

# プライバシーマーク付与機関における 苦情相談等の対応手順



一般財団法人日本情報経済社会推進協会  
プライバシーマーク推進センター

## 改廃履歴

版	制定・改定日	改定箇所・理由	施行日
1.0	平成 22 年 10 月 15 日	「プライバシーマーク制度設置及び運営要領」の全面改正に伴い、改定第 1 版とする。	平成 23 年 3 月 1 日
1.1	平成 23 年 4 月 1 日	組織名変更を反映	平成 23 年 4 月 1 日

## 目次

1. 適用範囲.....	1
2. 定義.....	1
3. 体制.....	1
3.1 相談等窓口.....	1
3.2 相談等窓口業務.....	1
4. 実施及び運用.....	1
4.1 申出先の公開.....	1
4.2 相談等の対象範囲.....	1
4.3 相談等対応の対価.....	1
4.4 相談等の申出への対応手順.....	2
4.4.1 相談等への対応.....	2
4.4.1.1 申出の方式.....	2
4.4.1.2 申出の受理.....	2
4.4.1.3 申出の移送.....	2
4.4.1.4 対応の開始.....	2
4.4.1.5 他機関の紹介.....	2
4.4.2 調査.....	2
4.4.2.1 相談者の同意.....	2
4.4.2.2 付与事業者への要請.....	2
4.4.2.3 関係機関との協力.....	3
4.4.2.4 付与事業者への指導.....	3
4.4.3 回答.....	3
4.4.3.1 相談者への回答.....	3
4.4.3.2 再度の調査.....	3
4.4.4 終結.....	3
4.4.4.1 解決.....	3
4.4.4.2 未解決.....	3
5. 記録.....	4
6. 事故報告書の提出.....	4
7. 秘密保持の義務.....	4
7.1 秘密の保持.....	4
7.2 目的外利用の禁止.....	4
8. 相談等の概要の公表.....	4
9. 改正.....	4

本頁は空白です。

## 1. 適用範囲

事務局が、「プライバシーマーク制度基本綱領」（以下「基本綱領」という。）第6条の規定により、事業者、本人又は消費者からプライバシーマーク制度の運用に関する苦情、相談、質問等（以下「相談等」という。）に対応するときは、この手順による。

## 2. 定義

この手順で使用する用語は、この手順に定めがあるもののほか、日本工業規格 JIS Q 15001「個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」（以下「JIS」という。）及び基本綱領において使用する用語の例による。

## 3. 体制

### 3.1 相談等窓口

事務局の中に相談等窓口を設ける。相談等窓口は、相談等を受付けて、相談等の申出者（以下「相談者」という。）への回答、解決策の提示及び適当な場合は他の機関への紹介等を行う。

### 3.2 相談等窓口業務

相談等窓口はプライバシーマーク制度への信頼を確保するため、次に掲げる業務を行う。

- a) 相談等を迅速かつ適切に解決すること。
- b) 現にプライバシーマーク付与を受けている事業者（以下「付与事業者」という。）に関する相談等については、必要に応じて当該付与事業者を指導すること。
- c) 相談等の状況及び対応結果を付与事業者に提供することにより、同種の相談等の発生の未然防止に資すること。
- d) その他相談等に対し必要な助言を行うこと。

## 4. 実施及び運用

### 4.1 申出先の公開

事務局は、相談等窓口への相談等の申出方法及び申出先の情報を、プライバシーマーク制度のウェブサイトその他プライバシーマーク制度の広報資料に公開する。

### 4.2 相談等の対象範囲

相談等窓口は、次に掲げるいずれかに該当する相談等に限り受け付けるものとし、ここに該当しない相談等については、別途、他の消費者相談窓口の紹介等を行い、相談等への対応は実施しない。

- a) 付与事業者の個人情報の取扱いに関する相談等
- b) その他プライバシーマーク制度に関する相談等

### 4.3 相談等対応の対価

相談等窓口が行う対応は、無償とする。

#### 4.4 相談等の申出への対応手順

相談等窓口は、次に示す手順により相談等の申出を受付けて、その解決に努める。

##### 4.4.1 相談等への対応

###### 4.4.1.1 申出の方式

相談等は、電話、FAX、プライバシーマーク制度のウェブサイト上の問合せフォーム又は書面の手段により受け付ける。書面による申出の様式は特に定めず、相談者による自由な形式とする。

###### 4.4.1.2 申出の受理

相談等窓口は、対象範囲が4.2に掲げる事項に限られることを受付時に説明し、対応可能かどうかを判断する。4.2に掲げる事項に含まれない場合は申出を受理せず、4.4.1.5に定める手順に従う。なお、相談等窓口が申出を受理した後であっても、相談者は、いつでも相談等の申出を取下げることができる。

###### 4.4.1.3 申出の移送

相談等窓口は、特定の付与事業者に対する相談等の申出であるときは、相談等窓口で担当することが適切と判断した場合を除き、当該付与事業者についてプライバシーマーク付与の適格性について審査を行ったプライバシーマーク指定審査機関（以下「審査機関」という。）に、当該申出を移送する旨を相談者に通知し同意を得た上で移送する。相談者が当該審査機関への移送に同意しないときは、相談等窓口の担当とする。

