行せずに情報公開コーナーに向かっていただく。

また、担当課の窓口が混雑している場合などで、担当課職員が情報公開コーナーに同行すると事務に支障を生ずるときは、同行せずに情報公開コーナーに向かっていただくこともできることとする。この場合においては、必要な情報を正確に把握し、請求者にどのように請求書に記載すべきか、及び請求書の記載内容に判然としない部分がある場合には請求書の補正をしていただくこともあることを伝えること。

⇒ 担当課職員は、請求者が情報公開コーナーに向かった後、直ちに、電話にて総務課職員に対し、開示請求の手続に向かう者がいること、並びに既に請求者に説明した内容及び必要な情報を伝えること。

⇒ 請求者の状況によっては、総務課職員が担当課窓口に出向いた上で請求の受付をすることもできることとするので、必要なときは総務課に相談す

ること。

※2 本人確認書類¹を持っていない場合

本人確認書類を持ってきていないので、保有個人情報開示請求は後日に改めるという申出があった場合は、後日請求書の提出だけで済むようその場で記載していくかどうか確認すること。

3 情報公開コーナーにおける手続について

(1) 担当課職員は、総務課職員に対し、保有個人情報開示請求の手続であること、請求の対象となる個人情報は〇〇であると特定済みであることを伝える。なお、担当課職員が、請求の対象となる個人情報が〇〇であると認識していることは、請求者本人にも確認してもらうため、請求者にも聴いてもらうこと。

(2) 総務課職員は、請求者に請求書を記載してもらう。

○ 請求書の『開示を請求する保有個人情報』の記載欄については、担当課職員が、特定した個人情報が記載された文書名を案内する。

なお、請求書の『開示を請求する保有個人情報』の欄に記載された情報が請求の対象となるため、例えば、起案文書の請求であれば、添付書類も全て必要なのか、それとも添付書類は不要なのかなどについて、できる限り詳細に記載してもらうこと。

また、請求書の提出を受けた後に、請求書の記載内容では、請求の対象とすべき情報に該当するか判然としない情報がある場合は、請求書の補正をしてもらう可能性もあることを伝えること。

○ 希望する開示の実施方法等は任意記載であるが、記載がない場合や、記載内容に沿えない場合（特に実施希望日）、開示請求→開示決定→実施方法等申出となり、従前より市民側に一手間増える点には注意。

(3) 請求書の記載が終了した後は、総務課職員及び担当課職員において記載内容を確認する。

記載内容に不備がなければ、本人確認書類を確認し、原則として写しを取って請求書に添付する。写しを取ることを断られた場合は、総務課職員及び担当課職員の複数名で確認し、提示のみで請求を受け付けることも可能である（＜請求書への添付が必要な書類＞は下記に記載）。（法第77条

¹ 保有個人情報開示請求においては、運転免許証、社会保険各法による資格確認書、個人番号カード、在留カード、特別永住者証明書等が挙げられる。（施行令第22条第1項参照）

開示請求書を送付することにより請求する際は、上記の書類の写しに加えて開示請求をする日前30日以内に作成された住民票の写しの添付も必要となる。（施行令第22条第2項参照）

第2項)

請求書には、情報公開コーナーの受付印を押印する。当該受付印には、年度単位で番号を付する。当該番号は、法に基づく保有個人情報開示請求の件番号簿により管理する。

請求書は、写しを2部取り、1部を請求者の控えとして請求者に渡し、1部を総務課の進行管理用とする（原本は担当課）。

※ 代理人による請求の場合及び死者の情報の請求の場合は、次の書類が必要となる。

○ 法定代理人

- ① 代理権を証明する書類（開示請求日前30日以内に作成されたもの）
- ② 請求者が法定代理人本人であることを証明する書類

○ 任意代理人

- ① 委任状（開示請求日前30日以内に作成されたもの）
- ② 請求者が代理人本人であることを証明する書類
- ③ 委任者が本人であることを証明する書類

⇒ 委任者の本人確認書類の写しの提出を求めることで、代理人を装う不正な請求を防止し、本人の個人情報を保護する。

○ 死者の情報を請求する者

- ① 請求者が本人であることを証明する書類
- ② 死者の情報が請求者本人の情報となることを証明する書類又は社会通念上、死者の情報が請求者自身の個人情報とみなせるほど請求者と密接な関係がある情報となることを証明する書類

⇒ 場合に応じて、相続した事実が分かる遺産分割協議書や、生前の法定代理人であったことを証する戸籍謄本などの提出を求めること。

＜例＞

火災により実家が焼失し、父が亡くなった。火災保険の請求に当たり、保険会社から火災の原因が分かる書類の提出を求められている。当該火災の原因の調査報告書の開示を求める。

⇒ 戸籍謄本や遺産分割協議書により、父の死亡に係る火災の原因の情報が請求者の本人の情報といえることを証明していただく。

- (4) 総務課職員は、請求者に対し、請求後の流れを説明し、決定通知書の取扱いについて請求者に確認する。

＜例＞

『 原則として30日以内に開示等の決定をします。決定後は、総務課職員が電話連絡をします。連絡が付きやすい時間帯や、電話をしてはいけない時間帯があれば教えてください。』

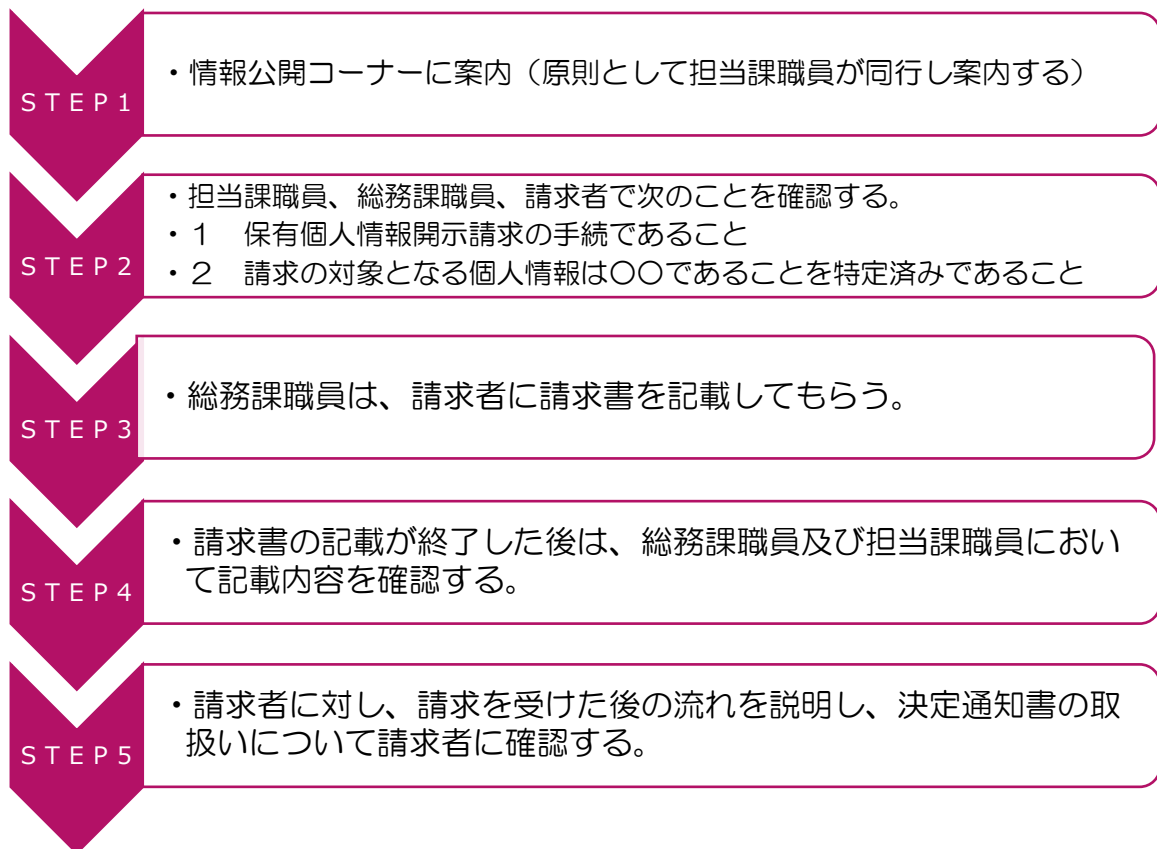
連絡後の手続ですが、本人確認書類及び請求書の写しをお持ちになって、市役所の開庁時間（月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時15分まで。ただし、祝日は除く。）内にこの場所（市役所高層棟3階の総務課内にある情報公開コーナー）に来てください。

