

認定個人情報保護団体としての

# 苦情処理規則

(第0.3版)



財団法人日本情報処理開発協会

## 目 次

. 理念的事項	1
1-1. 基本理念	1
1-2. 苦情等の原因解明及び再発防止	1
. 苦情処理体制	1
2-1. 苦情処理責任者	1
2-2. 研修責任者	1
2-3. 情報提供責任者	2
2-4. 消費者苦情対応窓口	2
2-5. 監査責任者	2
. 苦情処理手順	2
. 苦情処理	2
4. 総則	2
4-1. 目的	2
4-2. 苦情処理組織の責務・業務	3
4-3. 一般への周知	3
4-4. 当事者選択権の保障	3
4-5. 人材育成	3
4-6. 記録の保存・苦情処理結果等の公表・プライバシーへの配慮等	4
4-7. 標準処理期間等	4
5. 受付対象	4
5-1. 取り扱う苦情の範囲	4
5-2. 苦情処理を行わない場合の明示	4
5-3. 苦情申出人の範囲	5
6. 苦情処理組織の構成	5
6-1. 苦情処理組織の組織及び公平性・専門性	5
6-2. 苦情処理担当者等の守秘義務	5
7. 苦情処理組織間の連絡	5
7-1. 組織間連絡	5
8. 認定個人情報保護団体の対象事業者の業務	6
8-1. 対象事業者の責務・行為準則等	6
8-2. 対象事業者による対応結果の報告	6
8-3. 対象事業者による解決促進義務	6
9. 手続	6
9-1. 苦情受付及び受付時の対応	7

9-2. 処理可能かどうかの判断	7
9-3. 調査及び対象事業者の協力	7
9-4. 申出人への回答	7
9-5. 解決案の提示及び尊重義務	8
9-6. 結果に対する同意・不同意	8
9-7. 苦情未解決の場合の取扱い	8
9-8. 措置・勧告	8
9-9. 苦情処理実績の報告	8
9-10. 主務大臣に申し出があった苦情の取扱い	8
9-11. 細則	8

## ．理念的事項

### 1 - 1：基本理念

個人情報の保護に関する法律（以下、「法律」という）第 37 条に基づき、財団法人日本情報処理開発協会（以下「当協会」という。）は、認定個人情報保護団体として、以下に掲げる理念の下、個人情報保護に関する苦情、問い合わせ、質問（以下「苦情等」という。）に、公平な立場から、苦情等の迅速で透明性の高い解決を図ることにより、その信頼確保に努める。

公平性

透明性

簡易・迅速・低廉

実効性の確保

### 1 - 2：苦情等の原因解明及び再発防止

当協会は、申し出のあった苦情等に関し、当該苦情等の発生原因等を解明し、その原因等の情報を消費者等及びプライバシーマーク付与認定事業者のうち法律第 4 1 条の規定により当協会が行う認定業務の対象となることに同意した事業者（以下「対象事業者」という。）に提供することにより、同種の苦情等の再発防止・拡大防止及び未然防止に努める。

## ．苦情処理体制

当協会プライバシーマーク事務局に、個人情報保護苦情相談室(以下「苦情相談室」という。)を置く。

苦情相談室には、苦情処理に係る苦情処理責任者、研修責任者および情報提供責任者を置く。これとは別に、苦情相談室の業務の適切さを評価するために監査責任者を協会内に置く。

### 2 - 1：苦情処理責任者

苦情処理責任者は、本規則に基づき、苦情の申出人からの苦情の受付、対象事業者及び関係者への通知と報告の受理、申出人への回答、解決策の提示および他の苦情対応機関との連携等を責任もって実施する。

苦情処理責任者は、プライバシーマーク事務局長が務める。

### 2 - 2：研修責任者

## 苦情処理規則（第 0.3 版）

研修責任者は会長により任命された者で、「苦情対応者向け研修手順書」に基づき、苦情処理対応者を対象とする毎年度の苦情処理研修計画書を作成し、研修を実施し、その結果を苦情処理研修実施報告書にとりまとめ、会長に報告し了承を得ることを、責任をもって実施する。

### 2 - 3 : 情報提供責任者

情報提供責任者は会長により任命された者で、個人情報に関する事故・事件事例及びその統計情報、再発防止策、外部の苦情対応機関等に関する情報を広く消費者及び事業者・団体等に提供する。

