

苦情処理に関する規程（案）

制定 平成 17 年 5 月 9 日（個人情報保護委員会）

改定 平成 17 年●月●日（個人情報保護委員会）

第 1 章 総 則

（目的）

第 1 条 社団法人東京グラフィックサービス工業会（以下、本会）個人情報保護委員会（以下、委員会）は、情報主体（消費者）から印刷・グラフィックサービス工業事業者が関わるとされる個人情報に関する苦情に対して適確に対応することで、情報主体の正当な利益保護を図り、合わせて本会会員企業の個人情報保護活動を支援する。

（組織）

第 2 条 委員会の下に苦情処理の窓口を置く。本会ホームページ等に苦情受け付けの問合せ先を公表し、事務局が情報主体から苦情相談を受け付け、委員会へ報告し、委員会で対応にあたる。

苦情処理に対応する機関の名称は、「社団法人東京グラフィックサービス工業会個人情報保護委員会」とする。

対象事業者の範囲は、本会会員とする。

（組織の責務・業務）

第 3 条 委員会では、苦情があった場合、申し出に誠実に対応を図る。対応にあたり当該会員との折衝を行なうこともできる。解決のために関係機関と協議することもできる。

2. 委員会は苦情の内容を記録し、処理結果を公表し、プライバシーへの配慮に努め、再発防止のために取り組むように努める。

（集計結果の公表）

第 4 条 委員会は苦情処理事案を 1 年間集計し（各年 4 月 1 日～翌年 3 月 31 日）、本会ホームページ等で公表する。

2. 苦情の受付状況、対応結果を記録し、三年間保存する。

3. 情報主体が特定される恐れがある内容については、情報主体及び申し出人の同意を得ずに公開しない。

（人材育成）

第 5 条 委員会は苦情処理、対応を円滑に図るため、本会職員の個人情報保護に関する法令の理解、苦情処理対応力の向上を図るために教育を行う。

（監査）

第 6 条 苦情処理業務について、本会会長が指名する監査人によって、1 年に 1 回業務監査を行ない、本会理事会へ報告する。

（守秘義務）

第7条 苦情処理担当者及び本会会員は、守秘義務を負う。業務上知り得た内容を正当な理由なく漏らしてはならない。

(対象事業者の責務の明確化)

第8条 本会会員は、個人情報保護方針、同ガイドラインを遵守し、情報主体から委員会に苦情があった場合、誠実かつ迅速にその解決にあたる責務を負う。

2. 本会会員は、委員会から資料提出等の要請があった場合は、正当な理由がない限り、これに協力しなければならない。

(取り扱う苦情の範囲)

第9条 委員会が情報主体から受け付ける苦情の範囲は、印刷・グラフィックサービス工業分野に関わる範囲とする。

但し、以下の事由がある場合は受け付けない。

- ① 本会及び会員の取り扱う個人情報の取扱に関する苦情でない場合
- ② 具体的な案件につき、情報主体又はその代理人等の関係者以外からの申し出
- ③ 被害についての損害賠償に関する内容
- ④ 訴訟係属中又は訴訟終了後の場合
- ⑤ 明らかに不当な目的で苦情を申し出ている場合
- ⑥ 苦情処理手続きが終了したものについて繰り返し苦情の申し出がなされる場合

(受付窓口等の周知)

第10条 本会はホームページ等で情報主体に苦情受付の窓口を公表、周知する。

(苦情受付時の対応)

第11条 苦情受付の方法は、電話、FAX、eメール等で本会事務局苦情担当職員が受け付け、記録し、委員会へ報告する。

(対象事業者の協力義務)

第12条 本会会員は、苦情処理にあたり、委員会と協力するものとする。

(勧告等)

第13条 委員会は苦情処理にあたり、当該会員に対し、解決へ向けた措置をとるが、会員が本会ガイドラインの定めに反する行為、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、会長は必要な措置を講ずるべき旨の勧告その他の措置をとる。

(苦情の申し出人への回答)

第14条 委員会は調査、対応の結果、解決のための方向性を提示し、意向を確認した上で、苦情申し出人に報告する。

2. 申し出人が同意しない場合、会員に対し更なる対応を求めることができる。
3. 最終的に合意が得られない場合は、他の苦情処理機関を紹介する等、申し出人に配慮する。

(改廃)

