

## 「個人情報保護マネジメントシステム実施ハンドブック」簡易版 第19章

個人情報保護監査研究会

### 第19章 苦情・相談対応

事業者は、法 31 条に基づいて、個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理及び体制の整備に努める必要があります。苦情・相談が寄せられた場合は、緊急事態発生手順に準じて取扱います。

#### 19.1 苦情

苦情を受付けた場合の、対応手順の事例を示します。

a)	電話で苦情・相談を受付けた者は、概要と電話番号をヒアリングして、「3601苦情相談報告書」に記入し、“責任ある者から折り返しする”ことについて了解を得ていったん電話を切り、苦情・相談責任者に報告する。
b)	苦情・相談責任者は、本人に電話連絡し、苦情・相談の内容を「3601苦情相談報告書」に追記して個人情報保護管理者に報告する。会社への影響度を考慮し、代表者にも報告する。
c)	個人情報保護管理者は、苦情・相談の内容を確認し、関係者に調査を依頼し、その結果および回答を「3601苦情相談報告書」を用いて代表者に報告し、承認を得た上で、本人に回答する。ただし、軽微な苦情または相談は、個人情報保護管理者の承認のみで対応することができる。
d)	すべての「3601苦情相談報告書」は、本人の納得状況を含めた結果を記載し、代表者に報告する。
e)	個人情報保護管理者は、苦情及び相談の内容をもとに、「3801是正・予防処置報告書」を策定し、真の発生原因を追究して改善策を講じる。

本人に対し、  
文書で回答が必要な場合は、  
苦情の内容に応じた  
「レター（一般業務文書）」  
で回答します。

#### 19.2 相談

相談は、苦情の直前と捉え、  
苦情と同様の手順により  
対応します。

苦情・相談報告書		
業務名	受付年月日	
	受付者	
苦情 相談者情報  (わかる範囲で よい)	氏名	
	住所	
	電話番号	
	メールアドレス	
本人からの連絡	<input type="checkbox"/> 来社 <input type="checkbox"/> メール <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 郵便 <input type="checkbox"/> その他 ( )	
苦情・相談の区分	<input type="checkbox"/> 強い苦情 <input type="checkbox"/> 一般の苦情 <input type="checkbox"/> その他の相談 <input type="checkbox"/> 緊急	
苦情相談の内容 (本人の言葉で 具体的に)		

#### 19.3 是正処置

苦情は、外部からの提言と捉えて、苦情を発生させた部門長に「3801 是正・予防処置報告書」の作成を指示し、苦情に至った真の原因を追究し是正処置をとります。

次回は、「第 20 章 点検」をご紹介します。> [目次へ](#)

個人情報保護監査研究会 <http://www.saaj.or.jp/shibu/kojin.html> 以上