



認定個人情報保護団体対象事業者

個人情報の取扱いに係る
苦情処理規則

2022年3月1日

特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構

個人情報の取扱いに係る苦情処理規則

(目的)¹⁾

第1条 この規則は、特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構(以下「当機構」という。)が、当機構の認定業務実施規程第11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。

(苦情処理の実施体制)

第2条 当機構は、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、処理を担当する相談員を1名以上置くこととする。

(相談員の育成)

第3条 当機構は、苦情処理を担当する相談員の知識と能力向上のために、研修等による育成に努めなければならない。

(苦情処理)

第4条 当機構は、苦情申立人から苦情について解決の申出を受けた時は、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手順について説明を行う。
- (2) 必要に応じ、苦情申立人と対象事業者双方に対し文書若しくは口頭での説明又は資料の提出を求める。
- (3) 苦情内容に応じ、必要な助言を行うとともに、適切かつ迅速な解決に努める。
- (4) 解決に至らないときは、当該苦情の相手方である対象事業者にその旨を通知してその解決を求めるものとする。
- (5) 受け付けた苦情が取り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 前項各号に該当しても、次の場合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出がなされた場合。

3 対象事業者は、第10条に定める協力依頼があったときは、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、単独で苦情対応を行った場合は、その対応結果を当機構に報告しなければならない。

(外部有識者からの意見聴取)

第5条 当機構は、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6条 当機構は、対象事業者又は苦情申立人の申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、個人情報安全利用推進委員会の承認を得て、当該事案の苦情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4条第1項(2)号に基づく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と対象事業者と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7条 当機構は、苦情解決について対象事業者又は苦情申立人の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8条 当機構は、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9条 当機構は、認定個人情報保護団体としての適格性を確保するため、苦情処理業務が適切に実施されているか否か、年に一回、個人情報安全利用推進委員会による監査を受ける。

(対象事業者の協力義務)

第10条 当機構は、苦情解決の申出があったときは、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 当機構は、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。

(費用負担)

第 11 条 本規則に基づく苦情処理に要する費用（交通費、外部有識者への支払いを含む。）は、相手方対象事業者が負担するものとする。

2 苦情解決の申出人からは手数料・その他の費用を徴収しない。

(指導、勧告等)

第 12 条 当機構は、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。

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、当機構の認定業務実施規程第 16 条の定めにより登録取消しなどの必要な措置を行う。

制定・改定日	改訂箇所・理由
令和 4 年 3 月 日	制定

様式 1

年度 苦情処理に関する実績報告

1. 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 (うち今年度未解決分(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
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
その他	件
合計	件

2. 上記以外(相談・問合せ等)

件