第 15 条 この規程は、委員会で改廃する。

対象事業者向け研修手順書

制定 平成 17 年 5 月 9 日（個人情報保護委員会）

個人情報保護委員会は、本会会員向けに認定個人情報保護団体としての責任を全うするために、個人情報保護法及び苦情処理について、委員会が予定を立て、毎年 1 回以上研修会を実施し、周知徹底を図るものとする。

1. 研修計画

1 年に 1 回以上、会員に対して個人情報保護及び苦情の受付、処理に関する研修会を個人情報保護委員会が主催して実施する。研修会実施の予告は本会全会員へ周知する。研修会は概ね本会総会の時を目途とする。

2. 報告書の作成

委員会は、「研修会報告書フォーマット」に記載される要領で、実施時期、実施者、実施場所及び内容を記載した実施報告書を作成する。

経済産業大臣からの求めがある場合には速やかに提出する。

3. 手順の改廃

本手順書は委員会において改廃する。

※平成 17 年度計画（案）

- 日 時＝平成 17 年 5 月 26 日（木）午後 4 時～
- 場 所＝ホテルグランドパレス
- 対象者＝社団法人東京グラフィックサービス工業会会員
- ◇ 講 師＝斎藤 成（社団法人東京グラフィックサービス工業会 専務理事、J I P D E C プライバシーマーク事務局審査リーダー）
- ◇ 内 容＝1. 社団法人東京グラフィックサービス工業会の個人情報保護方針とガイドラインの説明
 - 2. 認定個人情報保護団体の役割
 - 3. 個人情報の都民・消費者からの苦情受付と処理

研修会報告書フォーマット

平成17年 月 日制定

(個人情報保護委員会)

A4サイズで作成する

報告書作成年月日を記入する

タイトル「個人情報保護及び苦情処理に関する説明会実施報告書」とする

主催者名「社団法人東京グラフィックサービス工業会個人情報保護委員会」とする

報告書には委員長の承認印を受ける

本報告書は三年間委員会が保管する

記載事項

1. 実施日時
2. 実施者
3. 実施場所
4. 講師名
5. 出席人数及びその氏名
6. 実施内容
 - (1) 趣旨
 - (2) 講義内容の概要
 - (3) 参考として当日の配付資料を添付する。

----- (作成例) -----

平成 17 年 月 日作成

個人情報保護及び苦情処理に関する説明会
実施報告書

承認印

社団法人東京グラフィックサービス工業会
個人情報保護委員会

----- (作成例) -----

- 実施日時＝平成 17 年 月 日() 午後 時～ 時
- 実施者＝個人情報保護委員会
- 実施場所＝ホテル●● (千代田区●●町 1-1-1)
- 講師＝●●氏 (所属、肩書き)
- 出席者＝ ●●人

〈実施内容〉一例一

最初に、吉岡新個人情報保護委員会委員長より、「個人情報保護及び苦情処理に関する説明会」開催にあたっての趣旨説明があった。

●趣旨

吉岡委員長。「当会が個人情報に関する認定保護団体になるということは、単に個人情報を適切に扱うということのみならず、事務局が苦情処理やプライバシーマーク関連の相談業務を行うということ以前に、そのような苦情処理などに会員自身がきちんと対応していかなければならないことを示唆している。昨年には当会が個人情報保護方針及びガイドラインを策定したが、これについて会員が十分理解しているという条件の下に今回の認定個人情報保護団体への申請を行うものである」。

次に斎藤専務理事より別紙・説明会資料の通り、個人情報保護及び苦情処理に関する説明があった。

●これまでの経緯について

「東京グラフィックスでは昨年の 8 月に、個人情報保護方針及びガイドラインを制定した次第だ。その他には業界内で日印産連でガイドラインを立てるということだったが、できたのが昨年の 12 月 28 日ということだった。東京グラフィックスがいち早くこれらに取り組んできたのは、印刷業にとって個人情報というものは飯の種になるもので、万が一情報漏洩があった場合には、当事者の印刷会社はもちろん、業界としての対応に追われるだろうことが予想されるからだ。漏洩に伴う社会的な信用失墜もあるため、業界としてはかなりシビアに考えてきたという経緯がある。また、東京グラフィックスは都内各地域に支部があるが、これまでも 7～8 支部で個人情報に関するセミナー等が開催された」。

