

認定個人情報保護団体の認定の申請等の手続
についての指針

平成26年6月
経済産業省

(目的)

第1条 この指針は、経済産業省が所管する分野及び個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）第36条第1項により経済産業大臣が主務大臣に指定された特定の分野（以下「経済産業分野」という。）における法及び個人情報の保護に関する法律施行令（平成15年政令第507号。以下「政令」という。）に規定する認定個人情報保護団体に係る認定その他の必要な事項を定めることにより、当該分野において活動を行う民間団体による個人情報の保護を推進することを目的とする。

(解説)

(1) 本指針の位置づけ

個人情報保護法の基本理念の実現のためには、個人情報取扱事業者がそれぞれの実情に応じた適正な取扱いを確保するための自発的な取組が不可欠であり、そのような取組を支援する民間団体の役割が非常に重要である。

個人情報保護法においては、個人情報の適正な取扱いの確保を目的とした民間団体による自主的な取組を支援するために、認定個人情報保護団体制度を設けている。

本指針で、個人情報保護法及び同法施行令に規定する当該認定個人情報保護団体に係る認定等について必要な事項を定めることにより、当該認定個人情報保護団体における個人情報の保護の推進を図る。

(2) 本指針の構成

本指針では、認定個人情報保護団体の認定に係る申請等に関する手続、認定個人情報保護団体の認定業務を廃止する場合の手続、認定個人情報保護団体の認定業務を取り消す場合の手続について定めている。

第2条及び第3条において、認定個人情報保護団体に求められる機能である苦情処理及び情報提供等の業務に係る認定の申請手続について定める。これらに加えて、近年の事業活動等のグローバル化に伴い、個人情報が頻繁に国境を越えて移動する状況下で、越境個人情報の保護が大きな課題になっていることを踏まえ、アジア太平洋経済協力（以下「APEC」という。）が、企業等の越境個人情報保護に関する取組に対して APEC プライバシー原則への適合性を認証することを目的とした、越境プライバシールール（Cross-Border Privacy Rules）（以下「CBPR」という。）に定めるアカウントビリティ・エージェント（以下「AA」という。）の業務を併せて実施する場合、第4条及び第5条において、当該 AA に係る業務の認定の申請手続について定める。

(認定個人情報保護団体の認定の申請)

第2条 経済産業分野における法第37条第1項に基づく認定個人情報保護団体の認定を受けようとする者は、この条の規定に基づき、経済産業大臣に申請しなければならない。

2 前項の認定の申請は、次に掲げる事項を記載した申請書を経済産業大臣に提出してしなければならない。

- 一 名称及び住所並びに代表者又は管理人の氏名
 - 二 認定の申請に係る業務を行おうとする事務所の所在地
 - 三 認定の申請に係る業務の概要
- 3 前項の申請書には、次に掲げる書類を添付しなければならない。
- 一 定款、寄附行為その他の基本約款
 - 二 認定を受けようとする者が法第38条各号の規定に該当しないことを誓約する書面
 - 三 認定の申請に係る業務の実施の方法を記載した次に掲げる書類
 - イ 苦情処理規則
 - ロ 個人情報保護指針
 - ハ 対象事業者向け研修手順書
 - ニ その他必要な業務がある場合は、その実施方法を記載した書類
 - 四 認定の申請に係る業務を適正かつ確実に行うに足りる知識及び能力を有することを明らかにする次に掲げる書類
 - イ 組織規程
 - ロ 苦情処理担当者の職務経歴書等
 - 五 最近の事業年度における事業報告書、貸借対照表、収支決算書、財産目録その他の経理的基礎を有することを明らかにする書類（申請の日の属する事業年度に設立された法人にあっては、その設立時における財産目録）
 - 六 役員の氏名、住所及び略歴を記載した書類
 - 七 対象事業者の氏名又は名称を記載した書類及び当該対象事業者が認定を受けようとする者の構成員であること又は認定の申請に係る業務の対象となることについて同意した者であることを証する書類
 - 八 認定の申請に係る業務以外の業務を行っている場合は、その業務の種類及び概要を記載した書類
 - 九 その他参考となる事項を記載した書類

(1) 申請書（第2条第2項）

申請書は、別添様式1を参考にすることができる。

(2) 添付書類（第2条第3項）

誓約書（第2条第3項第2号）

誓約書は、別添様式2を参考にすることができる。

(認定の基準)