※ 写しの交付の場合は、連絡時に写しの交付に要する費用の額及び当該額を持参してほしいことを伝えること。

決定通知書につきましては、開示の実施のためにご来庁されたときにお渡しし、市の控えの決定通知書の写しに受取日時及び署名を頂いております。

なお、開示できる文書が全くない場合は、決定通知書は郵送いたします。また、来庁予定が1か月後などで、あらかじめ決定通知書の郵送を希望されるようであれば、郵送いたします。ただし、郵送の場合は、決定通知書が郵送された後に、閲覧や写しの交付にご来庁ください。また、電話連絡はいたしませんので、ご了承ください。いかがいたしましょうか。』

請求者の手続は、ここで終了となる。



○ 開示の実施方法について（法第87条）

閲覧

無料である。カメラ機能が付いたポータブル機器（スマートフォンやデジタルカメラなど）やポータブルスキャナーの使用も可能である（使用する機器及び必要な電源等を請求者が持参する場合に限る。）。

なお、撮影の場合は、執務室内の個人情報の映り込み等の防止のため、会議室等の場所を確保すること。

※ 原本の閲覧について

不開示情報がなければ、請求者の申出により原本の閲覧も可能であ

るが、原則は、原本の写しを閲覧に供すること。なお、閲覧は、起案文書の添付書類により行うこと。

写しの交付

請求者に費用の負担が必要となる（法第89条第2項、野田市個人情報の保護に関する法律施行条例施行規則第4条）。

<白黒文書>

1枚10円

- ※ A2版以下の大きさに限る。
- ※ 両面印刷でも1枚10円
- ※ カラー文書を請求者の希望に応じて白黒文書の写しの交付とすることは可能である。
- ※ カラーの部分が決裁の押印だけである起案文書については、白黒文書にて写しの交付をすることを原則とする。当然、請求者の希望に応じてカラー文書による写しの交付も行う。

<カラー文書>

1枚10円

- ※ A3版以下の大きさに限る。
- ※ 両面印刷でも1枚10円

<白黒A2版又はカラーA3版を超える大きさの文書>

- ・白黒A2版以下又はカラーA3版以下の大きさを複数枚とする場合
⇒ 枚数に応じた額
- ・上記のほか、ロール紙等で写しを作成することができる場合は、実費に相当する額

<デジタルデータ>

- ・CD-Rへの複製の場合 1枚65円
- ・DVD-Rその他の可搬型の記憶媒体への複製の場合 実費に相当する額
- ※ 不開示情報が含まれていないデータに限る。
- ※ セキュリティの観点から、請求者の持参する機器への複製は認めることはできない。

	費用	大きさ等
白黒文書	10円／枚（両面）	A2版以下
カラー文書	10円／枚（両面）	A3版以下
デジタルデータ	65円／枚	CD-R

閲覧及び写しの交付

開示の決定をされた文書を閲覧し、必要なページのみ写しの交付も可能とする。

- ① 開示の決定をし、総務課職員は、請求者に連絡をする。
- ② 請求者は、来庁し、文書を閲覧し、写しの交付が必要なページを選択する。
- ③ 写しの交付の額が確定するので、総務課職員は、納入通知書を作成する。

- ④ 総務課職員は、写しの交付の額を受け取った後に、納入通知書の領収書部分に領収印を押印し、請求者に渡す。
- ⑤ 総務課職員は、対象文書の交付をする。
- ※ 閲覧は、原本の写しで実施し、請求者が選択したページそのものを交付する。

郵送による写しの交付

請求者には、上記の写しの交付に要する費用のほか、郵送に要する費用の負担が必要となる。

開示等の決定により対象文書の重量が決まった後で、請求者に重量を連絡し、請求者には、その重量を送付することができる額の切手を貼った返信用封筒を市に郵送してもらう必要がある。

3 保有個人情報開示請求の流れ～情報公開コーナーに直接来庁の場合

- (1) 情報公開コーナーにおいて、市民等から、自己の個人情報の開示についての問合せを受ける。

⇒ 総務課職員は、どのような情報を求めているのかをよく聴き、必要な情報を特定する。

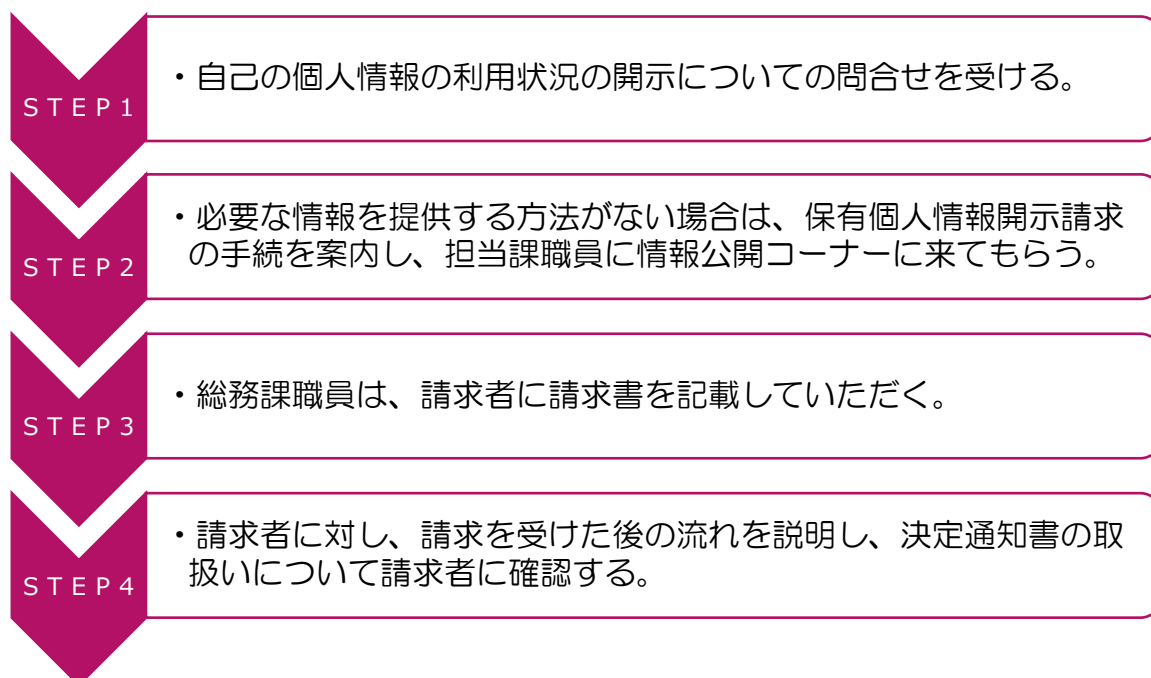
総務課職員は、市民等に対し、当該必要な情報が、法令等の規定により対応できるものなどである場合は、保有個人情報開示請求の手続を経ずに対応できるため担当課に確認することを伝え、担当課に確認する。