※以下 続く……

個人情報保護委員会 組織規程

制定 平成 17 年 5 月 9 日 社団法人東京グラフィックサービス工業会 平成 17 年度第 2 回理事会

改定 平成 17 年 月 日 社団法人東京グラフィックサービス工業会 平成 17 年度第 3 回理事会

施行 平成 17 年●月●日

第一章 総 則

(総 則)

第 1 条 この規程は、社団法人東京グラフィックサービス工業会（以下、「工業会」という）が、財団法人 日本情報処理開発協会（以下、「付与機関」という。）とのプライバシーマーク制度指定機関契約（以下、「指定機関契約」という）に基づき、プライバシーマーク制度指定機関（以下、「指定機関」という。）として業務を行うために必要となる組織及び職制を定める。

2. 個人情報保護法（以下「法律」という）及び同法律施行令で定める認定個人情報保護団体として、経済産業省の指針に基づき、工業会に苦情処理責任者を選任し消費者等からの相談、苦情処理に当たり、また会員事業所の啓発に努める。
3. 指定機関に関する組織および職制は、付与機関の定めるプライバシーマーク制度に係る規程、工業会の定款、および工業会が指定機関として定めた規程（以下、「指定機関規程」という。）に特別の定めがある場合を除くほか、この規程の定めるところによる。

第二章 個人情報保護委員会（兼プライバシーマーク審査会）

(個人情報保護委員会（プライバシーマーク審査会）の設置)

第 2 条 工業会は、指定機関の意思を決定し表示する機関として工業会内に個人情報保護委員会（プライバシーマーク審査会）（以下、「委員会」という。）を設置する。

(委員会の所掌業務)

第 3 条 委員会は、以下の業務を所掌する。

- 1 プライバシーマーク付与認定審査業務を担当する者（以下、「審査担当者」という。）を財団法人日本情報処理開発協会に登録されたプライバシーマーク審査リーダー、審査員、または審査員補、等から委嘱すること。
- 2 審査業務部の監督を行うこと。
- 3 倫理小委員会の設置及び小委員長、小委員の委嘱を行うこと。
- 4 印刷・グラフィックサービス工業個人情報保護ガイドライン改訂案を作成し、理事会へ提案すること。
- 5 指定機関に必要とされる細則（以下、「審査会規程」という。）を策定すること。た

- だし、付与機関規程および指定機関規程に特別の定めがある場合を除く。
- 6 審査合格、審査不合格および再調査の決定を行うこと（以下、「本審査」という。）。
 - 7 書面審査の不適合理由書通知への同意を行うこと。
 - 8 本審査会によって審査合格の決定を受け、かつ、マークの使用期間内にある事業者（以下、「審査合格事業者」という。）に対し改善勧告を行うこと。
 - 9 付与機関への報告を行うこと。
 - 10 認定個人情報保護団体としての活動を法令と指針に則り行うこと。
 11. その他、指定機関、認定個人情報保護団体に関する業務を行うこと。

（委員会の構成）

第4条 委員長および委員、監査人は、工業会理事会の議を経て、工業会の会長が委嘱する。

2. 委員会は、工業会の役員及び会員三名以上、工業会外の有識者二名以上の委員により構成するものとし、審査委員長は、審査会委員の中から指名する。
3. 委員会委員の任期は一年とし、再任を妨げない。
4. 工業会の会長は、次の各号に定める事由があるときは委員会委員の任を解き、新たに委員を委嘱し理事会に報告しなければならない。
 - 一 委員会委員に事故あるとき
 - 二 委員会委員の業務の継続が困難であると思われるとき
 - 三 委員会委員から退任の申し出を受けたとき
5. 委員長は、委員会の議長となり、指定機関の業務を総理する。委員長がその業務を行うことができない場合、または委員長の申出があった場合は、工業会の役員である委員が委員長の業務を代行することができる。
6. 委員会及び苦情処理の業務を監査する個人情報委員会監査人は、委員を兼務することとはできない。

（委員会の開催）

第5条 委員長は、原則として月一回を目処に、年間六回以上委員会を召集する。

（理事会への報告）

第6条 委員会は、本審査の結果、その他決議した事項について理事会に報告しなければならない。

（委員会の決議）

第7条 委員会は構成員の過半数の出席をもって成立し、出席した構成員の過半数をもって決議する。ただし、当該決議案件に利害関係を有する構成員は、その案件に限り決議に加わることができない。

