

## 苦情処理規程

平成 25 年 5 月 8 日理事会決定  
平成 29 年 6 月 16 日理事会改定

### (目的)

**第 1 条** 公益社団法人 東京グラフィックサービス工業会（以下、「本法人」という。）個人情報保護委員会（以下、「委員会」という。）は、一般消費者本人等から本法人会員企業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により、一般消費者本人等の正当な利益保護を図り、合わせて本法人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。

2. 本法人ホームページ等に苦情受付の問合せ先を公表し、事務局が一般消費者本人等から苦情相談を受け付けて委員会へ報告し、委員会が対応にあたる。
3. 対象事業者の範囲は、本法人会員とする。

### (委員会の責務・業務)

- 第 3 条** 委員会は、本法人会員の個人情報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、その申出に誠実に対応し、苦情の対象である当該会員との折衝を行い、一般消費者本人等のプライバシーへの配慮に努め、再発防止に取り組む。また、解決のために関係機関と協議する。
2. 委員会は、苦情の内容を記録し、処理結果をホームページ等に公表する。

### (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）、本法人ホームページ等で公表する。
2. 委員会は、苦情の受付状況及び対応結果を記録し、3 年間保存する。
  3. 委員会は、一般消費者本人等が特定される恐れがある内容については、一般消費者本人等及び申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、苦情処理の対応を円滑に行うため、本法人の職員の個人情報保護に関する法令の理解及び苦情処理対応力の向上を図ることを目的として教育を行う。

### (監査)

**第 6 条** 監査人は、苦情処理業務について 1 年に 1 回業務監査を行い、本法人の理事会へ報告する。

### (守秘義務)

**第 7 条** 苦情処理担当者及び本法人会員は、業務上知り得た内容を正当な理由なく他に漏らしてはならない。

#### (対象事業者の責務の明確化)

**第8条** 本法人会員は、個人情報保護指針を遵守し、委員会から一般消費者本人等からの苦情の内容について通知を受けた場合には、誠実かつ迅速にその解決にあたる責務を負う。

2. 本法人会員は、委員会から資料提出等の要請があった場合には、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** 委員会が一般消費者本人等から受け付ける苦情の範囲は、本法人会員企業に関わる分野とする。但し、以下の事由がある場合には苦情を受け付けない。

1. 本法人及び本法人会員の取り扱う個人情報の取扱いに関する苦情でない場合
2. 具体的な案件につき、一般消費者本人等又はその代理人等の関係者以外からの申し出の場合
3. 被害についての損害賠償に関する内容の場合
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** 本法人はホームページ等で一般消費者本人等に苦情受付の窓口を公表し、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メール等で本法人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** 本法人会員は、苦情処理にあたり、委員会に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、当該会員が本法人個人情報保護指針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、必要な措置を講ずるべき旨の勧告その他の措置をとる。

#### (苦情申出人への回答)

**第14条** 委員会は、調査の結果、本法人会員に対して解決のための方向性を提示し、その意向を確認したうえで、苦情申出人に回答する。

2. 苦情申出人が上記回答を承認しない場合、委員会は、当該会員に対し、更なる対応を求めることができる。
3. 委員会は、最終的に両者間において合意が得られない場合には、他の苦情処理機関ないし国の個人情報保護委員会を紹介する等、苦情申出人に配慮する。

#### (国の個人情報保護委員会への報告)

**第15条** 委員会は苦情処理に際し、経緯、対応方法について個人情報保護法に則り、国の個人情報保護委員会へ報告するものとする。

#### (改廃)

**第16条** この規程の改廃は、理事会の議決を経なければならない。

以上