

政令第 19 条第 2 項第 3 号 ア)

認定個人情報保護団体

個人情報の取扱いに係る苦情処理規則

平成 29 年 4 月 1 日

一般社団法人 日本情報システム・ユーザー協会

目次

(目的)	2
(用語及び定義について)	2
(苦情処理の実施体制)	2
(人材育成のための研修)	2
(個人情報苦情相談室の責務)	2
(苦情処理)	2
(外部の者による意見聴取)	3
(苦情処理の打切り)	3
(合意が得られない場合の措置)	4
(苦情処理の集計結果の公表等)	4
(苦情処理業務についての監査)	4
(守秘義務)	4
(対象事業者の協力義務)	4
(指導、勧告等)	5
附則	5
別添	6

個人情報の取扱いに係る苦情処理規則

(目的)

第1条 この規則は、一般社団法人日本情報システム・ユーザー協会(以下、本協会という。)が、本協会の認定個人情報保護団体 運営規程第10条に定める苦情の処理を適切かつ迅速に行うことにより、対象事業者による個人情報の適正な取扱いを確保することを目的とする。

(用語及び定義について)

第2条 本規則で用いる用語及び定義は、個人情報の保護に関する法律及び個人情報保護委員会が定めた個人情報の保護に関するガイドライン(通則編、他)、本協会の個人情報保護指針によるものとする。

(苦情処理の実施体制)

第3条 本協会は、認定業務を行う事務局に個人情報の取扱いに係る苦情の受付、処理を担当するための組織として、認定個人情報保護団体苦情相談室(以下「苦情相談室」という。)を置く。

2 前項の苦情の受付、処理を担当する相談員として、苦情処理の実務経験を有する者を1名以上充てる。

(人材育成のための研修)

第4条 第3条に定める相談員には、個人情報の取扱いに係る苦情の処理を適切に行うにあつての資質と能力向上のため、定期的に教育研修を受講させる。

(個人情報苦情相談室の責務)

第5条 本協会は、苦情相談室が受付けた苦情について、常に公正不偏な態度を保持し、迅速な解決に努めるものとする。

2 苦情相談室は、個人情報保護の重要性を認識し、個人情報の取扱いに係る苦情処理に関する方針を公表する。

(苦情処理)

第6条 苦情相談室は苦情申立人から苦情について解決の申し出を受けた時は、次の対応を行うものとする。

- (1) 苦情の受付時に、苦情申立人に対して今後の苦情処理プロセスについて説明を行う。
- (2) 苦情内容に応じ、必要な助言を行なうとともに、適切かつ迅速な解決に努める。
- (3) 必要に応じ、苦情申立人に対し、文書若しくは口頭で説明を求め又は資料の提出を求める。
- (4) 受け付けた苦情が、取扱う苦情の範囲を超える場合は、速やかにその旨を回答し、他の適切な機関を紹介するよう努める。

2 ただし、上記において以下の場合には苦情の受付をしない。

- (1) 対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情ではない場合。
- (2) 本人又はその代理人以外からの申し出である場合。
- (3) 被害についての損害賠償に関わるものである場合。
- (4) 訴訟係属中又は訴訟終了後(民事調停等を含む)の場合。
- (5) 明らかに不当な目的で苦情を申し出ている場合。
- (6) 一事案について再三苦情処理の申し出がなされた場合。

3 対象事業者は、苦情相談室から第1項第(3)号の求めがあったときは、正当な理由なくこれを拒むことはできない。

4 対象事業者は、対象事業者単独で苦情対応を行った場合は、その対応結果を苦情相談室に報告しなければならない。

(外部の者による意見聴取)

第7条 苦情相談室は、個人情報の取扱いに係る苦情の処理を行うに当たり、必要に応じて、公正な立場にある外部有識者からの意見を聴くものとし、当該意見を踏まえ、当該苦情の処理が適切に行われるように努める。

(苦情処理の打ち切り)