第3条 経済産業大臣は、前条第1項の認定の申請が次の各号のいずれにも適合していると認めるときでなければ、その認定をしてはならない。

- 一 前条第3項第3号イに規定する「苦情処理規則」において、次に掲げる事項が含まれていること。

- イ 苦情処理の目的
 - ロ 苦情処理組織の内容
 - ハ 苦情処理組織の責務・業務
 - ニ 苦情処理の集計結果の公表等
 - ホ 苦情処理能力向上のための人材育成
 - ヘ 苦情処理業務についての監査
 - ト 苦情処理担当者等の守秘義務
 - チ 対象事業者の責務の明確化
 - リ 取り扱う苦情の範囲
 - ヌ 受付窓口等の周知
 - ル 苦情受付時の対応
 - ヲ 対象事業者の協力義務
 - ワ 勧告等
 - カ 苦情の申出人への回答
- 二 前条第3項第3号ロに規定する「個人情報保護指針」において、「個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン」（平成21年10月9日厚生労働省・経済産業省告示第2号）（その他特定分野について別途ガイドラインが定められている場合は、当該ガイドライン）に準拠した指針が定められていること。
- 三 前条第3項第3号ハに規定する「対象事業者向け研修手順書」において、次に掲げる事項が含まれていること。
- イ 実施時期等を記載した研修計画
 - ロ 実施日時、実施者、実施場所及び実施内容等を記載する実施報告書を作成し、経済産業大臣からの求めがあった場合は速やかに提出できるようにしておくこと。
- 四 前条第3項第4号イに規定する「組織規程」において、次に掲げる事項が明らかにされていること。
- イ 苦情処理組織（他の組織へ苦情処理業務を委託する場合は、当該他の組織）
 - ロ 苦情処理責任者の氏名及び役職
 - ハ 対象事業者に対する情報提供を行う組織（他の組織へ情報提供業務を委託する場合は、当該他の組織）
- 五 前条第3項第4号ロに規定する「苦情処理担当者の職務経歴書等」において、苦情処理担当者のうち1名以上は、2年程度の個人情報保護に関する苦情処理経験を有していることがわかる記述が含まれていること。
- 六 前条第3項第5号に規定する書類において、次に掲げる事項が明らかにされていること。
- イ 認定個人情報保護団体に認定された場合に、認定に関する業務を相当期間維持することが可能な程度に経営状態が良好であると見込まれること。
 - ロ 債務超過でないこと。
- 七 前条第3項第8号に規定する書類において、次に掲げる事項が明らかにされていること。
- イ 認定の申請に係る業務以外の業務を行うことによって、苦情の処理において合理的理由

なしに対象事業者等特定の者に対してのみ有利な取扱いがされないための措置。

ロ 認定の申請に係る業務以外の業務が認定の申請に係る業務であると誤認させないようにするための措置。

八 前条第3項第8号に規定する書類において、認定の申請に係る業務以外の業務を行うことで認定の申請に係る業務が不公正になるとみられる記述がないこと。

(解説)

(1) 苦情処理規則(第3条第1号)

苦情処理規則の策定にあたっては、苦情、問い合わせ及び質問(以下「苦情」という。)に対し、誠実かつ迅速な解決を図ることが可能となるようなものになるよう努めること。具体的には、以下の(a)から(n)までに関する事項について示されていること。なお、苦情処理に関する既存の規則等がある場合は、全部又は一部についてそれをもって代えることができる。

(a) 苦情処理の目的

苦情処理の目的を明確にすることによって、認定個人情報保護団体としての自己規律を高め、本人の信頼を得るよう努めることが必要である。

<具体的な内容の例>

- ・苦情処理組織を設け、その苦情の受付とその解決に向けた簡易で迅速な手続を定めることにより、本人の正当な利益の保護を図るためのものであること。
- ・個別事案の処理を通して認定個人情報保護団体における自己規律を高めるとともに、対象事業者の個人情報保護への取組を支援するためのものであること。

(b) 苦情処理組織の内容

本人の理解と信頼を得るため、認定個人情報保護団体が設置する苦情処理組織が、専門的な組織となるよう努めることが必要である。

<具体的な内容の例>

- ・苦情処理組織の名称、所在
- ・対象事業者の範囲

(c) 苦情処理組織の責務・業務

苦情処理組織の責務及び業務を明確にすることによって、自己規律を高め、本人の信頼を得るよう努めるため、苦情処理組織がその責務及び業務内容とすべきものを示すことが必要である。苦情処理組織は、自らの個人情報保護に関する考え方や方針に関する宣言(いわゆる、プライバシーポリシー、プライバシーステートメント等)を策定し、ウェブ画面への掲載等により公表することが望ましい。

<具体的な内容の例>

- ・苦情処理組織は、苦情の申出に誠実に対応することで、対象事業者が認定個人情報保護団体の個人情報保護指針に従った個人情報の適正な取扱いを確保できるよう努めること。
- ・苦情処理組織は、苦情処理記録の保存、苦情処理結果等の公表、プライバシーへの

配慮等に努め、再発防止のための取組を行うよう努めること。

(d) 苦情処理の集計結果の公表等

認定個人情報保護団体の業務運営の透明化・適正化を促すため、苦情処理の事案を記録・保存し、別添様式3を参考に苦情処理の集計結果を対外的に公表することが必要である。なお、本人が特定できないよう配慮しつつ、典型的な苦情処理事例について結果を公表することが望ましい。

<具体的な内容の例>

- ・認定個人情報保護団体は、苦情等の受付状況及び対応結果を記録し、一定期間これを保存すること。
- ・認定個人情報保護団体は、苦情等の受付状況及び対応結果に関する統計の概要を定期的に公表すること。
- ・本人が特定される恐れがある内容については、本人及び申出人の同意を得ずに公開することはないこと。

(e) 苦情処理能力向上のための人材育成

苦情処理手続が十分に機能するためには、実際に苦情事案の処理に当たる苦情処理組織内の苦情処理担当者の能力向上が不可欠であることから、研修等を行うよう努めることが必要である。

<具体的な内容の例>

- ・認定個人情報保護団体は、研修・苦情事例の研究その他の方法により、苦情処理を担当する従業者の育成に努めること。

(f) 苦情処理業務についての監査

認定個人情報保護団体としての適格性を確保するため、認定個人情報保護団体の苦情処理業務が適切に実施されているか否か、定期的に監査をすることが必要である。

<具体的な内容の例>

- ・監査を実施する体制（組織内で実施するのか、外部の監査企業等を活用して実施するのか）
- ・監査の頻度
- ・組織内で実施する場合は、担当部門、担当者氏名又は役職名、監査における役割、人数及び監査結果の報告先

(g) 苦情処理担当者等の守秘義務

個人情報保護に万全を期するため、認定個人情報保護団体の苦情処理組織の従業者及び対象事業者に守秘義務を課すことが必要である。

<具体的な内容の例>

- ・苦情処理組織の従業者又は従業者であった者は、正当な理由なく、職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならないこと。
- ・対象事業者は、正当な理由なく、苦情処理に関して知り得た秘密を漏らしてはならないこと。

