

個人情報の取扱いに関する苦情処理業務規則 (平17. 3. 15)

(目 的)

第 1 条 この規則は、個人情報相談室が「協会員における個人情報の適正な取扱いの確保に関する規則」第 3 条に定める協会員の個人情報、仮名加工情報及び匿名加工情報（以下「個人情報等」という。）の取扱いに関する苦情の処理を行うに当たり、必要な事項を定める。

(苦情処理業務の実施体制)

第 2 条 個人情報相談室は、会員の定款第 3 条第 8 号に規定する有価証券の売買その他の取引等に係る業務及び当該業務に付随する業務、特定業務会員が行う定款第 5 条第 2 号イから二までに掲げる業務並びに特別会員の定款第 5 条第 3 号に規定する登録金融機関業務における個人情報等の取扱いに関する苦情（以下「個人情報等の取扱いに関する苦情」という。）の処理を行う。

2 個人情報相談室は、個人情報等の取扱いに関する苦情処理につき必要な助言、指導を受けるため、特別顧問を置き、法律専門家等の学識経験者のうちから委嘱する。

(苦情処理組織の責務)

第 3 条 個人情報相談室は、個人情報の保護に関する法律等の趣旨に則り、個人情報等の取扱いに関する苦情について、迅速に公正中立な苦情処理を行う。

(苦情処理の手続)

第 4 条 個人情報相談室は、協会員の顧客から個人情報等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行い、その苦情に係る事情を調査するとともに、当該協会員に対し、その苦情の内容を通知してその迅速な解決を求める。

2 個人情報相談室は、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、当該協会員に対し、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 協会員は、個人情報相談室から前項の規定による求めがあったときは、正当な理由なく、これを拒んではない。

(苦情処理の受付窓口)

第 5 条 前条第 1 項に規定する個人情報等の取扱いに関する苦情の処理は、個人情報相談室において行う。

(費用の負担)

第 6 条 個人情報等の取扱いに関する苦情の処理に係る費用は、個人情報相談室が負担する。ただし、申出人の申出手続に要した文書、通信費等の費用は、申出人に負担させることができる。

(苦情処理の非公開)

第 7 条 個人情報等の取扱いに関する苦情の処理は、非公開とする。

(役職員の秘密保持義務)

第 8 条 個人情報相談室の役員及び職員並びにこれらの職にあった者は、個人情報等の取扱いに関する苦情の処理に関して知り得た秘密について、正当な理由なくこれを他に漏らし、又は盗用してはならない。

2 個人情報相談室の役員及び職員並びにこれらの職にあった者は、個人情報等の取扱いに関する苦情の処理に関して知り得た情報を、個人情報相談室の業務の用に供する目的以外に利用してはならない。

（担当職員に対する教育研修）

第 9 条 個人情報相談室は、個人情報等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。

（苦情処理結果等の記録、報告及び公表）

第 10 条 個人情報相談室は、第 4 条第 1 項に規定する苦情処理の結果等（次項において「苦情処理結果等」という。）に関する記録を作成し、作成後これを10年間保存する。

2 個人情報相談室は、苦情処理結果等について、自主規制会議議長に報告するとともに、同処理結果等の集計結果について公表する。

（苦情処理業務についての監査）

第 11 条 本協会は、個人情報相談室による個人情報等の取扱いに関する苦情の処理に係る業務につき、監査を行う。

付 則

- 1 この規則は、本協会が個人情報の保護に関する法律第37条第 1 項の規定に基づき個人情報保護団体の認定を受けた日（平成17年 4 月 1 日）から施行する。
- 2 自主規制会議規則第12条に基づき、「自主規制会議決議」として取り扱う。

付 則（平19. 6. 29）

この改正は、平成19年 7 月 1 日から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

第 5 条、第 6 条及び第10条第 2 項を改正。

付 則（平19. 9. 18）

この改正は、平成19年 9 月30日から施行する。

（注） 1 本理事会決議を「理事会決議」から「自主規制規則」に改める。

2 改正条項は、次のとおりである。

- (1) 題名、第 1 条、第 2 条第 1 項、第 3 条、第 4 条第 1 項及び第 3 項、第 8 条、第10条第 1 項及び第 2 項を改正。
- (2) 第 8 条第 2 項を新設。

付 則（平22. 1. 29）

この改正は、平成22年 2 月 1 日から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

第 1 条、第 2 条、第 3 条、第 4 条、第 5 条、第 6 条、第 8 条、第 9 条、第10条を改正。

付 則（平27. 5. 19）

この改正は、平成27年 5 月29日から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

第 2 条第 1 項を改正。

付 則（平29. 5. 16）

この改正は、平成29年 5 月 30 日から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

第11条を新設。

付 則（令2. 2. 18）

この改正は、令和 2 年 3 月 1 日から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

第 2 条第 1 項を改正。

付 則（令 5. 3. 14）

この改正は、令和 5 年 4 月 1 日から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

第 1 条、第 2 条第 1 項及び第 2 項、第 3 条、第 4 条第 1 項、第 5 条、第 6 条、第 7 条、第 8 条第 1 項及び第 2 項、第 9 条、第11条を改正。

付 則（令 7. 4. 10）

この改正は、令和 7 年 5 月 1 日から施行する。

（注）改正条項は、次のとおりである。

第 2 条第 1 項を改正。