保有個人情報開示請求以外の制度で対応可能である場合は、市民等にその旨を伝え、担当課窓口案内する。

- (2) 本人に情報を提供する方法がない場合は、担当課職員に情報公開コーナーに来てもらい、市民等に保有個人情報開示請求の手続を案内する。

情報公開コーナーにおける手続については、P.6 の3を参照すること。

※ 担当課職員が保有個人情報開示請求の手続に同席しない場合については、P.5 の「※1 例外として担当課職員の同行が不要な場合」のとおり。



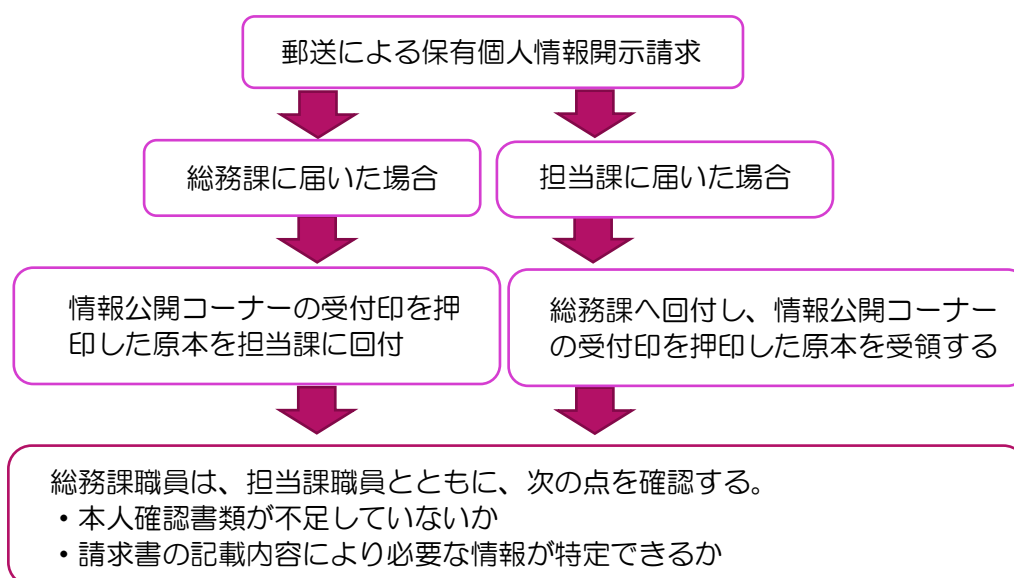
4 保有個人情報開示請求の流れ～電話問合せの場合

- (1) 市民等から、自己の個人情報の利用状況の開示についての問合せを受ける。
どのような情報を求めているのかをよく聴き、必要な情報を特定する。
当該必要な情報が、免許証などで本人であることを確認することができれば、法令等の規定により対応できるものなどである場合は、それらの手続を案内する。
- (2) 本人に情報を提供する方法がない場合は、保有個人情報開示請求の手続を案内し、詳細については総務課職員の説明につなぐ。
《例》
『 その情報につきましては、個人情報保護法に基づく開示の請求の手続をしていただければ、開示をすることができる可能性があります。
開示をすることができるか、開示をすることができないかについては、請求書の提出をいただいてから原則として30日以内に決定することとなります。
こちらの手続につきましては、総務課職員に説明させたいのですが、総務課に電話をつないでよろしいでしょうか。』
- (3) 総務課職員は、来庁による請求の手続及び郵送による請求の手続を案内する。
⇒ 来庁による請求と郵送による請求との違い
 - ・ 来庁の場合
来庁のための時間と交通費が必要となる。
 - ・ 郵送の場合
郵送費の負担が必要となる。
郵送に要する日数分、手続が遅くなる。
請求者の本人確認書類の写し及び請求をする日前30日以内に作成された住民票の写しの同封が必要となる。

5 保有個人情報開示請求の流れ～郵送により保有個人情報開示請求書が届いた場合

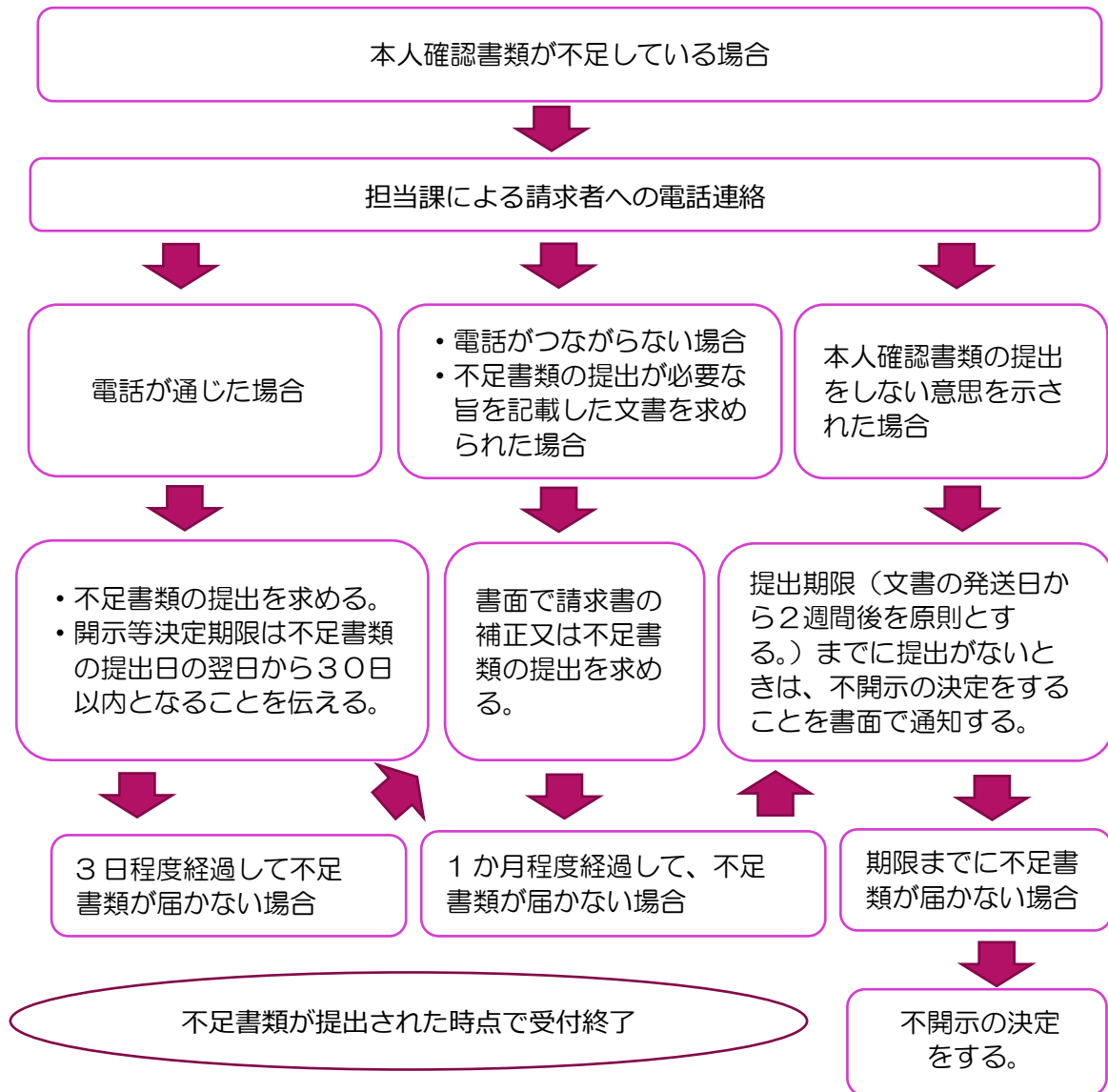
- (1) 請求書には、情報公開コーナーの受付印を押印する。このため、担当課に届いた場合には、担当課受付印を押印の上、総務課に回付すること。
- (2) 総務課職員は、情報公開コーナーの受付印を押印後、総務課用の写しを1部作成し、原本を担当課に回付する。