(h) 対象事業者の責務の明確化

本人の信頼を得るため、認定個人情報保護団体が受け付けた事案に適切に対応でき

るよう、対象事業者の責務を明確にすることが必要である。

<具体的な内容の例>

- ・対象事業者は、認定個人情報保護団体から求められた苦情の解決に向けて、誠実かつ迅速に対応しなければならないこと。
- ・対象事業者は、認定個人情報保護団体から事実関係の調査・確認や苦情に対する対応状況等について報告を求められたときは、これに協力しなければならないこと。
- ・対象事業者は、認定個人情報保護団体からの資料提出の要請があったときは、これに協力しなければならないこと（ただし、正当な理由がある場合はこの限りではない。）。

(i) 取り扱う苦情の範囲

団体において取り扱う苦情の具体的な範囲を明示することにより、申し立てたのに理由もなく断られるなどの事案をなくし、本人の信頼を得るよう努める必要がある。そのため、対応できる苦情の範囲等をできる限り明確に示すこと。なお、対象事業者による苦情処理を基礎とすることで足りるが、認定個人情報保護団体が必要かつ適切に関与すること。

法や個人情報保護指針の解釈等に関する問い合わせについても対応することが望ましい。

<具体的な内容の例>

- ・認定個人情報保護団体は、当該認定個人情報保護団体及び対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情を取り扱うこと。
- ・以下の場合には、苦情処理の範囲を超えていることとすることができること。
 - ①当該認定個人情報保護団体及び対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情ではない場合
 - ②具体的な案件につき、本人又はその代理人等の関係者以外の者からの申出の場合
 - ③被害についての損害賠償に関する内容である場合
 - ④訴訟係属中又は訴訟終了後の場合（民事調停等を含む）
 - ⑤明らかに不当な目的で苦情を申し出ている場合
 - ⑥苦情処理手続が終了したものについて繰り返し苦情の申出がなされる場合

(j) 受付窓口等の周知

受付窓口等を明示し、個人情報の適正な取扱いの確保に関する業務を行っている団体であることを周知することにより、本人が容易に苦情の申出を行うことができるよう努めることが必要である。なお、実費を勘案して合理的であると認められる範囲を超えた苦情処理手数料の徴収や、本人に過重な負担を課する本人確認手続等により、苦情申出を抑制することがあってはならない。

<具体的な内容の例>

- ・認定個人情報保護団体における具体的な苦情受付窓口に関すること。
- ・苦情を申し出る方法に関すること。

(k) 苦情受付時の対応

苦情処理手続において、個々の手続がどのように進められるのか、また、申出人がどの段階でいかなる主張をすることができるか等、プロセスを申出人へ説明するなど、受付時に適切な対応をすることが必要である。

<具体的な内容の例>

- ・苦情の受付時に、今後の苦情処理プロセスについて説明すること。
- ・受け付けた苦情が、取り扱う苦情の範囲に該当するかどうかを判別し、該当しない場合には、速やかにその旨を回答すること。
- ・受け付けた苦情が、取り扱う苦情の範囲に該当しない場合には、他の適切な機関を紹介するよう努めるものとする。

(1) 対象事業者の協力義務

法第42条の規定に従い、対象事業者の協力義務を課すことが必要である。

<具体的な内容の例>

- ・当該苦情の対象となる対象事業者に通知し苦情内容について必要な調査を行わせ、その結果の報告を求めると同時に解決案の提示を求めること（苦情申出人が当該対象事業者及び関係者への通知を希望しない場合は、この限りではない。）。
- ・認定個人情報保護団体は、当該対象事業者が提出した調査結果及び解決案の内容が不十分であると認められるときは、不十分な点を明示して、再度調査のうえ結果の報告を求め、又は解決案の再提出を求めることができること。
- ・対象事業者は、正当な理由がある場合を除き、苦情処理のための協力要請に応じなければならないこと。
- ・対象事業者が認定個人情報保護団体からの求めを正当な理由がなく拒んだ場合に、認定個人情報保護団体が対象事業者に対して勧告その他の措置を行うものとする。

(m) 勧告等

苦情処理の過程において、苦情への対応又は苦情の原因となった事案について、対象事業者による問題となる行為が明らかになった場合は、対象事業者による不適切な行為を防止するために、認定個人情報保護団体は、適正な苦情処理に必要な措置を講ずるべき旨の勧告その他の措置をとるよう努めることが必要である。

<具体的な内容の例>

- ・認定個人情報保護団体は、対象事業者が個人情報保護指針の定め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行うものとする。
- ・認定個人情報保護団体は、当該対象事業者に対し、勧告の事前に当該勧告に係る事情の説明を行い、対象事業者自らの正当性を主張できる機会を与えること。
- ・対象事業者が当該勧告に従わない場合の制裁に関すること。

(n) 苦情の申出人への回答

認定個人情報保護団体は、苦情の申出人に対して回答をすることが必要である。その際、事前に、解決のための方向性を提示して、申出人の意見を聞くことが望ましい。

<具体的な内容の例>

- ・認定個人情報保護団体は、申出人に対して、解決のための方向性を提示して、その意向を確認すること。
- ・申出人がそれに同意しない場合は、対象事業者に対し、更なる対応を求めることとする。
- ・最終的に申出人の合意が得られない場合は、他の苦情対応機関を紹介するなど、申出人に配慮するよう努めること。