第三章 個人情報保護委員会補助機関

(審査業務部門の設置)

第8条 工業会は、委員会の補助機関として、工業会事務局内に審査業務部門を設置する。

2. 審査業務部門は、審査業務部長、審査担当者およびその補助職員で構成する。

(審査業務部長の業務)

第9条 審査業務部長は、審査担当者の業務を監督する。

2. 審査業務部長は、審査手続規程の細則（以下、「審査規則」という。）を定めることができる。

3. 審査業務部長は、前項の審査規則および担当した業務の結果を審査会に報告しなければならない。

(審査及び苦情処理担当者の業務)

第10条 審査及び苦情処理担当者は、付与機関規程、委員会組織規程、苦情処理に関する規程および審査規則に従いプライバシーマーク付与、苦情処理にかかる以下の業務を処理する。ただし、審査担当及び苦情処理担当者は、必要に応じて業務の処理の一部を補助職員に行わせることができる。

- 1 方式審査（プライバシーマーク申請書の受理）を行うこと
- 2 申請事業者に対しプライバシーマーク審査料金の請求を行うこと
- 3 書面審査に関する業務を行うこと
- 4 現地審査に関する業務を行うこと
- 5 審査会への報告に関する業務を行うこと
- 6 本審査の結果の通知に関する業務を行うこと
- 7 申請事業者が審査のために提出した書類の管理を行うこと
- 8 申請事業者及び審査合格事業者のデータベースの作成と管理を行うこと
- 9 申請手続等の説明、相談および個人情報保護コンプライアンス・プログラム作成等の支援を行うこと
- 10 個人情報保護またはプライバシーマーク制度に関する広報業務を行うこと
- 11 審査合格事業者の調査および改善勧告に関する業務を行うこと
- 12 付与機関への報告に関する業務を行うこと
- 13 苦情処理については、苦情処理に関する規程に従い業務を行うこと
- 14 その他、指定機関、認定個人情報保護団体に関する業務を行うこと

第四章 個人情報保護倫理小委員会

(個人情報保護倫理小委員会の設置)

- 第 11 条** 委員会は、必要に応じて諮問機関として個人情報保護倫理小委員会を設置し、委員会の所掌する業務について意見を求めることができる。
2. 小委員会は、委員会の委嘱する小委員長および小委員によって構成する。
 3. 小委員会の小委員長は、求められた意見について委員会に書面で報告しなければならない。

第五章 経 理

(プライバシーマーク申請にかかる経理)

- 第 12 条** プライバシーマーク申請にかかる経理は、工業会の一般予算で処理し、事務は事務局において行う。

第六章 監 査

(業務監査)

- 第13条** 工業会は委員会業務並びに苦情処理に関する業務を監査人を定め、1年に1回監査を行ない、理事会に報告し、監査上の指摘がある場合、委員会へ改善を求めることがある。

第七章 苦情処理

(苦情処理)

- 第 14 条** 工業会は情報主体からの印刷・グラフィックサービス工業に関わる苦情・相談に適確に対応する。その方法は「苦情処理に関する規程」に基づくものとする。

第八章 改 定

(改定)

- 第 15 条** 本規程の改定は、委員会において行い、理事会の承認を得るものとする。

附 則

(施行期日)

- 1 この規程は、平成 17 年●月●日から施行する。

苦情処理 監査手順書（案）

制定 平成 17 年●月●日（個人情報保護委員会）

個人情報保護委員会組織規程及び苦情処理に関する規程に基づき、以下の監査手順を定める。

- 1 本会の個人情報保護委員会の業務及び苦情処理における業務を本会理事会で承認された監査人が、年に 1 回（年度終了後 1 ヶ月以内に）監査を実施する。
- 2 監査人は、個人情報保護委員会が作成する年間事業報告、苦情処理の実績、情報公開、担当職員の教育記録、会員企業への教育記録類の確認を行う。
- 3 監査人は、担当委員及び職員との面接を行い、事業の遂行状況を監査、指摘事項がある場合は、本会会長へ改善を求める。
- 4 監査人は、改善報告を受理し、改善が確認できた時点で監査報告書を本会理事会へ報告する。
- 5 本手順書は、委員会で改廃する。