回付の際には総務課職員は、担当課職員とともに、本人確認書類が不足していないか、請求書の記載内容により必要な情報が特定できるかについて確認する。



本人確認書類が不足している場合

- ① 電話により不足書類の提出を求め、開示等の決定の期限は、不足書類が提出された日の翌日から起算して原則30日以内となることを伝える。
また、3日程度経過しても不足書類が届かない場合は、文書により提出を求めることを伝える。
- ② 電話がつかない場合、不足書類の提出が必要な旨を記載した文書を求められた場合、本人確認書類の提出をしない意思を示された場合、及び電話で提出を依頼してから3日程度経過しても不足書類が届かない場合は、書面で請求書の補正（不足書類の提出）を求める。
※ 本人確認書類の提出をしない意思を示された場合は、提出期限（文書の発送日から2週間後を原則とする。）を定め、期限までに提出がないときは、不開示の決定をすることを記載する。
- ③ 1月程度経過しても、不足書類の提出がない場合は、再度、請求書の補正を文書で求める。この場合は、提出期限（文書の発送日から2週間後を原則とする。）を定め、期限までに提出がないときは、不開示の決定をすることを記載する。
- ④ 期限までに提出がないときは、不開示の決定をする。



請求書の記載内容により必要な情報が特定できない場合

- ① 電話により請求書の補正が必要なこと、及び開示等の決定の期限は、補正された請求書が提出された日の翌日から起算して原則30日以内となることを伝える。

また、請求書を返送し、補正後に再送していただくと、往復の郵送時間がかかるため、現在の請求書は取り下げてください、新たに請求書を作成して郵送していただければ、往路分の時間が短縮できることについて案内し、意思を確認すること。

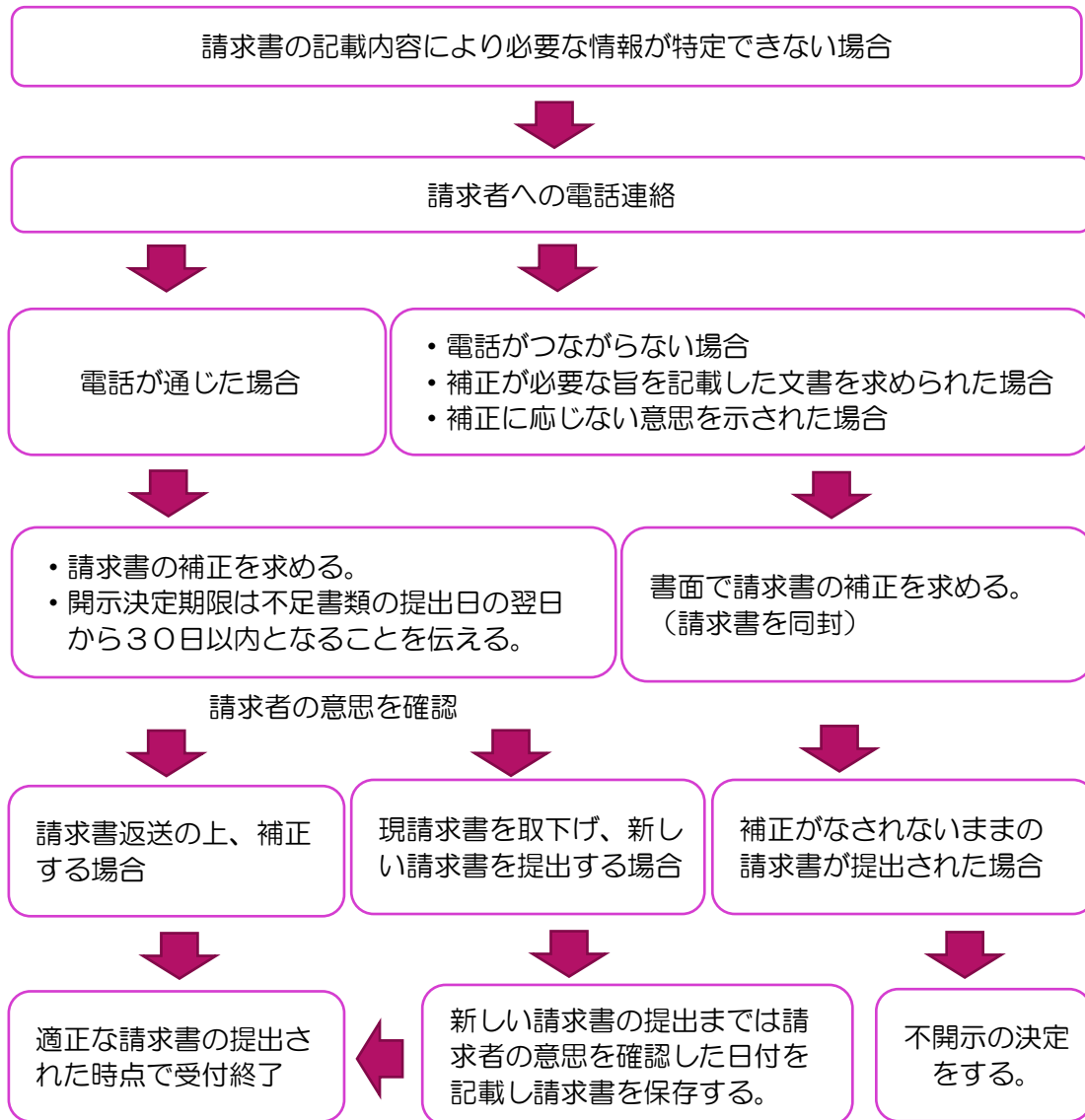
※ 現在の請求書を取り下げる意思を確認した場合は、請求書に確認した日時及び相手方の氏名を記載し、新たな請求書が届くまでは保存すること。