その他、運用面に係る事項や申出書・報告書等の様式、実務マニュアル等について必要に応じて定めることが望ましい。

(2) 対象事業者向け研修手順書（第3条第3号）

認定個人情報保護団体は、対象事業者が法を遵守し、個人情報を適正に取り扱うよう、対象事業者に必要な情報を提供すること。そのため、対象事業者向けの研修の手順を定めておくことが必要である。対象事業者向け研修手順書には、以下の内容が含まれていること。

①実施時期（年間スケジュール等）等を記載した研修計画

②実施日時、実施者、実施場所及び実施内容等を記載する実施報告書の様式（注）

（注）実施報告書は、経済産業大臣からの求めがあった場合は速やかに提出できるようにしておかなければならない。

(3) 組織規程（第3条第4号）

- ・苦情処理責任者の氏名及び役職（第3条第4号ロ）

苦情処理責任者は、他の役職との兼任も可能である。

他の組織へ苦情処理業務を委託することも可能であるが、その場合は、当該組織の組織規程により苦情処理組織の存在を示すとともに、当該組織における苦情処理責任者の氏名及び役職がわかるようにすること。併せて、内部から苦情処理責任者を選任し、その氏名及び役職がわかるような組織規程を添付すること。

(4) 苦情処理担当者の職務経歴書等（第3条第5号）

苦情処理担当者が、消費者関連の資格又は法律関係事務に関する資格を有する場合は、当該合格証等を併せて添付することが望ましい。

(5) 経理的基礎を明らかにする書類（第3条第6号）

認定個人情報保護団体は、業務を適正かつ確実に行うに足る経理的基礎を有することを明らかにすることが必要である。このため、過去2年程度の事業報告書、貸借対照表、収支計算書、財産目録その他の経理的基礎を明らかにする書類（申請の日に属する事業年度に設立された法人にあっては、その設立時における財産目録）及び認定後3年間における収支の見込みとその算出根拠を添付すること。

(6) 認定の申請に係る業務以外の業務の種類及び概要を記載した書類（第2条第3項第8号）

認定の申請に係る業務以外の業務を行っていない場合は、その旨を宣誓した書面を添付すること。

認定の申請に係る業務以外の業務を行っている場合は、講じる措置を具体的に記載すること。

<具体的な措置の例>

(イ) の例

・(f)「第3条第1号へに規定する苦情処理業務についての監査」の監査項目に、「合理的な理由もなく一部の本人や対象事業者に対してのみ有利な取扱いをしていないこと」を加える。

(ロ) の例

・認定の申請に係る業務以外の業務を、認定個人情報保護団体がを行っていることをウェブ画面へ掲載等する場合においては、当該事業が、認定の対象外であることを明記する。

(アカウントビリティ・エージェントに係る業務の認定の申請等)

第4条 第2条第1項の認定を受けようとする者が、アジア太平洋経済協力（以下「APEC」という。）の越境プライバシールールに規定する、企業等の越境個人情報保護に関する取組に対して APEC プライバシー原則への適合性を認証する業務等（以下「アカウントビリティ・エージェントに係る業務」という。）を併せて行おうとする場合には、当該認定を受けようとする者は、同条第2項に掲げる申請書に同条第3項に掲げる書類及び次に掲げる書類を添付して、経済産業大臣に申請しなければならない。

一 認定の申請に係る業務の実施の方法を記載した次に掲げる書類

イ 公正性証明書類

ロ 認証業務運用規程

ハ 他の APEC エコノミーやアカウントビリティ・エージェントからの要請に対応する方針及び手順について説明する書類

ニ その他必要な業務がある場合は、その実施方法を記載した書類

二 認定の申請に係る業務を適正かつ確実に行うに足りる知識及び能力を有することを明らかにする次に掲げる書類

イ 組織規程

ロ 事業実施体制

ハ 主たる担当者の職務経歴書等

三 その他参考となる事項を記載した書類

2 認定個人情報保護団体がアカウントビリティ・エージェントに係る業務を併せて行おうとする場合には、当該認定個人情報保護団体は、第6条に掲げる重要事項変更届出書に前項に掲げる書類を添付して、経済産業大臣に提出しなければならない。

3 前項の規定に基づき重要事項変更届出書に添付される第1項に掲げる書類については、当該認定個人情報保護団体は、次条に掲げる各号のいずれにも適合するようにしなければならない。

(アカウントビリティ・エージェントに係る業務の認定の基準)

第5条 経済産業大臣は、前条第1項の認定の申請が、第3条に掲げる認定の基準のほか次の各号のいずれにも適合していると認められるときでなければ、その認定をしてはならない。

一 前条第1項第1号イに規定する「公正性証明書類」において、次に掲げる事項が含まれていること。

- イ 利益相反に対応するための方針と体制・手続
- ロ 利益相反に対応するための内部組織上及び手続上の予防措置
- ハ 利益相反が顕在化した際の開示及び活動からの撤退に係る体制・手続

二 前条第1項第1号ロに規定する「認証業務運用規程」において、次に掲げる事項が含まれていること。

- イ APEC の示すプライバシーフレームワークを満たす認証枠組・要件・手続に係る事項
- ロ 適切な認証を実施するための手続に係る事項
- ハ 対象事業者に対する継続的なモニタリング、レビュー等のための手続に係る事項
- ニ 年次自己証明及び再認証を行うための手続に係る事項
- ホ 苦情の処理及び紛争の処理のための手続に係る事項
- ヘ 認証要件に合致しない対象事業者に対する処分のための手続に係る事項
- ト 経済産業省との連携のための手続に係る事項

