

7. 個人情報に関する苦情処理・開示請求対応の場面

本節では、個人情報に関する本人（情報主体）からの問い合わせや苦情、開示請求に効果的・効率的に対応するための取組について取り上げている。

事業者ヒアリングからは、多数の苦情や開示請求が寄せられているという声は多くなく、実際の対応というよりも、苦情や開示請求が寄せられた際の対応として、どのようなことに備えているかという視点からの事例である。

苦情データを登録・分析するためのシステムを導入して、情報共有によって再発防止等を図っている事例も紹介している（④）。

本節で紹介している取組事例

- 7-①：問合せ窓口の整備と情報保有部門との連携
- 7-②：受託案件の問合せは委託元へ報告
- 7-③：本人確認方法は郵送を原則として、緊急時には FAX+コールバックで柔軟に実施
- 7-④：苦情データを登録・分析するシステム導入による苦情内容・対応プロセス等の共有化

7-①【問合せ窓口の整備と情報保有部門との連携】（製造業：約 300,000 人（グローバル））

- ・A社では個人情報に関する問い合わせ担当窓口を開設しており、情報保有部署に繋がる仕組みを構築している。
- ・顧客が個人情報を提供した部署の窓口にお問い合わせを受け、本人確認を各部門（個人情報保有部署）でして対応する。

7-②【受託案件の問合せは委託元へ報告】（その他サービス業（印刷・広告）：約 11,000 人）

- ・X社では問合せに対しては、受託案件についても受け付けている。本人が、同社で個人情報を処理していると知っていて、問合せをしてきた場合には、事実関係を調査し、委託元へ報告する。委託元に無断で開示することはない。ただし、通常の委託案件で同社の関与が一般消費者にわかることはほとんどない。

**7-③【本人確認方法は郵送を原則として、緊急時には FAX+コールバックで柔軟に実施】
（その他サービス業(教育・学習支援)：約 180 人)**

- ・ケ社では、電話での問い合わせの場合でも、問い合わせた者の個人情報をそのまま教えることは無い。原則は郵送で本人証明書類の写しを送ってもらうが、急ぎの場合には、FAXなどで本人確認書類を送ってもらうことでも良いとしている。いずれかの方法で本人確認資料に基づき本人確認した上でコールバックしている。
- ・なお、問い合わせた者が急いでいる場合に、通常と異なった対応を行うことについては、受験者本人が同意をした場合のみ実施している。
- ・本人確認として免許証等のコピーを送ってもらう場合は、機微な情報である本籍地の情報は（黒塗りなどで）見えないようにして送ってもらっている。
- ・本人が了解した場合は、郵送以外でも返事をしていることがある。

7-④【苦情データを登録・分析するシステム導入による苦情内容・対応プロセス等の共有化】（情報サービス業（ソフトウェア）：約 6,700 人）

- ・L社では、寄せられた苦情をPマーク取得ためのコンプライアンスプログラム構築と時を同じくしてリリースした、苦情データを登録・分析するためのVOGシステム（Voice of God：神の声）にて管理。苦情の種類・当社瑕疵割合・原因・担当者責任度合い等分析し、苦情内容・対応プロセス等を共有、再発防止に効果を上げてる。
- ・苦情はお客様相談室指導のもと「対応完了」とされるまで追跡・確認を行い。原因分析の上、必要に応じて再発防止策を社内に水平展開する運用としている。
- ・すべての電子メールに関して送信ログを取っている。よって、外部からの「スパムメール受信についてのクレーム」に関しては、電子メールのヘッダ情報と電子メールの送信ログを比較する事により容易に判断が可能で、すぐに顧客の苦情に対応できる

ようになっている（大抵の場合はシステムについて説明すると納得してもらえている）。

- 開示請求のマニュアルを作って準備してきた。実際の開示請求はない。開示請求の手数料は実費のみとしている。
- 担当は、お客様相談室としている。