### 2 - 4 : 消費者苦情対応窓口

消費者等の個人情報保護に係る苦情を受付ける「消費者苦情対応窓口」を苦情相談室内に設置することとする。ただし、プライバシーマーク制度等に関する質問・相談を受付ける「プライバシーマーク制度問合せ窓口」とは区別し、連絡先（メールアドレス等）は別のものを定めることとする。

### 2 - 5 : 監査責任者

監査責任者は会長により任命された者で、「苦情処理監査手順書」に基づき、苦情相談室を対象とする苦情処理に関する毎年度の監査計画書を作成し、監査人を指名して監査を実施し、その結果を「苦情処理内部監査報告書」にとりまとめ、会長に報告し了承を得ることを、責任をもって実施する。また、会長より改善指示があった場合は、苦情相談室に対しその指示を通知し、是正措置について報告を受け、会長に報告するものとする。

## ・ 苦情処理手順

当協会の苦情相談室における個人情報保護に係る苦情処理は、「苦情処理手順」に則って実施するものとする。

## ・ 苦情処理

個人情報保護に係る苦情処理を「苦情処理手順」に則り実施するための規則を次の通り定める。

## 苦情処理規則（第 0.3 版）

### 4．総則

#### 4 - 1：目的

本規則は、苦情の受付とその解決に向けた簡易で迅速な手続を制定することにより、利用者の正当な権利の保護を図ることを目的とする。

#### 4 - 2：苦情相談室の責務・業務

1. 苦情相談室は、苦情の申し出を誠実に受理し、公平で迅速かつ透明な解決を図る。
2. このため、苦情相談室は、申出人から事情を十分にヒアリングし、必要に応じて助言等を行うほか、対象事業者に対して事実関係を調査・確認する。
3. 苦情相談室は、プライバシーの保護に配慮しつつ、苦情事例を踏まえた再発防止のための取組みを行う。

#### 4 - 3：一般への周知

1. 当協会及び対象事業者は、当協会の苦情相談室の周知に努める。
2. 当協会は、協会のホームページ及びパンフレット等で、苦情等の受付窓口の連絡先、苦情を申し出る方法等を明らかにする。

#### 4 - 4：申出人の選択権の保障

1. 当協会は、申出人の希望する手段で対応できるようにするために、電話、FAX、メールでの受付手段を提供する。
2. 対象事業者が複数の認定個人情報保護団体に所属していた場合、申出人の都合で対応する認定個人情報保護団体を変更することを認める。
3. 苦情処理によって苦情が解決しないときは、当協会は、他の苦情対応機関についての情報も提供するものとする。

#### 4 - 5：人材育成

当協会は、苦情処理に係る研修、苦情事例の研究その他の方法により、苦情処理を担当する職員の育成に努める。

#### 4 - 6：記録の保存・苦情処理結果等の公表・プライバシーへの配慮等（必須）

1. 当協会は、苦情等の受付状況及び対応結果を記録し、一定期間これを保存する。
2. 当協会は、苦情等の受付状況及び対応結果に関する統計、主たる苦情処理事案の概要を定期的に公表する。なお、苦情処理事案については、申出人に関する情報であって、公にすることにより、申出人の権利その他正当な利益を害するおそれのあるものについては非公開とする。また、申し出を受けた対象事業者の情報についても、

## 苦情処理規則（第 0.3 版）

非公開とする。

3. 苦情処理事案の概要のうち、本人が特定されるおそれがあるものを公表する場合は、申出人に同意を得た上で行うこととする。

### 4 - 7 : 標準処理期間等

1. 苦情処理の打切り、他の苦情対応機関の紹介等を考慮し、苦情処理に係る標準処理期間を 3 ヶ月とする。
2. 標準処理期間到来時に未解決のものは、当協会から申出人にこの間の取扱状況を回答する。
3. 標準処理期間到来時に苦情が未解決である場合には、当協会は、可能な限りで他の苦情対応機関の説明および紹介等を行う。

