

個人情報の取扱いに関する苦情処理規則

平成20年7月23日
社団法人全国警備業協会

(目的)

第1条 この規則は、会員及び対象事業者となることについて同意を得た会員の加盟警備業者（以下、「対象事業者」という。）の個人情報の適正な取扱いを確保することを目的として社団法人全国警備業協会（以下「本会」という。）が認定個人情報保護団体業務実施規程第4条第1号に規定する苦情（以下「苦情」という。）の処理を公平な立場から、誠実かつ迅速な解決を図るため、必要な事項を定めるものである。

(苦情処理の実施体制)

第2条 本会は、前条の目的を達成するため、事務局に警備業個人情報保護推進室（以下「推進室」という。）を置く。

(推進室の責務)

- 第3条 推進室は、苦情等の申出を誠実に受理し、公平で誠実かつ迅速な解決を図るよう努めなければならない。
- 2 推進室は、第4条に規定する苦情処理記録の保存及び苦情処理結果の公表に関して、プライバシーへの配慮等に努め、再発防止のための取組みを行うよう努めなければならない。
- 3 推進室の担当者又は担当者であった者は、正当な理由がある場合を除き、職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(苦情処理結果の記録及び保存並びに集計結果の公表)

- 第4条 推進室は、苦情の受付状況及び対応結果に関する記録を作成し、作成後これを10年間保存するものとする。
- 2 推進室は、苦情の受付状況及び対応結果に対する統計の概要を定期的に公表する。

(担当職員に対する教育研修)

第5条 推進室は、個人情報の取扱いに関する苦情の適切な処理を図るため、担当職員に対する教育研修を行う。

(取り扱う苦情の範囲)

第6条 推進室は、対象事業者に対する個人情報の取扱いに関する苦情を取り扱う。

2 推進室は、次の各号に該当する場合は、苦情処理を行わず、又は苦情処理を打ち切ることができる。

- (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) 具体的な案件につき、本人又はその代理人等の関係者以外の者からの申出の場合
- (3) 被害についての損害賠償に関する内容である場合
- (4) 訴訟継続中又は訴訟終了後の場合（民事調停等を含む。）
- (5) 明らかに不当な目的で苦情を申し出ていると認められる場合
- (6) 苦情処理手続きが終了した事案について繰り返し苦情の申出がなされる場合
- (7) 申出人が推進室からの文書若しくは口頭の説明又は資料の提出の求めに応じない場合
- (8) 相当の期間経過後も依然として申出人と対象事業者の主張に隔たりが大きく、苦情の解決が極めて困難と認められる場合

（費用の負担）

第7条 個人情報の取扱いに関する苦情の処理に係る費用は、対象事業者が負担するものとし、申出人に負担させない。ただし、苦情の申出に係る実費は本人の負担とする。

（受付窓口）

第8条 個人情報の取扱いに関する苦情の処理の受付窓口は以下のとおりとする。

【社団法人全国警備業協会 警備業個人情報保護推進室】

〒160-0023 東京都新宿区西新宿1-9-18 永和ビル7階

（苦情処理に係る手続）

第9条 推進室は、個人情報の取扱いに関する苦情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行い、その苦情に係る事情を調査し、迅速な解決に努めるものとする。

- 2 推進室は、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、申出人及び対象事業者等に対し、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ことができる。
- 3 対象事業者は、推進室から前項の規定による求めがあったときは、正当な理由がない限り、これを拒んではならない。
- 4 対象事業者は、推進室の苦情解決のための意見を尊重しなければならない。
- 5 推進室は対象事業者が求めに対して正当な理由がなく拒んだ場合は当該事業者に勧告を行い、同時に個人情報保護委員会に通告するなど、必要な措置を行う。

(苦情の申出人への回答)

第 10 条 推進室は、苦情の申立人に対して回答する際、事前に解決のための方向性を提示して申立人の意見を聞くこととする。

2 申立人が解決案に同意しない場合は、当該事業者に対しさらなる対応を求めるなど最善を尽くさなければならない。

3 推進室は、苦情を受け付けた場合、直ちに対象事業者支援のための対策を取り、解決する努力をすることとする。しかし、対象事業者と申立人との間で当該苦情が解決されない場合には、対象事業者はその経緯を推進室に報告し、指示を求める。

4 推進室は、報告を受けさらなる解決の努力を行うこととし、やむなく解決に至らない場合は、申立人に他の紛争解決支援機関を紹介するなどして当該機関利用のための必要な手続きを説明のうえ、当該手続利用の意思の有無を確認することとする。

5 最終的に申立人の合意が得られない場合は、他の苦情対象機関を紹介するなど、申立人に対して配慮した手続、説明を行う。

(外部意見聴取制度)

第 11 条 推進室は、重要な判断が必要な場合など必要に応じて弁護士等の第三者に意見を求め、それを踏まえて判断するものとする。

(本規則の改廃)

第 12 条 本規則の改廃は、理事会の決議によるものとする。なお、その場合には、個人情報保護委員会の意見を徴するものとする。

附則

この規則は、本会が個人情報の保護に関する法律第 37 条第 1 項の規定に基づき、認定個人情報保護団体の認定を受けた日（平成 20 年 1 月 21 日）から施行する。