第8条 苦情相談室は、対象事業者若しくは苦情申立人の申し出を受けた苦情について、次の各号の一に該当するときは、当該事案の処理を打ち切るものとする。

- (1) 苦情申立人が、不当な目的で苦情の申出をしたと認められるとき
- (2) 苦情申立人が、権利又は権限を有していないと認められるとき
- (3) 申し出を受けた苦情内容のうちの主要な事実について、明らかに虚偽が認められるとき
- (4) 訴訟、調停その他紛争解決手続きが開始されたとき
- (5) 苦情申立人が、本規則第6条第2項に基づく苦情相談室の求めに応じないとき
- (6) 苦情申立人が、対象事業者との話し合いを拒否し苦情解決の申出に反する態度又は姿勢を示したとき
- (7) 相当期間経過後も依然として苦情申立人の主張に隔たりが大きく、苦情の解決が極めて困難

であると認められるとき

(合意が得られない場合の措置)

第9条 苦情相談室は、対象事業者若しくは苦情申立人の苦情解決について合意が得られない場合は、弁護士会の仲裁センター等、他の苦情対応機関を紹介する。

(苦情処理の集計結果の公表等)

第10条 苦情相談室は、その業務運営の透明化・適正化を促すため、苦情処理の事案を記録し、一定期間保存する。

2 前項に関する記録は、原則的に非公開とする。ただし、再発防止等のため必要なときは、対象事業者が特定できないよう配慮したうえで公開することができるものとする。また、苦情等の受付状況及び対応結果に関する集計結果の概要を、別添様式1により定期的に公表する。

(苦情処理業務についての監査)

第11条 本協会は、認定個人情報保護団体としての適格性を確保するため、苦情相談室の苦情処理業務が適切に実施されているか否か、年に一回監査を実施する。

(守秘義務)

第12条 苦情相談室の相談員又は従業者であった者は、正当な理由なく職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

2 対象事業者は、正当な理由なく、苦情処理に関して知り得た秘密を漏らしてはならない旨を本協会に誓約しなければならない。

(対象事業者の協力義務)

第13条 苦情相談室は、苦情解決の申し出があったときは、当該苦情の対象となる対象事業者に通知し、苦情内容について必要な調査を依頼し、その結果の報告を求めると同時に、解決案の提示を求める。(苦情申立人が対象事業者及び関係者への通知を希望しない場合は、この限りでない)。

2 苦情相談室は、対象事業者が提出した調査結果及び解決案の内容が不十分であると認めるときは、不十分な点を明示して、再度調査のうえ結果の報告を求め、又は解決案の再提出を求める。

3 対象事業者は、正当な理由がある場合を除き、苦情処理の為の協力要請に応じなければならない。

(指導、勧告等)

第14条 本協会は、対象事業者が個人情報保護指針に反する行為を行ったことが判明した場合は、必要な措置を講ずべき旨の指導、勧告その他の措置を行うものとする。また、対象事業者が苦情処理のための協力要請を正当な理由なく拒んだ場合も同様とする。

2 前項の指導、勧告を行う場合は、対象事業者に対して事前に当該勧告に係る事情の説明を行い、自らの正当性を主張できる機会を設ける。

3 対象事業者が当該指導、勧告に従わない場合は、資格停止、登録取り消しなどの必要な制裁等の措置を行う。

附則

この規則は、本協会が個人情報の保護に関する法律第47条第1項の認定を受けた日から施行する。

制定・改定日	改訂箇所・理由	施行日
平成29年4月1日	制定	平成30年10月1日

別添

様式1 苦情処理に関する実績報告

様式1

平成 XX 年度 苦情処理に関する実績報告

報告年月日

名称

代表者名

1. 平成 XX 年度苦情処理実績

(1) 苦情処理件数

本年度受付件数	件
解決件数 (うち団体自身の調査のみで解決)	件 (件)
未済件数(a)	件
解決不能件数	件

前年度未済件数・・・① (うち今年度末未解決分(b))	件 (件)
--------------------------------	-----------

今年度末未済件数(a+b)	件
---------------	---

(2) 苦情内容内訳

利用目的の特定(法15条)関係	件
利用目的による制限(法16条)関係	件
適正な取得(法17条)関係	件
取得に際しての利用目的の通知等(法18条)関係	件
データ内容の正確性の確保(法第19条)関係	件
安全管理措置(法第20条～第22条)関係	件
第三者提供の制限(法23条)関係	件
外国への第三者提供の制限(法24条)関係	件
保有個人データに関する事項の公表、開示等(法第27条～第30条)	件
匿名加工情報の取扱い(法第36条～第39条)	件

その他	件
合計	件

2. 上記以外(相談・問合せ等)

	件
--	---