

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24年11月
経済産業省

(目的)

第1条 この指針は、経済産業省大臣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。

(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 前項の認定を受けようとする者は、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

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を行うに足り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。

(重要事項変更届)

第4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ったときは、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を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5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6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6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。

- ・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。

- ・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適當となった場合、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。
- ・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。
- ・本人から対象事業者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37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。
- ・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。

(別添様式3)

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