- ② 電話がつながらない場合、補正が必要な旨を文書で求められた場合、補正に応じない意思を示された場合は、書面で請求書の補正を求める（請求書も同封する。）。

書面には、補正がなされないままに再度提出された場合は、不開示の決定

をすることを記載する。

- ③ 補正がなされないままの請求書が提出された場合は、不開示の決定をする。



6 保有個人情報開示請求に係る留意事項

- ◎ 指定管理業務に関する個人情報については、当該指定管理者を指定した実施機関が請求を受けることとなるため、留意すること。
- ◎ デジタルデータも対象となるので、留意すること。

請求事例～住民票の請求について

- ◎ 請求の大半は次の例であるため、市民課職員は留意すること。
- 1 私の住民票を他人が取得したと思われる出来事があった。誰が請求したのかを調べたい。

- 2 個人情報保護法に基づく保有個人情報開示請求の手続をしていただく必要があり、保有個人情報開示請求書の提出を受けてから、原則として30日以内に開示等の決定となる。

このため、すぐに結果が分かるものではない。

また、請求には、本人確認書類が必要となる。

さらに、請求の手数料は無料であるが、写しの交付にはいわゆるコピー代として1枚につき10円が必要となる。

- 3 誰が請求したのかは分かるのか。

- 4 これまでの事例では、住民票の請求者が法人又は事業を営む個人で当該請求が当該事業に関する請求である場合には、住所、氏名及び使いみちは開示となっている。ただし、住民票の請求者が個人の場合（事業を営む個人で当該請求が当該事業に関する請求である場合を除く。）は、当該個人を識別することができる情報は法第78条第1項第2号の規定により不開示となっている。

- 5 私の住民票を取得した者が個人であればその者を特定することはできなくても、法人等の事業で取得したのであればその住所と氏名が分かる可能性があるのであれば開示の請求をする。

- 6 保有個人情報開示請求書においては、第三者からの住民票の申請書が提出されたと思われる時期を記載していただく必要がある。

例えば『平成30年4月1日から同年5月15日までに提出された〇〇（保有個人情報開示請求者の氏名）に係る住民票の申請書』と記載していただくと、平成30年4月1日から同年5月15日までに申請があったものが対象となる。仮に、その期間に申請がなければ、不開示の決定をすることになる。

- 7 私のだけでなく、母の住民票についても調べたい。母は、同居しており同一世帯である。

- 8 保有個人情報開示請求の制度では、同居の同一世帯の家族であっても、第三者として取り扱うこととなるため、母本人による保有個人情報開示請求をしていただく必要がある。

なお、郵送による保有個人情報開示請求や、任意の代理人による保有個人情報開示請求をすることもできる。

⇒ 郵送や代理人による保有個人情報開示請求の手続は、総務課に確認する。

手続は、情報公開コーナーにて行うため、同行して総務課職員とともに受け付ける。

野田市情報公開条例に基づく行政文書開示請求と異なる点

- 1 請求をすることができる情報に違いがある。

- ・保有個人情報開示請求

- ⇒ 自己の個人情報

- ・行政文書開示請求

- ⇒ 市が保有する行政文書の全て

- 2 請求をすることができる者に違いがある。

- ・保有個人情報開示請求

- ⇒ 市が保有する個人情報の本人であれば誰でも請求をすることができる。

- ・行政文書開示請求
⇒ 請求をすることができる者は、次のいずれかに該当する者に限られる。

- (1) 市内に住所を有する者
- (2) 市内に事務所又は事業所を有する個人及び法人その他の団体
- (3) 市内に存する事務所又は事業所に勤務する者
- (4) 市内に存する学校に在学する者
- (5) 実施機関が行う事務事業に利害関係を有するもの

3 開示をすることができる情報に違いがある。

- ・保有個人情報開示請求
⇒ 請求者の自己の個人情報は、開示が原則である。
- ・行政文書開示請求
⇒ 請求者の自己の個人情報であっても、個人情報は不開示が原則である。

請求者が誰であっても、開示できる部分と開示できない部分は同じ結果となる。

4 開示の請求書の提出方法に違いがある。

- ・保有個人情報開示請求
⇒ 窓口にて提出するか、又は郵送により提出する必要がある。
- ・行政文書開示請求
⇒ 窓口提出及び郵送提出に加え、「ちば電子申請サービス」による電子申請が可能である。

	保有個人情報 開示請求	行政文書開示請求
請求できる情報	自己の個人情報	市が保有する行政文書の全て
請求できる者	市が保有する個人情報の本人	・市内に住所を有する者 ・市内に事務所又は事業所を有する個人及び法人その他の団体 ・市内に存する事務所又は事業所に勤務する者 ・市内に存する学校に在学する者 ・実施機関が行う事務事業に利害関係を有するもの
開示できる情報	自己の個人情報は、開示が原則	自己の個人情報であっても、個人情報は不開示が原則
開示の請求書の提出方法	窓口提出 郵送提出	窓口提出 郵送提出 電子申請

5 決定の期限に違いがある。

	保有個人情報 開示請求	行政文書開示請求
当初の決定の期	開示請求があった日から	開示請求があった日の翌日

限	30日以内（法第83条第1項）	から起算して20日以内（情報公開条例第10条第1項）
延長可能期間	30日以内に限り延長することができ、開示請求があった日から最大60日以内に決定することになる。（法第83条第2項）	25日を限度として延長することができ、開示請求があった日の翌日から起算して最大45日以内に決定することになる。（情報公開条例第10条第2項）
開示請求の対象が著しく大量である場合の期限の特例	開示請求に係る保有個人情報のうち相当の部分につき60日以内に開示決定等をし、残りの保有個人情報については相当の期間内に開示決定等をすれば足りる。（法第84条）	開示請求に係る行政文書のうち相当の部分につき45日以内に開示等決定をし、残りの部分については相当の期間内に開示等決定をすれば足りる。（情報公開条例第11条）

※ 「開示請求のあった日から」について

民法第140条の規定（初日不算入の原則）に基づき、「開示請求があった日」の翌日から起算し、同法第142条の規定により、その期間の末日が市役所の休日に当たる場合は、その翌日をもって期間が満了することになる。