三 前条第1項第2号イに規定する「組織規程」において、次に掲げる事項が含まれていること。

- イ 認証業務組織
- ロ 認証責任者の氏名及び役職

四 前条第1項第2号ロに規定する「事業実施体制」において、次に掲げる事項が含まれていること。

- イ 事業実施に係る人員に関すること
- ロ 事業実施に係る管理体制に関すること

(解説)

(1) APEC CBPR システムとアカウントビリティ・エージェント (以下「AA」という。)

近年の事業活動等のグローバル化に伴い、個人情報が頻繁に国境を越えて移動する状況下で、越境個人情報の保護が大きな課題になっていることを踏まえ、APEC における国境を越えた個人情報保護に係る取組の一環として、APEC CBPR システムが構築されている。

CBPR システムに規定する、個人情報取扱事業者の越境個人情報保護に関する取組に対して APEC プライバシー原則への適合性を認証することを目的とした認証機関を AA という。

(2) AA に係る業務の認定の申請 (第4条、第5条)

APEC から AA として承認されるためには、日本の国内法上の執行権が及ぶ必要があることから、個人情報保護法及び同法施行令で定められた認定個人情報保護団体であることを必

要としている。したがって、認定個人情報保護団体が AA に係る業務を行うかどうかは任意だが、AA に係る業務を行う場合には、第 2 条及び第 3 条の申請に加えて、第 4 条及び第 5 条の規定に基づき申請しなければならない。

一方、既に認定個人情報保護団体である者が AA に係る業務を行おうとする場合には、第 6 条に掲げる重要事項変更届出書に第 4 条及び第 5 条の規定に基づく書面を添付し申請しなければならない。

なお、第 4 条に規定する添付書類は、APEC から AA として承認されるために CBPR プログラム要件を満たすプライバシーフレームワーク原則で求められている事項等を記載した書類で構成され、具体的な内容については、別添資料「アカウントビリティ・エージェントに係る業務の提出書類」に記載している。申請を行う者は、別添資料を参照し、必要とされる項目について適宜記載の上、経済産業大臣に申請することが必要である。

(3) AA に係る業務の認定の申請後の流れ

経済産業大臣は、第 5 条に規定する基準を満たしているかを確認し、当該基準を満たす場合には認定することとなる。当該認定があつてはじめて、当該認定個人情報保護団体は APEC に対して AA としての承認申請を行うことが可能となる。

APEC から AA の承認が得られた場合には、当該認定個人情報保護団体は、AA としての業務を行うことができる。

なお、当該認定個人情報保護団体は、APEC の承認を得る前に、AA としての業務を行うことはできない。

(4) AA に係る業務のみ廃止する場合の手続（第 6 条）

AA に係る業務の認定を受けた認定個人情報保護団体が、AA に係る業務のみ廃止する場合には、第 6 条第 3 号ニに掲げる書面の内容等に変更があつたとして、同条の規定に基づき、遅滞なく、その旨及びその理由を記載した重要事項届出書に変更後の書面添付の上、経済産業大臣に提出しなければならない。

なお、AA に係る業務を含めて認定個人情報保護団体の業務全体を廃止しようとする場合には、当該認定個人情報保護団体は、第 7 条の規定に基づき、廃止届を経済産業大臣に提出しなければならない。

(重要事項変更届)

第 6 条 認定個人情報保護団体は、次の各号に該当する書面の内容に変更があつたときは、遅滞なく、変更後の書面を添付の上、重要事項変更届書を提出しなければならない。

一 第 2 条第 2 項の申請書

二 第 2 条第 3 項第 2 号の誓約書

三 第 2 条第 3 項第 3 号に規定する認定の申請に係る業務の実施の方法を記載した次に掲げる書類

イ 苦情処理規則

- ロ 個人情報保護指針
- ハ 対象事業者向け研修手順書
- ニ その他必要な業務がある場合は、その実施方法を記載した書類
- 四 第2条第3項第4号に規定する認定の申請に係る業務を適正かつ確実に行うに足りる知識及び能力を有することを明らかにする次に掲げる書類
 - イ 組織規程
 - ロ 苦情処理担当者の職務経歴書等
- 五 第2条第3項第6号に規定する役員の氏名、住所及び略歴を記載した書類
- 六 第2条第3項第8号に規定する書類

(廃止届)

- 第7条 認定個人情報保護団体は、認定業務を廃止しようとするときは、廃止しようとする日の3ヶ月前までに、次に掲げる事項を記載した届出書を経済産業大臣に提出しなければならない。
- 一 名称及び住所並びに代表者又は管理人の氏名
 - 二 苦情の申出の受付を終了しようとする日
 - 三 認定業務を廃止しようとする日
 - 四 認定業務を廃止する理由

(認定の取消し)

第8条 経済産業大臣は、認定個人情報保護団体が法第48条第1項各号いずれかに該当するときは、その認定を取り消すことができる。

(解説)

(1) 認定の取消し (第8条)

経済産業大臣は、法第48条第1項各号に基づき、認定個人情報保護団体が以下のいずれかに該当するときは、認定個人情報保護団体の認定を取り消すことができる。

(a) 第1号に該当する例

- ・法第38条第1号又は第3号に規定された欠格事項に該当するに至ったとき。

(b) 第2号に該当する例

- ・認定個人情報保護団体が定めた業務の実施の方法が、業務を適正かつ確実に実施するためには不相当となった場合、2年程度の個人情報保護に関する苦情処理経験を有している者がいなくなった場合、債務超過となった場合、認定の申請に係る業務以外の業務が認定の申請に係る業務であると誤認させる行為をした場合等、法第39条の認定基準を満たさなくなったとき。