## 5 . 受付対象

### 5 - 1 : 取り扱う苦情の範囲

1. 苦情相談室は、法律、当協会が定める個人情報保護指針及び対象事業者の個人情報保護方針等に関する苦情を取り扱う。
2. 苦情相談室の対象とする苦情にあっても、本人又はその代理人以外の者による苦情の申し出については、苦情を受け付けない。
3. 主務大臣が協会に処理するように求めた苦情に対しては、前項までの規程に関らず処理する。

### 5 - 2 : 苦情処理を行わない場合

1. 苦情処理を行わない場合には、その旨及び理由を本人又はその代理人に具体的に説明する。
2. 苦情処理を行わない場合は、以下のケースとする。
  - 取り扱う苦情の範囲外の場合
  - 苦情申出人の範囲外の場合
  - 訴訟係属中又は訴訟終了後の場合（民事調停等を含む）
  - 申出人が明らかに不当な目的で苦情を申し出ている場合
  - 明らかに消滅時効が完成している場合
  - 一事案について再三苦情処理の申し出がなされた場合

### 5 - 3 : 苦情申出人の範囲

1. 苦情申出人は本人又はその代理人とする。

## 苦情処理規則（第 0.3 版）

### 2. 代理人の範囲は、以下のものとする。

父母の共同親権のもとにある子の場合、親権者である父又は母  
子が養子縁組している場合は、養親  
親権者が父又は母のいずれかに定められている場合は、親権者として定められた者  
親権を行う者がいない場合は、未成年後見人  
その他、本人から権限を付与された者

## 6. 苦情相談室の構成

### 6 - 1 : 苦情相談室及び公平性・専門性

#### 1. 苦情相談室の内容は、以下のとおりとする。

名称

財団法人 日本情報処理開発協会

プライバシーマーク事務局 個人情報保護苦情相談室

事務所所在地

〒105 - 0011 東京都港区芝公園 3 - 5 - 8 機械振興会館内

対象事業者の範囲

プライバシーマーク付与認定事業者

2. 苦情相談室には、2 年程度の苦情（一般的にいう問合せ、質問を含む）処理経験を有している者を置く。
3. 苦情相談室に 1 名の苦情処理責任者を置く。
4. 苦情相談室の公平性を担保する観点から、苦情処理監査責任者の指揮の下、定期的な監査を実施する。

### 6 - 2 : 苦情処理担当者等の守秘義務

1. 苦情相談室の職員若しくは職員であった者は、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. 苦情相談室の職員として任用された者は、前項に関して誓約書を協会に提出しなければならない。

## 7. 苦情処理組織間の連絡

### 7 - 1 : 組織間連絡

1. 当協会は、個人情報保護に関する苦情処理を行っている他の認定個人情報保護団体

## 苦情処理規則（第 0.3 版）

を一覧化したものを備え置くこととする。

2. 相談、苦情の申し出が当協会の取扱い範囲外のものであるときは、当協会は、1 の表を参照し、紹介先の苦情処理組織が受入可能であることを確認し、当該申出事案の取扱を行っている別の苦情処理組織を紹介するものとする。

### 8 . 対象事業者の協力義務

#### 8 - 1 : 対象事業者の責務・行為準則等

1. 対象事業者は、当協会から求められた苦情の解決に向けて、誠実かつ迅速に対応しなければならない。
2. 対象事業者は、当協会から事実関係の調査・確認や苦情に対する対応状況・解決案等についての報告及び資料提出を求められたときは、これに協力しなければならない。
3. 対象事業者は、当協会からの前項の報告等が不十分として再提出の要請があったときは、これに協力しなければならない。
4. 対象事業者は、正当な理由がある場合を除き、協会からの苦情処理のための協力要請に対して応じなければならない。
5. 対象事業者は、苦情を真摯に受け止め、再発防止策など必要な措置を講じるものとする。

#### 8 - 2 : 対象事業者による対応結果の報告

1. 対象事業者は、当協会の勧告に関する対応結果を当協会に報告しなければならない。
2. 苦情相談室は、前項の義務が履行されていない場合は、必要に応じて対象事業者に対して履行を促すことを勧告することができる。
3. 協会は、対象事業者が前項の勧告に従わない場合は、主務大臣に報告するとともに対象事業者となった基の資格を剥奪することができる。

#### 8 - 3 : 対象事業者による解決促進義務

1. 対象事業者は、当協会から苦情解決につき求められたときは、誠実かつ迅速に対応する等の苦情解決促進義務を負う。
2. また、当協会は決の促進を図るために、対象事業者に対して苦情への対応状況について定期的に報告を求めることができる。