※ 「開示決定等」と「開示等決定」の違いについて

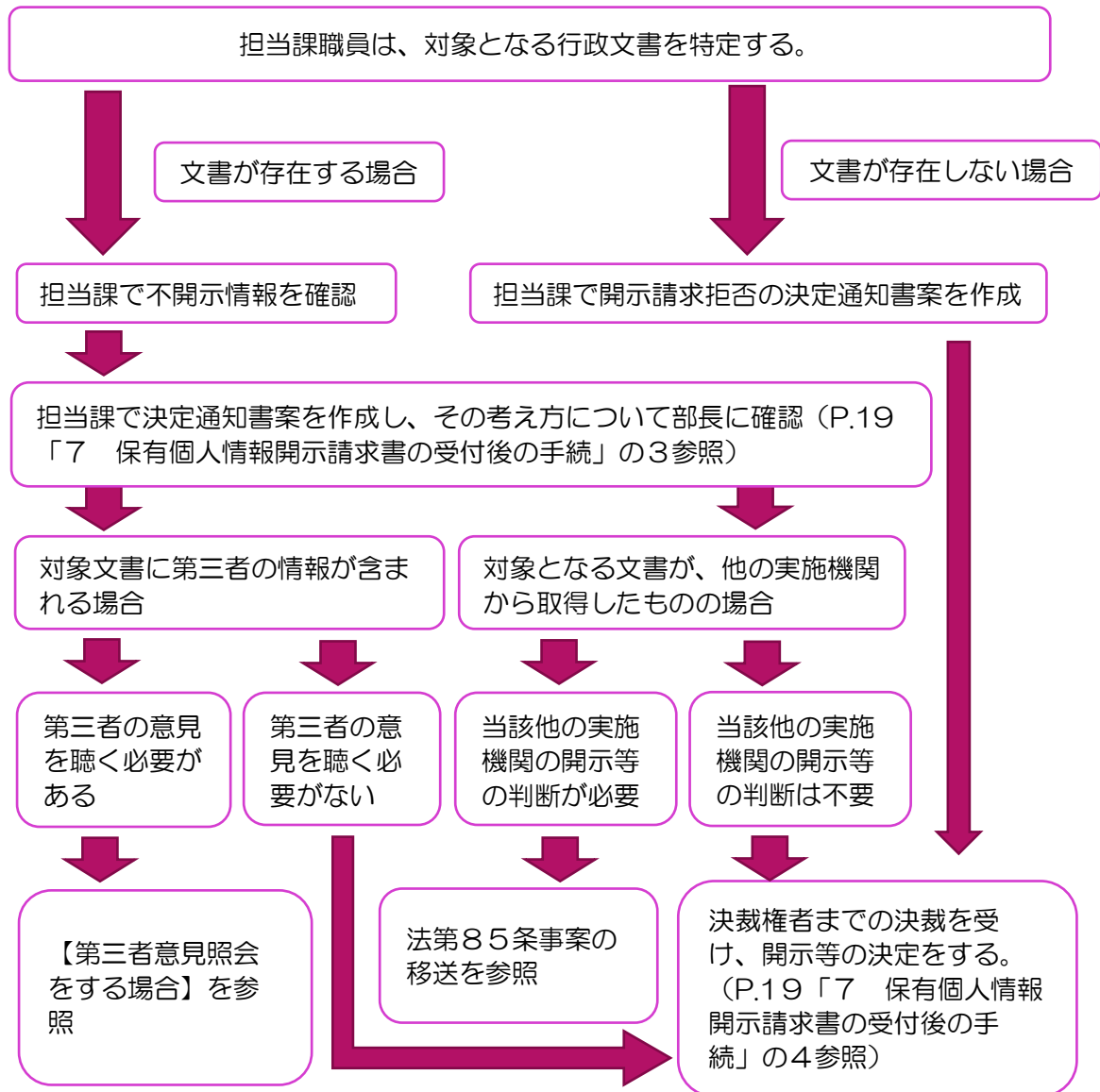
個人情報保護法は、開示請求、訂正請求、利用停止請求それぞれに対して判断し、開示決定、不開示決定、訂正決定、不訂正決定、利用停止決定、利用不停止決定をするため「開示決定等」と、行政文書開示請求は、開示請求に対して判断し、開示決定、不開示決定をするため「開示等決定」となっている。

7 保有個人情報開示請求書の受付後の手続

- 1 担当課職員は、保有個人情報開示請求の対象となる個人情報に記載された行政文書を探し、対象となる文書を特定する。
 - ※ デジタルデータも対象となることに留意すること。
 - ※ 保有個人情報開示請求の対象となる個人情報を保有していない場合は、その理由（保有していたが、廃棄したため現在の保有がないのか、それとも、作成や取得をしていないので保有していないのかについて）を明確にした上で、保有個人情報開示請求拒否決定通知書の案を作成する。⇒4に進む。
- 2 対象となる文書は、全て開示することが原則である。

ただし、保有個人情報開示請求者が当然に知り得ない第三者の情報や、開示することにより事務の適正な遂行に支障を生ずる情報など、例外として不開示情報も有り得るため、対象となる文書を特定した後は、【当該文書は、どんな目的のために作成して保有しているのか、又は、誰が作成したもので、どんな目的のために取得して保有しているのか】について担当課職員から聴き取り、当該情報も考慮しつつ、法第78条の不開示情報に該当する情報はないかを確認し、開示等の決定通知書の案を作成する。全部を開示することが原則であるため、不開示情報該当性については慎重に検討すること。

 - ⇒ 不開示情報については法第78条及び第81条以降を参照
 - ⇒ 別に定める「開示請求不開示情報チェック確認」の項目の全てについて検討し、各項目に該当する情報の有無を明らかにした上で、確認の済んだ項目のチェックボックスに✓点や○を表示すること。
 - ⇒ 決定通知書への理由の付記については行政手続法第8条を参照
- 3 担当課職員は、上記2の結論（開示等の決定通知書の案及びその考え方）を担当部長まで伝え、開示等の決定の方向性を決める。
- 4 起案文書により、決裁権者までの決裁を受け、開示等の決定をする。
 - ※ 起案文書に添付する対象文書に不開示とすべき部分があるときは、当該部分を黄色の蛍光ペンで塗ること。
 - ※ 対象となる文書に、保有個人情報開示請求の対象となる部分と、対象とならない部分があるときは、総務課に確認すること。
 - ※ 総務課（総務部長まで）の合議を受けること。
 - ※ 総務課は合議に当たり、担当課判断後の不開示情報の適否（審議、検討又は協議に関する支障情報、契約・争訟への支障情報として不開示としようとする情報がある場合は、決定通知書の不開示とする理由の記載の適否を含む。）を確認する。
 - ※ 市長部局については、重要な事項を除く開示等の決定は担当部長の専決事項となっている。
 - ⇒ 住民票関係、戸籍関係及び印鑑登録関係は、部長の専決事項とし、その他については、原則として市長までの決裁を受けること。



第三者意見照会をする場合（法第86条）

- (1) 担当課職員は、第三者意見照会をする必要があるかを、当該第三者の権利保護の観点から個別具体的に判断し、総務課と協議の上、提出期限を定めて文書により第三者意見照会を行うとともに、保有個人情報開示請求者に対し、第三者意見照会の実施により開示等の決定の期間の延長をすることを文書で通知する。

※ 延長できる期間は、保有個人情報開示請求書の提出があった日の翌日から起算して60日以内であるが、第三者意見照会の場合は、第三者からの意見書の提出期限の翌日から起算して15日以内までの延長を原則とし、できる限り速やかに開示等の決定をすること。

- (2) 第三者の意見を踏まえて、開示等の決定をする。

※ 第三者から不開示の意見が提出された部分について開示の決定をした場合
 ⇒ 第三者に開示の決定をした旨を通知し、開示の実施日は、原則として開示の決定日の翌日から起算して15日目以降とする。

