

苦 情 処 理 手 順 書

本苦情処理手順書は、「個人情報の保護に関する法律」第42条および「個人情報の保護に関する法律施行令」第9条2項3号に基づき実施する、対象事業者（プライバシーマーク付与認定事業者）の個人情報の取扱いに関する苦情処理の苦情処理規則の実施手順を定めたものである。

1. 目的

- ① 本人等から対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情について解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、その苦情に係る事情を調査するとともに、当該対象事業者に対し、その苦情の内容を通知してその迅速な解決を求める。
- ② 前項の申出に係る苦情の解決について必要があると認めるときは、当該対象事業者に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求める。

2. 対象範囲

- ① 苦情を受付けるのは、本人等から申出があった苦情が対象事業者（プライバシーマーク付与認定事業者）に関係がある場合に限るものとする。
- ② 前項以外の場合は、苦情の対象となった事業者について調査し、その結果を本人等に回答し、苦情処理は実施しないものとする。

3. 苦情処理手順

- ① 申出人に対して、苦情処理に適用するプロセスを説明する。
- ② 処理可能な苦情であるかどうかを判別する。
 - (1) 認定個人情報保護団体の構成員となっている個人情報取扱事業者又はマーク制度等を通じて認定個人情報保護団体からマークを付与された個人情報取扱事業者に対する苦情を必ず処理する。
 - (2) 法律、認定個人情報保護団体が定める個人情報保護指針（法律第43条）及び対象事業者の個人情報保護方針等に関する案件を必ず処理する。
- ③ 処理可能な苦情の対応状況、結果を記録し維持する。
- ④ 苦情を処理できない場合には、申出人に対して処理できない理由を明確に説明するとともに対応可能な他機関を紹介する。
- ⑤ 処理可能な苦情のうち、対象事業者に関係するものを関係者（対象事業者および当該苦情

に關与したと思われる事業者もしくは団体) に通知する。

- ⑥ 苦情の処理過程で当該苦情に關与したと思われる事業者もしくは団体と連携すること
- ⑦ 処理可能な苦情のうち、例えば認定個人情報保護団体の個人情報保護指針に関する問い合わせ等、対象事業者に關係しないものは、認定個人情報保護団体が調べることによって申出人に回答すること
- ⑧ 対象事業者に対して、通知した苦情につき、事實關係を調査した上で、文書で提出することを求める。
 - (1) 事情説明及び主張
 - (2) 対応方針案
- ⑨ ⑧により提出された文書が、法律、認定個人情報保護団体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、適切でない認められる場合は、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。
- ⑩ 対象事業者から提出された文書の内容を苦情の申出人に伝達し、対象事業者の対応について納得できるか否かの意向を確認する。
- ⑪ 申出人が納得できない場合は、引き続き対象事業者との間で調整を行い、必要に応じて解決案を提示する。
- ⑫ 申出人及び対象事業者が調整に応じた場合、苦情処理の終結を宣言し、苦情処理の内容を記録する。
- ⑬ 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する。

以上