

苦情および相談処理業務に関する規則

第1条（目的）

本規則は、対象事業者の個人情報の適正な取扱いを確保することを目的として、本協会が認定個人情報保護団体業務規則第2条第1号に定める苦情および相談（以下「苦情等」という。）の処理を適切かつ迅速に行うために必要な事項を、認定個人情報保護団体業務規則第6条第1項第2号に基づき定めるものである。

第2条（取り扱う苦情等の範囲）

本協会は、本人等から対象事業者の個人情報の取扱いに関して解決の申出がなされた苦情等について取り扱うものとする。

第3条（苦情等処理の実施体制および苦情等処理組織の責務）

本協会は、前条に定める苦情等の処理を行うための組織として、「個人情報保護担当委員会」を設置する。

- 2 「個人情報保護担当委員会」は、個人情報の保護に関する法律の趣旨に則り、受付けた苦情等について常に公正不偏な態度を保持し、迅速な解決に努めなければならない。
- 3 「個人情報保護担当委員会」の委員は、苦情等処理を行うにあたり、知り得た個人情報等について、第三者に漏えいしてはならない。その職を退いた後も同様とする。また、苦情等処理の受付窓口となる事務局職員についても同様とする。

第4条（個人情報保護担当委員会による苦情等の処理）

第3条第2項に定める責務を履行するため、個人情報保護担当委員会は、苦情等について解決の申出を受けたときは、以下の対応を行うものとする。

- (1) 相談に応じ、申出人に必要な助言を行う。
 - (2) 前号の対応にもかかわらず解決しないときは、当該苦情等の相手方である対象事業者（以下「相手方対象事業者」という。）に当該苦情等の内容を通知してその迅速な解決を求める。
- 2 個人情報保護担当委員会は、必要に応じて申出人及び相手方対象事業者に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

第5条（相手方対象事業者による苦情等の解決）

相手方対象事業者は、個人情報保護担当委員会から前条第1項第2号に基づく求めがあったときは、当該苦情等の適切かつ迅速な解決に努めなければならない。

- 2 相手方対象事業者は、個人情報保護担当委員会から前条第1項第2項に基づく求めがあったときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。
- 3 相手方対象事業者は、苦情対応の状況及びその結果を個人情報保護担当委員会に報告しなければならない。

第6条（苦情等処理の打切り）

第5条にかかわらず、申出を受けた苦情等が次の各号の一に該当するときは、当該事案の処理を打切るものとする。その場合において、必要に応じて第7条に定める弁護士等の第三者に意見を求め、それを踏まえて判断するものとする。

- (1) 申出人が不当な目的で苦情の申出をしたと認められるとき
- (2) 申出人が権利又は権限を有していないと認められるとき
- (3) 申出内容のうちの主要な事実について明らかに虚偽が認められるとき
- (4) 訴訟、調停その他紛争解決手続きが開始されたとき
- (5) 申出人が第4条第2項に基づく個人情報保護担当委員会の求めに応じないとき
- (6) 申出人が相手方対象事業者との話を拒否し、又は相手方対象事業者から個人情報保護担当委員会への資料提供等に同意を与えないなど、苦情解決の申出に反する態度・姿勢を示したとき
- (7) 相当期間経過後も依然として申出人と相手方対象事業者の主張に隔たりが大きく、苦情の解決が極めて困難であると認められるとき

第7条（外部意見聴取制度）

個人情報保護業務担当理事は、苦情等の処理を行うにあたり、前条に定める場合、その他重要な判断が必要なときは、弁護士等の第三者に意見を求め、それを踏まえて判断するものとする。

第8条（費用分担）

本規則に基づく苦情等処理に要する費用は、別に定める費用負担に関する規則に基づき対象事業者が負担するものとし、苦情の解決の申出人からは手数料その他の費用を徴収しない。

第9条（苦情等処理結果等の記録・保存及び集計結果の公表）

協会内において、苦情等の受付状況及び対応結果を記録・保存するとともに、その集計結果を公表するものとする。

第10条（人材育成のための研修等）

研修・苦情事例の研究その他の方法により、苦情等処理を担当する者の育成に努める。また、会員病院に対しても、苦情等処理に関して積極的に対応するよう、その人材育成について研修会等により支援を行う。

第11条（苦情等処理の受付窓口）

苦情等処理の受付窓口は以下とする。

【社団法人 全日本病院協会 事務局】

〒101-8378 東京都千代田区三崎町 3-7-12 清話会ビル

第12条（本規則の改廃）

本規則の改廃は、常任理事会の決議によるものとする。なお、その場合には、個人情報保護担当委員会の意見を徴するものとする。

附則（施行日）

本規則の施行日は、本協会が認定個人情報保護団体の認定を受けた日とする。

改正・平成18年3月11日（第11条）