- ⇒ 開示の実施までに第三者から審査請求が提出された場合は、審査請求に対する裁決がされるまで（訴訟の提起に至った場合は、判決が確定するまで）の間は、開示の実施を保留する。

8 開示等の決定後の手続

窓口において開示の実施をする場合

旧条例においては、開示請求の場面だけでなく、開示の実施の場面においても、本人確認書類の提出又は提示を義務付けていたが、法においては、開示の実施の場面における提出又は提示は義務付けられていない。

しかしながら、実務においてはなりすましによる個人情報の漏えいを防止する観点から、開示の実施の場面においても本人確認をすることが望ましい。
※旧条例と異なり、開示の実施の際に本人確認書類を提出又は提示することが要件となっていない点に注意（すなわち、提出又は提示がないことでもって開示を拒否することはできない。）。提出又は提示を拒否された場合には、開示請求の際に写しを取った本人確認書類を確認するなどの方法で本人確認を行う。

全部の開示

- 1 担当課職員は、公印押印後の決定通知書及び対象文書を総務課に提出する。
- 2 総務課職員は、請求者に電話連絡をし、開示の準備が整ったこと、開示の実施のために本人確認書類を持参の上で開庁時間に来庁してほしいこと、及び写しの交付の場合はその費用の額を伝える。
また、決定通知書について、開示の実施の際に窓口交付で良いか、それとも郵送した方が良いか確認すること。
決定通知書の郵送の場合は、決定通知書を受け取った後に、当該決定通知書を持参の上で来庁するよう伝え、総務課職員が郵送する。
※ 請求者にとって、決定通知書の交付を窓口で受ける場合のメリットは、例えば、午後2時に開示の準備が整ったことの電話連絡を受けた場合に、当日の午後5時15分までの間に開示の実施を受けることができることである。（市にとっては郵送費の節約のメリットがある。）
※ デジタルカメラによる撮影等の希望がある場合は、会議室等を確保すること。
- 3 原則として情報公開コーナーにおいて開示の実施をする。
※ 開示等の決定の期限は、決定の期限であり、通知の期限ではない。しかし、電話がつながらない場合に、いつまでも決定を通知しないままにしているのではない。このため、開示等の決定の期限日から起算して3日（ただし、市の休日を除く。）までは電話連絡をし、4日目に電話がつながないときは決定通知書を郵送すること。なお、決定通知書の日付は、決定日であって発送日ではないため、決定日に作成したものを発送する（発送日の日付のものに作り直すことはしない。）。
※ 全部開示の場合で、写しの交付ではなく、閲覧のみであっても、開示の実施は対象文書の写し（保有個人情報開示請求に係る起案文書に添付したもの）により実施する。請求者から原本の閲覧を求められた場合は、担当課職員立会いの上で閲覧をしていただく。

一部の開示

- 1 担当課職員は、対象文書の原本の写しを一部作成する。当該写しについて、起案文書の添付書類の黄色塗りの部分（不開示情報）について、黒いペンにて黒塗りをする。

黒塗りを終了後、黒塗り処理をした職員以外の担当課職員が黄色塗りの文書と黒塗りの文書を見比べて、塗り漏れや余分に黒塗りされた部分がないか確認する。

黒塗り文書の写しを一部作成する。

起案文書の添付書類として、黄色塗りをした対象文書だけでなく、黒塗りをした対象文書も保存する。

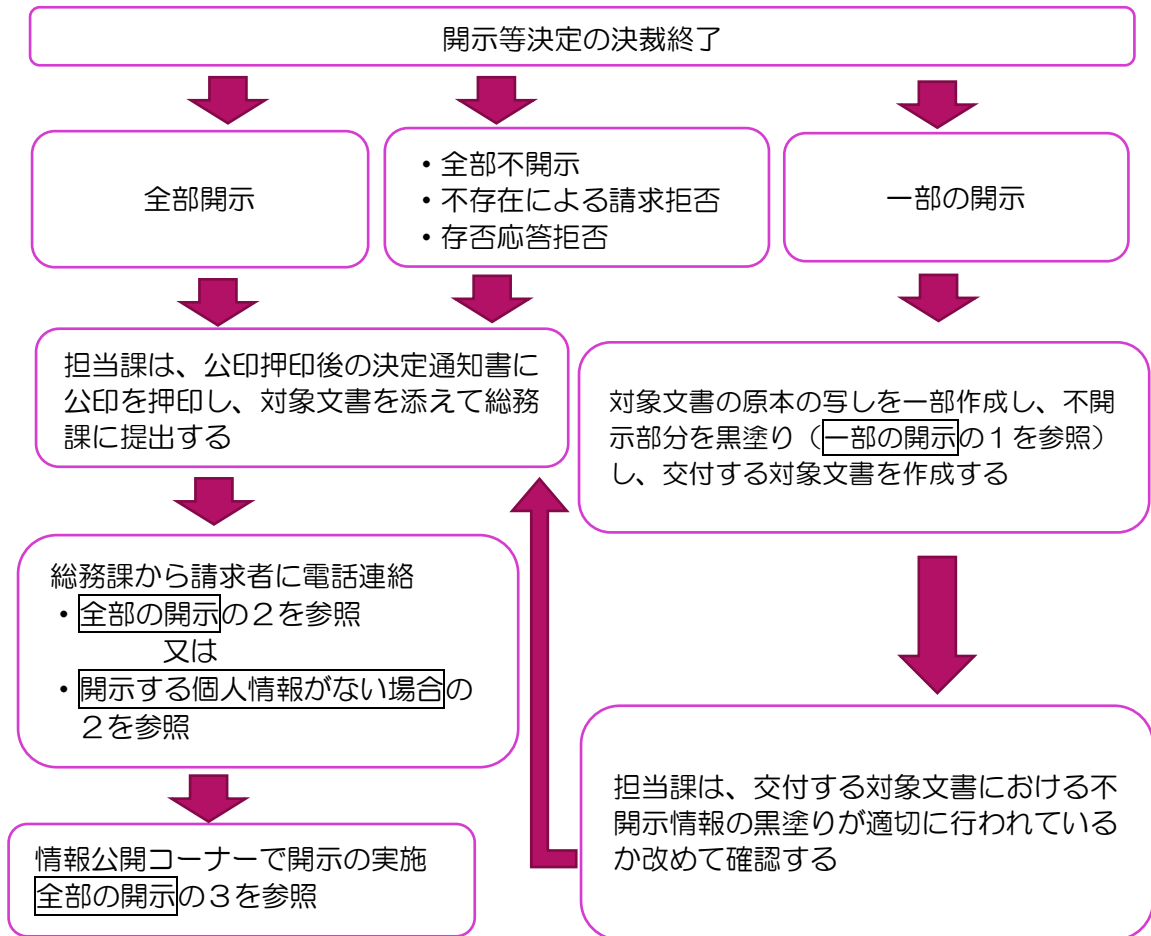
※ 黒塗りをした文書は、透かすと黒塗りをした部分の文字が読み取れる。請求者に交付するものは、黒塗りをした文書の写しとするが、黒塗り部分が透かしても見えないようになっているか確認すること。