### 9 . 手続

## 苦情処理規則（第 0.3 版）

### 9 - 1 : 苦情受付及び受付時の対応

1. 苦情の受付時に苦情相談室が申出人に伝える内容は、以下のとおりとする。
  - 苦情処理プロセス
  - 標準処理期間
  - 標準処理期間到来時の取扱い
2. 当協会は、申出人の便宜を図るため、申し出の手段として電話、FAX、メールおよび書面による申し出を受け取るものとする。
3. 手続を開始するにあたっては、必ず事前に申出人に手続の進め方を説明し、同意を得なければならない。

### 9 - 2 : 処理可能かどうかの判断

1. 苦情相談室は、5 - 1「取り扱う苦情の範囲」、5 - 2「苦情処理を行わない場合」に基づいて、受け付けた苦情が処理可能であるかどうかを判別する。
2. 処理できない苦情であった場合、苦情相談室は、申出人に弁護士会仲裁センター等の他の苦情対応機関を紹介するように努める。

### 9 - 3 : 調査及び対象事業者、関係者の協力

1. 苦情相談室は、処理可能な苦情のうち、対象事業者に関係するものについては、当該対象事業者及び関係者に通知する。ただし、苦情の申出人が当該対象事業者及び関係者に通知することを希望しない場合はこの限りでない。
2. 対象事業者は、当協会から通知を受けた苦情に対する調査（資料提供等を含む）を行い、苦情相談室に協力しなければならない。ただし、正当な理由がある場合は、この限りではない。
3. 対象事業者は、事実関係の調査を行った結果として事情説明及び主張、対応方針案を作成し、文書で当協会に提出しなければならない。

### 9 - 4 : 申出人への回答

1. 苦情相談室は、対象事業者から提出された事情説明及び主張、対応方針案の文書が、法律、当協会が定める個人情報保護指針及び対象事業者の個人情報保護方針等に照らし、適切でないと認められた場合は、必要に応じて対象事業者に対して是正措置を講ずることを勧告し、当該文書の再提出を求める。
2. 苦情相談室は、対象事業者から提出された文書の内容を申出人に伝達し、対象事業者の対応に納得できるか否かの意向を確認する。

### 9 - 5 : 解決案の提示及び尊重義務

苦情相談室は、申出人及び対象事業者双方からの事情聴取や提供された資料等に基づ

## 苦情処理規則（第 0.3 版）

いて、解決案又は解決のための方向性を提示し、申出人の意向を確認しなければならない。

### 9 - 6 : 結果に対する同意・不同意

申出人が解決案を受諾しなかったときは、苦情相談室は以下のいずれかの対応をとらなければならない。

1. 対象事業者にその旨を通知し、解決案を再び提出するように促す。
2. 苦情相談室から代替案を提示する。
3. 不調により苦情処理手続を終了し、他の苦情対応機関の紹介をする。

### 9 - 7 : 苦情未解決の場合の取扱い

苦情相談室は、申出人に弁護士会仲裁センター等の他の苦情対応機関を紹介することを考慮しなければならない。

### 9 - 8 : 措置・勧告

1. 当協会は、対象事業者が苦情処理規則の定め反する行為その他問題となる行為を行ったことが判明した場合には、必要な措置・勧告を行うものとする。
2. 当協会は、1.に掲げる措置・勧告を行うに当たり、当該対象事業者に対して当該措置・勧告に係る事情の説明を行い、対象事業者自らの正当性を主張できる機会を与えなければならない。

### 9 - 9 : 苦情処理実績の報告

当協会は、主務大臣に対して当該期間における苦情処理実績に関する報告を定期的に行わなければならない。

### 9 - 10 : 主務大臣に申し出があった苦情の取扱い

1. 主務大臣に申し出があった苦情につき、主務大臣から求められた場合、苦情相談室は、当該苦情に係る処理を行い、必要に応じて主務大臣に報告しなければならない。
2. 苦情相談室は、前項の苦情について処理を行う場合は、その旨を申出人に伝えなければならない。

### 9 - 11 : 細則（必須）

以上に規定したものその他、この規則の運営に必要な事項は細則において別途定める。

以上