(c) 第3号に該当する例

- ・認定業務の実施に際して知り得た情報を認定業務の用に供する目的外に利用したとき。

(d) 第4号に該当する例

- ・本人から対象事業者の個人情報の取扱に関する苦情について解決の申出があったが、合理的な理由もなく相談等に応じない等必要な処理を行わないことが散見された場合等に、法第47条の規定に基づき経済産業大臣が業務の改善等を命じたにも関わらず、それに従わないとき。
- ・AAに係る業務について第5条に基づく認定基準を満たさなくなった場合で、法第47条の規定に基づき経済産業大臣が第6条に基づく重要事項変更届の提出を命じたにも関わらず当該届出を提出しないとき。

(e) 第5号に該当する例

- ・第2条第2項に基づく申請書及び第2条第3項に基づく添付書類に虚偽の記載をして提出する等、不正の手段により認定を受けたとき。

(別添様式1)

認定個人情報保護団体認定申請書

経済産業大臣殿

団体名称

代表者名

印

個人情報の保護に関する法律第37条第1項の認定を受けたいので、下記のとおり申請します。

記

1. 団体の名称
2. 団体の住所
3. 団体の代表者又は管理人の氏名（注1）
4. 認定の申請に係る業務を行おうとする事務所の所在地（注1）
5. 認定の申請に係る業務の概要（注2）

（注1）登記されている場合は、登記上の記載と一致すること。

（注2）法第37条第1項各号の業務を記載すること。

(別添様式2)

認定を受けようとする者が個人情報の保護に関する法律第38条各号の規定に該当しないことを誓約する書面

団体名称

代表者名

印

当団体は、個人情報の保護に関する法律第38条各号の規定に該当しないことを誓約いたします。

年度 苦情処理に関する実績報告

報告年月日 _____
名称 _____
代表者名 _____

1. 20XX 年度苦情処理実績

(1) 苦情処理件数

本年度受付件数	件
解決件数 (うち団体自身の調査のみで解決)	件 (件)
未済件数(a)	件
解決不能件数	件

前年度未済件数…① (うち今年度未解決分)(b)	件 (件)
-----------------------------	-----------

今年度末未済件数(a+b)	件
---------------	---

(2) 受付ツール別件数

電話	件
来訪	件
郵便等	件
F A X	件
Eメール等	件
合計	件

(3) 苦情内容内訳

利用目的の特定(法第15条)関係	件
利用目的による制限(法第16条)関係	件
適正な取得(法第17条)関係	件
取得に際しての利用目的の通知等(法第18条)関係	件
データ内容の正確性の確保(法第19条)関係	件

安全管理措置（法第 20 条～第 22 条）関係	件
第三者提供の制限（法第 23 条）関係	件
保有個人データに関する事項の公表、開示等（法第 24～第 27 条）関係	件
その他	件
合計	件

2. 上記以外（相談・問合せ等）件数

件

(別添資料)

アカウントビリティ・エージェントに係る業務の提出書類（第4条、第5条）

(1) 公正性証明書類（第4条1項第1号イ）

公正性証明書類とは、具体的には以下の3つの書類を意味する。

- | |
|---|
| <p>① 対象事業者と認定個人情報保護団体との間の潜在的及び顕在的な利益相反に対応するための方針と体制・手続を有していることを証明するための書類（第5条第1項第1号イ）（AnnexA¹の(1) b.に該当）</p> <p>② 対象事業者と認定個人情報保護団体との間の潜在的及び顕在的な利益相反に対応するため、内部組織上及び手続上の予防措置の概要を説明する書類（第5条第1項第1号ロ）（AnnexAの(2) b.に該当）</p> <p>③ 利益相反が顕在化した際の開示及び活動から撤退に係る体制・手続について説明する書類（第5条第1項第1号ハ）（AnnexAの(3)に該当）</p> |
|---|

公正性証明書類は、以下の3種類が想定されており、それぞれに以下のような内容について明確に説明していることが求められる。

① 対象事業者と認定個人情報保護団体との間の潜在的及び顕在的な利益相反に対応するための方針と体制・手続を有していることを証明するための書類

この書類は、以下の項目を含まなければならない。

- ・潜在的な利益相反に関する情報開示方針書及び、必要に応じて認定個人情報保護団体が特定の活動から撤退する旨の文書
- ・認証業務運用担当者と、営業担当者やコンサルタント担当者の区分管理を示した方針書
- ・対象事業者との間に潜在的な利益相反が無いことを確認するための内部審査に関する方針書
- ・対象事業者に対して公開された認証基準
- ・対象事業者の新規認証、認証後の監査および紛争解決の状況に関して経済産業省に定期的な報告を行う体制・手続を説明する書類
- ・特定の状況²において、アカウントビリティ・エージェント（以下「AA」という。）として事例報告書を公開する体制・手続を説明する書類

② 対象事業者と認定個人情報保護団体との間の潜在的及び顕在的な利益相反に対応するための、内部組織上及び手続上の予防措置の概要を説明する書類

認定個人情報保護団体は、以下のような期間中に、認証活動やCBPRシステムへの継続

¹ CBPRについては、APECのCBPR関連書類の“Accountability Agent APEC Recognition Application”において、AAとしての認定に関連した参考資料として、AnnexA、AnnexBが設けられている。AnnexAにおいては、AAとして認定されるための基準が示されており、AnnexBは、AAとして認定されるための申請に係る要求事項がチェックリスト形式で記載されている。本別添資料では、これらの原典を参照できるように、関連個所には参照先を記載している。

² AnnexA 2)a.の具体例参照。

的な参加に関して不当な影響を及ぼしかねない対象事業者との直接または間接の関係を、決して持つことはできないとされている。

- ・申請書の審査や初回の認証手続きの実施期間中
- ・モニタリングやコンプライアンス審査期間中
- ・年次自己証明や再認証の期間中
- ・対象事業者を相手とする紛争解決や認証要件の執行期間中