- 2 担当課において、交付する対象文書における不開示情報が適切に黒塗りされているかの最終確認をする。決定通知書及び対象文書に不備がないことが確認できたら、決定通知書に公印を押印し、交付する対象文書を添えて総務課に提出する。
- 3 前ページの全部の開示の場合の2及び3を参照

開示する個人情報がない場合

- 1 全部を不開示とする場合、文書不存在による請求拒否の場合、及び存否応答拒否（法第81条を参照）の場合は、担当課職員は、決定通知書に公印を押印し写しを総務課に提出する。
- 2 総務課職員は、保有個人情報開示請求者に電話連絡をし、担当課職員は決定通知書を郵送する（電話がつかないときも郵送する。）。

※ 同時期に、請求者に開示の実施をする案件がある場合（野田市情報公開条例に基づく行政文書の開示の請求に係るものを含む。）は、電話連絡の際、郵送費の節約のため、当該開示の実施の際に決定通知書を手渡しすることの了承を得るよう努めること。



郵送による写しの交付により開示の実施をする場合

- 1 総務課職員が電話連絡をする所までは、窓口において開示の実施をする場合と同様であるので、P.19～を参照すること。
 - 2 電話連絡の際に、写しの交付に要する額を伝え、納付書による納付又は定額小為替による納付のいずれかを選択していただく。
また、対象文書の重さ及び大きさを伝え、対象文書の郵送に必要な切手が添付されている返信用の封筒を送っていただく。
⇒ 定額小為替による納付を選択の場合は、決定通知書及び領収証を対象文書とともに返信用封筒に同封しても良いか、それぞれ別途送付した方が良いか確認する。
- ※ 納付書による納付のメリットは、定額小為替では発生する発行手数料が掛からないこと。
定額小為替による納付のメリットは、納付書の郵送の時間及び納付後に市が納付を確認するまでの時間が掛からないこと。

〔納付書による納付の場合〕

- ① 決定通知書とともに、納付書を郵送する。
あわせて、返信用封筒を送っていただく。
- ② 納付を確認後に、返信用の封筒により対象文書を送付する。

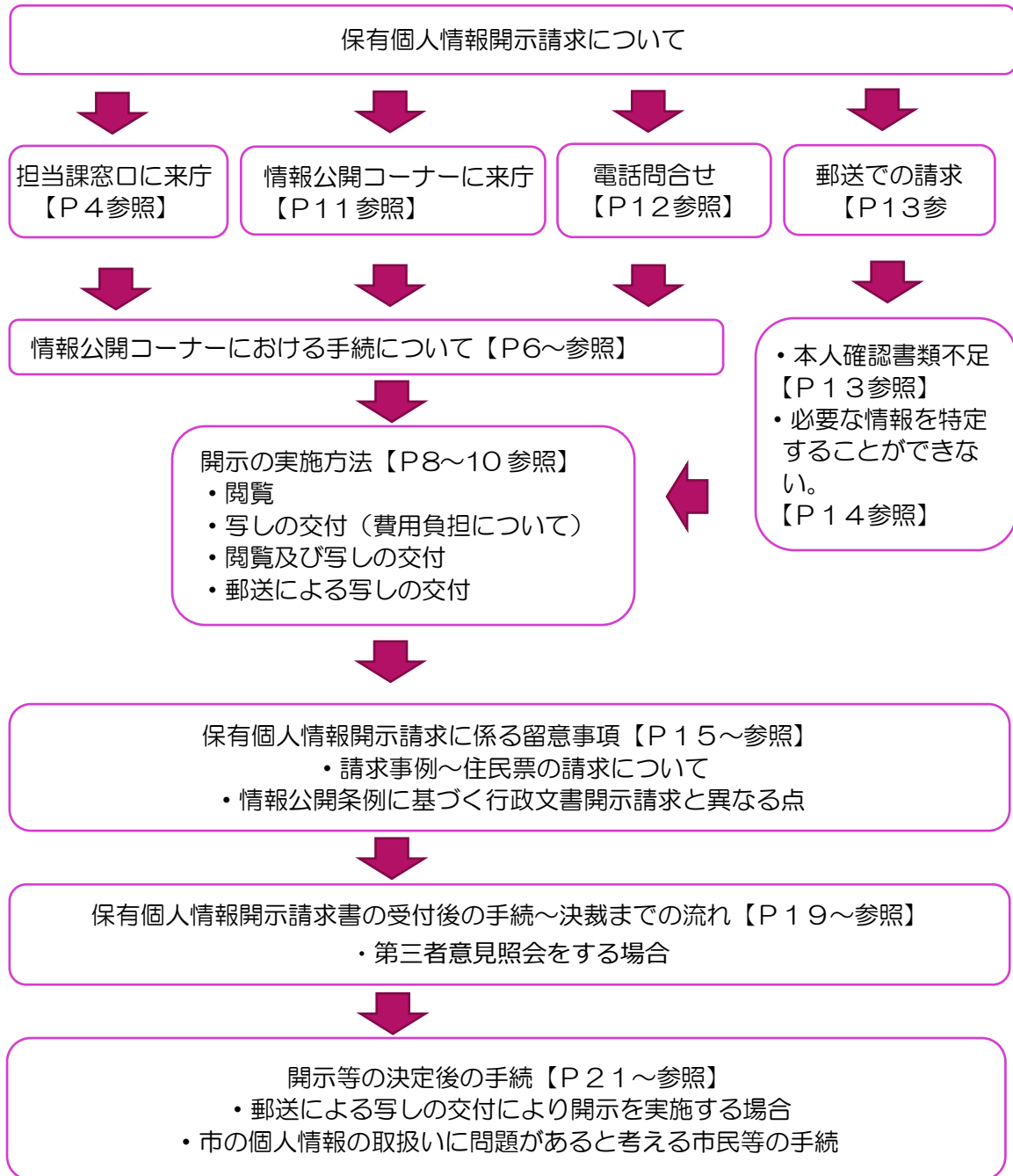
[定額小為替による納付の場合]

- ① 決定通知書を郵送する。
あわせて、返信用の封筒とともに、定額小為替を送っていただく。
- ② 返信用の封筒により対象文書を送付する（決定通知書を同封して良い場合は、上記①で郵送せずに、このタイミングで同封して送付する。）。

市の個人情報の取扱いに問題があると考える市民等の手続

- 市民等が、開示を受けた個人情報を確認し、市が保有する個人情報に事実の誤りがあると考える場合
⇒ 法第90条（訂正請求権）以降を参照
- 市民等が、開示を受けた個人情報を確認し、市が法令に違反する個人情報の取扱いをしていると考える場合
⇒ 法第98条（利用停止請求権）以降を参照
- 市民等が、開示等の決定に不服がある場合、又は第三者意見照会の対象者が、開示等の決定に不服がある場合
⇒ 法第105条（審査会への諮問）以降を参照

9 保有個人情報開示請求の全体フロー図



個人情報の保護に関する法律に基づく保有個人情報開示請求対応マニュアル

平成 30 年 4 月 1 日 策定（令和 7 年 7 月 2 5 日 改訂）

野田市総務部総務課

問合せ先 04-7199-4915（法務室直通）

内線 2302 2303 2304