

苦情処理業務に関する規則

第1条（目的）

本規則は、対象事業者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、本協会が認定個人情報保護団体業務規則第2条第1号に定める苦情の処理を適切かつ迅速に行うために必要な事項を、認定個人情報保護団体業務規則第6条第2項第3号に基づき定めるものである。

第2条（取り扱う苦情の範囲）

本協会は、本人又は本人の代理人（以下「本人等」という。）から対象事業者の個人情報の取扱いに関して解決の申出がなされた苦情について取り扱うものとする。

第3条（苦情処理の実施体制及び苦情処理組織の責務）

本協会は、前条に定める苦情の処理を行うための受付窓口を損害保険相談・紛争解決サポートセンター東京（以下「サポートセンター東京」という。）に置く。

- 2 サポートセンター東京は、個人情報の保護に関する法律の趣旨に則り、受付けた苦情について常に公正不偏な態度を保持し、迅速な解決に努めなければならない。

第4条（相談員の研修）

サポートセンター東京は、その職員に対し、苦情の処理業務等に関し、その資質を向上するための研修を行うものとする。

- 2 研修は、2年に1度以上実施しなければならない。

第5条（代理人の範囲）

苦情処理手続において本人の代理人となることができる者の範囲は、次の各号に掲げる者とする。

- (1) 配偶者
 - (2) 四親等内の血族、三親等内の姻族又は同居の親族
 - (3) 後見人、後見監督人、保佐人、保佐監督人、補助人又は補助監督人
 - (4) 弁護士又は認定司法書士
 - (5) 前各号に掲げる者のほか、サポートセンター東京が本人の権利保護又は苦情処理手続の円滑な進行のために相当と認めた者
- 2 サポートセンター東京は、必要と認めるときは、苦情処理手続においてその申出にかかる行為を代理して行う者に対し、当該者が代理人であることを証する書面の提出を求めることができる。

第6条（帳簿書類その他の物件の保管及び返還等）

サポートセンター東京は、苦情処理手続において帳簿書類その他の物件の提出を受けたときは、当該帳簿書類その他の物件の性質に応じて、本協会が別に定める方法により適切に保管しなければならない。

- 2 サポートセンター東京は、前項の帳簿書類その他の物件を1年間（苦情処理手続においてサポートセンター東京が特に必要と認めた場合は、当該必要と認めた期間）保管した後は、速やかに、適切な方法によりこれを処分するものとする。
- 3 提出された帳簿書類その他の物件は、原則として返還しない。ただし、当該帳簿書類その他の物件を提出した者に特段の事情がある場合は、この限りでない。
- 4 前項ただし書きの場合における当該帳簿書類その他の物件の返還に要する費用は、原則として当該返還を請求する者の負担とする。

第7条（差別的取扱いの禁止）

サポートセンター東京は、特定の対象事業者に対し不当な差別的取扱いをしてはならない。

第8条（苦情の解決の申出）

本人等は、サポートセンター東京に対し、苦情について解決の申出をすることができる。

- 2 前項の申出を行おうとするときは、本人等は、氏名、商号若しくは名称、住所、電話番号その他本人等を特定し、又はサポートセンター東京が本人等に連絡するために必要な情報を明らかにしなければならない。
- 3 第1項の申出は、電話、来訪、封書その他サポートセンター東京が適当と認める方式を用いて行わなければならない。
- 4 サポートセンター東京は、第1項の申出が第2項の要件又は前項の方式を満たしていない場合は、当該申出を受け付けない。

第9条（サポートセンター東京による苦情の処理）

第3条第2項に定める責務を履行するため、サポートセンター東京は、苦情について解決の申出を受けたときは、以下の対応を行うものとする。

- (1) 相談に応じ、申出人に必要な助言を行う。
- (2) 前号の対応にもかかわらず解決しないときは、当該苦情の相手方である対象事業者（以下「相手方対象事業者」という。）に当該苦情の内容を通知してその迅速な解決を求める。
- 2 サポートセンター東京は、必要に応じて申出人及び相手方対象事業者に対し、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ことができる。

第10条（相手方対象事業者による苦情の解決）

相手方対象事業者は、サポートセンター東京から前条第1項第2号に基づく求めがあったときは、その内容を確認し、当該苦情の適切かつ迅速な解決に努めなければならない。

- 2 相手方対象事業者は、サポートセンター東京から前条第1項第2項に基づく求めがあったときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。
- 3 相手方対象事業者は、苦情対応の状況及びその結果について、サポートセンター東京

に解決等報告その他の細則で定める報告を行わなければならない。

- 4 相手方対象事業者は、前条第1項の通知にかかる苦情を真摯に受け止め、同種の苦情の再発防止に努めなければならない。

第11条（苦情処理の終了）

第9条にかかわらずサポートセンター東京は、申出を受けた苦情が次の各号の一に該当するときは、当該事案の処理を終了するものとする。その場合において、必要に応じて次条に定める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。

- (1) 申出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) 申出人が正当な権利又は権限を有していないと認められるとき
- (3) 申出が法令に違反し又は公序良俗に反していると認められるとき
- (4) 申出内容のうち、主要な事実について明らかに虚偽が認められるとき
- (5) 訴訟、調停その他紛争解決手続きが開始されたとき
- (6) 申出人が第9条第2項に基づくサポートセンター東京の求めに応じないとき
- (7) 申出人が相手方対象事業者との話を拒否し、又は相手方対象事業者からサポートセンター東京への資料提供等に同意を与えないなど、苦情解決の申出に反する態度・姿勢を示したとき
- (8) 相当期間経過後も依然として申出人と相手方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であると認められるとき
- (9) 反社会的勢力であると認められる者による申出があったとき
- (10) 申出人がサポートセンター東京の職員を威迫する又は侮辱する等により、サポートセンター東京の業務を妨害し、又は、サポートセンター東京の業務に著しい支障を及ぼし、これによりサポートセンター東京の苦情処理手続を継続することが適当でないと判断したとき
- (11) サポートセンター東京が相手方対象事業者からの前条第3項の解決等報告を確認したとき

第12条（外部意見聴取制度）

サポートセンター東京は、苦情の処理を行うにあたり、前条第1号から第10号までに定める場合、その他重要な判断が必要なときは、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。

第13条（費用分担）

本規則に基づく苦情処理に要する費用は、別に定める費用負担に関する規則に基づき対象事業者が負担するものとし、苦情の解決の申出人からは手数料その他の費用を徴収しない。

第14条（苦情処理結果等の記録・保存及び集計結果の公表）

サポートセンター東京は、苦情の受付状況及び対応結果を記録・保存するとともに、その集計結果を公表するものとする。

第15条（受付窓口の周知）

本協会及び対象事業者は、苦情処理受付窓口の周知に努めるものとする。

第16条（本規則の改廃）

本規則の改廃は、コンプライアンス委員会の決議によるものとする。なお、その場合には、事前に保険相談部会の意見を徴するものとする。

制定：2005年4月1日

改正：2006年10月1日

改正：2009年4月1日

改正：2010年10月1日

改定：2012年4月1日