当該対象事業者が認定個人情報保護団体に関して不当に影響力を行使しうる場合は、関連事業からの撤退が必要とされる関係となる。

例えば、次のような関係がこれに該当する。

- ・対象事業者の役員が、認定個人情報保護団体の理事会において議決権を有するような関係（その逆も同様）
- ・認証手数料等には含まれない、認定個人情報保護団体と対象事業者の間に生じている相当な金銭的・商業的關係
- ・対象事業者が、認証活動や CBPR システムへの参加に関して認定個人情報保護団体に不当な影響力を行使しうるその他のあらゆる関係

なお、上記事例等に該当する関係がある場合には、認定個人情報保護団体と対象事業者がそのような関係にあることを、速やかに経済産業大臣に報告しなければならない。併せて、そのような関係が AA による認証の公平性を損なわないように保証する予防措置についての説明も記載しなければならない。

③ 利益相反が顕在化した際の開示及び活動から撤退に係る体制・手続について説明する書類

利益相反が顕在化した場合に、どのような情報をどのような手続で開示するか、また、利益相反が原因で、特定の活動から撤退する場合の手続について説明する書類を意味している。

(2) 認証業務運用規程（第4条第1項第1号ロ）

認証業務運用規程とは、具体的には以下の4つの書類を意味する。

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">① 対象事業者を認証するために、APECが作成した関連するテンプレート資料を利用するか、既存の受入手順の認証要件をマッピングするために附属書C³を活用するかについて表明する書類（第5条第1項第2号イ）（AnnexA の（4）に該当）② 認証（認証要件への適合性審査）のために必要な手続を有していることを説明する書類（第5条第1項第2号ロ）（AnnexA の（5） a.～d.に該当）③ 認証（認証要件への適合性審査）のため②に定めるような手続を有していることについて説明した総合的な手順書（第5条第1項第2号ニ）（AnnexA の（6）～（7）に該当）④ 年次自己証明及び再認証に関する手続を有することを説明するための書類（第5条第1項第 |
|---|

³附属書Cとは、APECのCBPR関連書類の“Accountability Agent APEC Recognition Application”のAnnexCに位置付けられている、“APEC CROSS-BORDER PRIVACY RULES REQUIREMENTS MAP”のことを意味している。

2号ニ) (AnnexA の (8) a.~d.に該当)

⑤ 紛争処理に係る書類 (第5条第1項第2号ホ) (AnnexA の (10) a.~h.に該当)

⑥ 認証処分規程について (第5条第1項第2号ヘ) (AnnexA の (11) ~ (14) に該当)

認証業務運用規程書類としては、以下の6種類が想定されており、それぞれに以下のような内容について明確に説明していることが求められる。

① APEC が作成した関連するテンプレート資料を利用するか、既存の受入手順の認証要件をマッピングするために附属書Cを活用するかについて表明する書類

認定個人情報保護団体は、APEC が作成した関連するテンプレート資料を利用するか、既存の認証要件をマッピングするために附属書Cを活用するかについて表明することが必要とされる。

なお、どちらを使うのかを表明するだけではなく、実際に使用したテンプレート資料もしくは附属書Cを活用して既存の認証要件をマッピングした資料そのものも提出した上で、APEC プライバシーフレームワークに合致した審査を実施可能かどうかの実質的な審査を受けることになることとなるため、経済産業大臣への申請書類等の提出の段階で提出することが必要である。

② 認証 (認証要件への適合性審査) のために必要な手続を有していることを説明する書類

認定個人情報保護団体は、CBPR システムへの参加に関わる対象事業者の個人情報保護方針と実務慣行を審査し、認証要件への適合性を確認するための総合的な認証手続を用意することが必要とされる。

総合的な認証手続があることを証明するには、以下のような手続に関する説明を含んでいることが必要とされる。

- ・対象事業者が作成した自己証明書類の内容と認証要件の適合性を確認する手続 (AnnexA の (5) a.に該当)

- ※ 認証要件への適合性審査は対象事業者が記入した自己証明書類の内容を認定個人情報保護団体の認証要件と照合して確認する。また、それに加えて対面または電話でのインタビュー、個人データシステム、ウェブサイトスキャン、または自動セキュリティツールの調査も含まれる場合がある。

- ・対象事業者がどの程度認証要件に適合しているか概説した調査報告書を作成・提示する手続 (AnnexA の (5) b.に該当)

- ※ 認証要件が満たされていない場合、調査報告書内に、対象事業者が認証取得の為に改善する必要がある事項の一覧を示さなければならない。

- ・上記に基づき求められる改善措置を対象事業者が適切に対応した旨を証明する手続 (AnnexA の (5) c.に該当)

- ・対象事業者が認証要件に適合している旨の対象事業者に通知する手続 (AnnexA の (5) d.に該当)

③ 認証 (認証要件への適合性審査) のため、②に定めるような手続を有していることにつ

いて説明した総合的な手順書

「②認証（認証要件への適合性審査）のために必要な手続を有していることを説明する書類」について、総合的に網羅したような手順書を提出することが必要である。

また、対象事業者が認証要件に違反する恐れがあると認識するに足りる事由がある場合は、速やかに審査プロセスを発動させ、認証要件の適合性審査を行わなければならない。認証要件に適合していないことが判明した場合、認定個人情報保護団体は対象事業者に対して是正措置及び措置の実施期限を通知し、期限内に是正措置が行われたか確認しなければならない。