###### 4.4.1.4 対応の開始

相談等窓口は、相談者に指導・助言（自主交渉のアドバイスなど）、その他情報提供等の対応を行う。ただし、4.4.2項に定める手続が必要であると判断したときは、相談等の対応を開始するに際し、相談者に対し4.4.2項に定める手順により調査を行った上で回答する旨を説明する。

###### 4.4.1.5 他機関の紹介

相談等窓口では対応できない相談等の場合には、消費者相談を行っている他の機関の相談窓口等を紹介するように努める。

##### 4.4.2 調査

###### 4.4.2.1 相談者の同意

相談等窓口は、相談等の解決のため事実関係を確認する必要があると認めたときは、申出の対象となった付与事業者及び関係者に申出内容を通知し、事実関係等の調査を行うことについて、あらかじめ相談者の同意を得る。ただし、相談者が申出内容又は氏名の通知を希望しない場合は、相談者の意思に従う。

###### 4.4.2.2 付与事業者への要請

相談等窓口は、プライバシーマーク付与に関する規約第12条の規定に基づき、相談等の申出の対象となった付与事業者に、次に掲げる事項について、口頭又は文書により報告を求める。当

該付与事業者は、この求めに応じるものとする。

- a) 申出内容に関する事実関係
- b) 申出内容に関する見解
- c) 相談者への対応方針（解決案）

#### 4.4.2.3 関係機関との協力

相談等窓口は、相談等の対象となっている付与事業者について確認・調査を行うために、基本綱領第11条の規定に基づき、各審査機関に当該付与事業者に関する審査資料の提供を求めることができる。

#### 4.4.2.4 付与事業者への指導

プライバシーマーク付与機関（以下「付与機関」という。）は、相談等窓口を通して取得した4.4.2.2の規定による報告の内容について、JIS及び当該付与事業者の個人情報保護マネジメントシステムに照らし、適切でないと認めるときは、当該付与事業者に対し、是正処置を講ずるよう文書により指導する。

指導を受けた当該付与事業者は、文書により改善報告（即時に実施できないものについては計画でもよい。）を行わなければならない。当該付与事業者がプライバシーマーク付与の適格性の審査中の事業者である場合、付与機関は、必要があると認めるときは、プライバシーマーク付与の適格性について当該事業者を審査中である審査機関に連絡し、当該事業者のプライバシーマーク付与の適格性については、当該改善報告を含めて判断するよう当該審査機関に要請する。

### 4.4.3 回答

#### 4.4.3.1 相談者への回答

相談等窓口は、状況に応じ、相談等の対象となった付与事業者からの報告内容及び相談者への対応方針を相談者に提示するとともに、相談等窓口としての見解及び4.4.2.4の規定に基づく当該付与事業者への指導内容等を伝える。

#### 4.4.3.2 再度の調査

相談等窓口が当該付与事業者に対して再度の確認の必要性や、解決策の代替案の提示等が妥当であると判断したときは、引き続き調査を行い、必要に応じて解決案を提示する等、相談等の解決に努める。

### 4.4.4 終結

#### 4.4.4.1 解決

当該付与事業者の対応又は相談等窓口からの回答により解決した場合、相談等の対応の終結を宣言する。

#### 4.4.4.2 未解決

当該付与事業者の対応又は相談等窓口の対応によっても解決しない場合には、解決は不可能であることを相談者、当該付与事業者及び関係者に伝え終結とする。当事者のどちらかが希望する

場合は、他の当事者の了解を得て、他の相談機関を紹介することができる。

## 5. 記録

相談等窓口は、相談等の申出の受付から終結に至るまでの記録を保管する。

## 6. 事故報告書の提出

相談等窓口は、付与事業者より提出された事実関係等の調査結果等の報告書から、当該付与事業者の個人情報の取扱いに関する事故であることが明確になった場合には、当該付与事業者に、当該付与事業者のプライバシーマーク付与の適格性の審査を実施した審査機関あてに個人情報の取扱いに関する事故等の報告書を提出するように求めるとともに、当該審査機関にも連絡する。

## 7. 秘密保持の義務

### 7.1 秘密の保持

相談等窓口は、相談者及び付与事業者の秘密を保持しなければならない。ただし、あらかじめ相談者又は付与事業者の同意を得て開示する場合はこの限りではない。

### 7.2 目的外利用の禁止

相談等窓口は、相談等窓口業務において知り得た情報について、その業務以外の目的に利用してはならない。

## 8. 相談等の概要の公表

事務局は、相談等への対応状況に関する概要を定期的に公表する。

## 9. 改正

この手順の改正は、付与機関が行う。



本頁は空白です。

一般財団法人日本情報経済社会推進協会

プライバシーマーク推進センター

〒106-0032 東京都港区六本木1丁目9番9号

六本木ファーストビル

Tel: 03-5860-7563

Fax: 03-5573-0562

URL: <https://privacymark.jp/>