④ 年次自己証明及び再認証に関する手続を有することを説明するための書類

認定個人情報保護団体は AA に係る業務の認定を受けた後、毎年、対象事業者に対して認証要件に引き続き適合しているか自己証明を求めることが必要とされる。年次自己証明の信頼性を保証するため、定期的に総合的な再認証を実施する。対象事業者の個人情報の取扱いについて重大な変更があった場合（“重大な変更”については、認定個人情報保護団体が誠実かつ合理的に判断する）、速やかに審査手続を進める。

この再認証手続では、以下の手続が含まれることが必要である。

- ・対象事業者が作成した自己証明書類の内容を認証要件と照合して確認する手続(AnnexA の (8) a.に該当)
- ・対象事業者がどの程度認証要件に適合しているか概説した調査報告書を作成・提示する手続(AnnexA の (8) b.に該当)。なお、この調査報告書については、対象事業者が不適合部分を是正するために講じなければならない全ての是正措置を列記し、再認証のための是正期限も記載する必要がある。
- ・上記に基づき求められる是正措置に対象事業者が適切に対応した旨を証明する手続(AnnexA の (8) c.に該当)
- ・再認証された旨を対象事業者に通知する手続(AnnexA の (8) d.に該当)

⑤ 苦情処理及び紛争処理に係る書類

認定個人情報保護団体は、苦情処理及び紛争処理に関する体制・手続を整備することが求められる。そのため、「苦情処理及び紛争処理に関する体制・手続に関する書類 (AnnexA の (10) a.～h.に該当)」の作成及び実施が必要である。加えて、「適切な場合かつ対応可能な場合に関して、他の APEC エコノミーが認定した AA との紛争解決に係る協力」に係る体制・手続に係る書類の作成及び実施も必要である。

認定個人情報保護団体は紛争処理について、直接行わず第三者にそのサービスの提供を委託することができる。紛争処理を第三者に委託する場合、指針に基づき AA に係る業務の申請等を行う時点で、その関係が整備されていなければならない。

なお、紛争処理に関しては、以下のような手続を含むことが必要である。

- ・苦情を受理し、苦情が対象事業者のプログラムに基づく義務に関連するものか、また、認証要件の範疇に該当するかを判断する手続(AnnexA の (10) a.に該当)
- ・上記に基づく裁定について申立人に通知する手続(AnnexA の (10) b.に該当)

- ・苦情について調査する手続(AnnexA の (10) c.に該当)
- ・苦情解決に向け内密かつ適時に行われる手続 (AnnexA の (10) d.に該当)
- ・認定個人情報保護団体または委託を受けた第三者である紛争処理サービス提供者による、苦情処理に関する申立人と参加者への通知文書 (AnnexA の (10) e.に該当)
- ・協力要請に関連して個人情報を関連する経済産業大臣に提供する前に、当該個人の同意を得る手続(AnnexA の (10) f.に該当)
- ・受領した苦情の種類ごとの統計およびそのような苦情に対する最終的な対応結果について公表し、経済産業省に報告を行う手続(AnnexA の (10) g.に該当)
- ・代表的な事案や重大な苦情処理事例を匿名で公開する手続(AnnexA の (10) h.に該当)

上記の「苦情解決に向け内密かつ適時に行われる手続」とは、認証要件に適合していない点が発見された場合、認定個人情報保護団体または紛争処理サービスの委託先は、対象事業者が対応すべき是正措置ならびにその実施期限について、対象事業者に通知することが必要とされる。

⑥ 認証処分規程について

認証処分規程とは、以下の3つの書類が該当する。

- ・認証要件の執行に関して説明する書類 (AnnexA の (11)、(12) に該当)
- ・認証要件に適合していない対象事業者が指定期限までに是正措置を行わなかった場合に処分を科す手続きに関する書類(AnnexA の (13) に該当)
- ・認証要件に適合していない対象事業者が指定期限までに是正措置を行わなかった場合に、経済産業大臣に事案を報告する手続について説明する書類 (AnnexA の (14) に該当)

認定個人情報保護団体は、対象事業者が認証要件に適合していない場合に、認証要件に適合するように是正を行わせるために、以下の事項について手続を整備した上で、申請時に提出・説明しなくてはならない。

- ・認証要件を対象事業者に実施させるための権限に関する書類(AnnexA の (11) に該当)
- ・認証要件の不適合に関して対象事業者に通知する方針と手順、ならびに対象事業者には正させるために整備されている手続に関する書類(AnnexA の (12) に該当)

(3) 経済産業省との連携のための手続に関する事項 (第4条第1項第1号ハ)

具体的には、「期限内に対応しない対象事業者の情報を経済産業省に報告するための手続に係る事項」と「APEC エコノミーの執行機関等との連携のための手続に関する事項」を意味する。(第5条第1項第2号ト)

(4) 組織規程と事業実施体制 (第4条第1項第2項)

組織規定とは、実際に認証を行う部署等の組織内における位置付けや、外部組織との連携に係る体制、及びその責任者の役職・職位等に関する事項である。(第5条第1項第3号)

事業実施体制とは、認証を実施するにあたり、どのような体制で実施するのかに関する事項であり、認証事業の専門性に鑑みて提出を求めているものである。(第5条第1項第4号)

認定個人情報保護団体は、海外消費者からの苦情等への対応や、他の CBPR システム参加エコノミー、AA 等と連携した対応が必要であり、特に英語での対応を迅速に行うことができる体制の構築、人員の配置を行うことが必要である。

そのため、認証業務実施に係るおおよその人員数、人員が保有する資格やスキル等（英語に関するものなど）、また実際に認証を行う部署内の役割分担や管理体制等について、わかりやすく記載されていることが望ましい。