

# 認定個人情報保護団体業務実施規程

## 第1章 総則

### (目的)

第1条 この規程は、一般財団法人放送セキュリティセンター（以下「当センター」という。）が個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）第47条第1項の規定に基づき、個人情報保護委員会から認定を受けた認定個人情報保護団体として行う業務（以下「認定業務」という。）等について、必要事項を定めることを目的とする。

### (用語の定義)

第2条 この規程において使用する用語は、個人情報保護法及び放送受信者等の個人情報の保護に関するガイドライン（平成29年総務省告示第159号。以下「総務省ガイドライン」という。）において使用する用語の例による。

### (対象事業者の定義)

第3条 認定業務の対象となる者（以下「対象事業者」という。）は、総務省ガイドライン第3条第1項第3号に定める受信者情報取扱事業者及びそれらに関連した、又は付随した事業を行う者とする。

## 第2章 実施体制

### (個人情報保護センター)

第4条 当センターは、定款第42条に基づいて設置する個人情報保護センター（以下「保護センター」という。）において、個人情報保護法第52条に定める認定個人情報保護団体としての苦情処理業務を行う。

- 2 保護センターには、苦情処理責任者を置く。
- 3 当センターは、苦情等の申出の手段として、電話、電子メール等の宛先をホームページ等で公表し、保護センターの周知に努める。

### (管理運営委員会への報告)

第5条 保護センターは、定款第43条に基づく管理運営委員会（以下「委員会」という。）

に対して、保護センターの業務が適正に行われているか定期的に報告し、評価を受けるものとする。

### 第3章 業務

(業務)

第6条 保護センターは、対象事業者における個人情報又は匿名加工情報(以下「個人情報等」という。)

の適切な取扱いの確保に資するため、次に掲げる業務等を行う。

- (1) 対象事業者の個人情報等の取扱いに関する苦情の処理
- (2) 個人情報等の適切な取扱いの確保に寄与する事項についての対象事業者に対する情報の提供
- (3) 認定団体としての個人情報保護指針(以下「認定団体指針」という。)を作成・公表し、対象事業者が認定団体指針を遵守するために必要な指導、勧告その他の措置をとること
- (4) その他対象事業者の個人情報等の適正な取扱いの確保に必要な業務

(目的外利用の禁止)

第7条 保護センターは、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以外に利用してはならない。

(責務)

第8条 保護センターは、苦情の申し出に対し、当事者の一方に偏する事なく、また特定のものを不当に差別的に取り扱う事なく、公正、迅速、誠実に対応し、解決に向け努力するものとする。

- 2 保護センターは、研修等により苦情の受付・対応を担当する者の育成に努めるものとする。
- 3 保護センターの責任者を含めた職員又は職員であった者は、正当な理由がない限り、職務に関して知り得た情報を漏らしてはならない。

(事務室)

第9条 保護センターの事務室は、苦情等の申出人の人権の擁護及び個人情報の保護を確保するため、当該業務以外の業務を行う場所と施錠できる隔壁で区別され、かつ、保護センター業務に従事する者以外の者は、保護センター長の許可を得なければ立ち入って

はならない。

- 2 苦情等の申出人の訪問を受けたときは、前項の事務室でなければ対応してはならない。
- 3 保護センターの業務に係わる書類は、第1項の事務室に保管するものとする。

(取り扱う苦情の範囲)

第10条 保護センターは、対象事業者の行う放送事業に関わる個人情報の取扱いについての苦情を取り扱う。ただし、以下の場合には苦情の受付をしない。

- (1) 上記の苦情ではない場合。
- (2) 本人又はその代理人以外からの申し出である場合。
- (3) 被害についての損害賠償に関わるものである場合。
- (4) 訴訟係属中又は訴訟終了後（民事調停等を含む）の場合。
- (5) 明らかに不当な目的で苦情を申し出ている場合。
- (6) 一事案について再三苦情処理の申し出がなされた場合。

(苦情解決の促進)

第11条 保護センターは、苦情等の受付・対応にあたっては、常に公正普遍的態度を保持するとともに、苦情等の申出人から経緯事情を十分聴き取る等により、申出人の正当な権利の保護に努めるものとする。

- 2 保護センターは、第1項で受け付けた苦情等が、第10条に定める範囲の苦情に該当すると判断した場合には、当該対象事業者に対し、受け付けた苦情の迅速な解決を求めるものとする。ただし、苦情等の申出人が当該対象事業者に通知することを希望しない場合はこの限りでない。
- 3 保護センターは、当該対象事業者から解決案についての報告を受けた場合、速やかに申出人に回答を行うか、又は当該対象事業者から直接申出人に回答するよう指示するものとする。申出人が解決案に同意しない場合又は処理できない苦情であった場合、保護センターは申出人に他の苦情対応機関を紹介するように努める。
- 4 保護センターは、苦情等の受付・対応にあたり必要があると認めるときは、当該対象事業者に対して、その解決に向けた取組みについて、文書又は口頭による説明を求めるものとする。
- 5 保護センターは、苦情等の申出人からの求めに応じて、前項により報告を受けた当該対象事業者の取組み等を当該申出人に説明するものとする。ただし当該対象事業者から直接説明することが妥当と判断されるときは、この限りでない。
- 6 保護センターは、苦情等の申出人に対する費用の請求は行わないものとする。

(苦情に関する記録)

第12条 保護センターは、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。

- 2 保護センターが受け付けた苦情等に関する記録は、原則的に非公開とする。ただし、苦情の再発防止等のため必要なときは、申出人及び対象事業者が特定できないよう配慮したうえで公開することができるものとする。
- 3 保護センターは、業務運営の透明性を確保するため、苦情対応の集計結果を定期的に公開するものとする。

## 第4章 対象事業者等

(対象事業者登録の手続き)

第13条 保護センターは、その対象事業者となることを希望する者に対し、別に定める申請書により受け付けるものとする。

2 保護センターは、前項の申請書を受理したときは、別に定めるところにより、理事長他で構成する会員審査会においてその記載事項を審査し、申請者が次の各号のいずれにも適合していると認めた場合、対象事業者登録簿に登録し、速やかに当該対象事業者に「対象事業者登録通知証」を発行するものとする。

- (1) 本規程の趣旨に賛同し、個人情報保護法、総務省ガイドライン及び認定団体指針に従い、個人情報等を適切に取り扱うこと
- (2) 個人情報保護法の規定により罰金以上の刑に処せられ、その執行を終わり、又はその執行を受けることがなくなった日から、二年を経過しない者に該当しないこと
- (3) 保護センターは、前項各号のいずれかに適合していないと認められる者に対しては、その旨を申請者に通知するものとする。
- (4) 定款第41条に定める賛助会員が対象事業者となる場合においても、上記各号による。

(対象事業者の退会手続)

第14条 保護センターは、対象事業者が保護センターの行う認定業務の対象から外れることを希望する場合には、文書による届出により対象事業者登録名簿から抹消するものとする。その場合既に納入済みの会費については返却しないものとする。

(対象事業者としての登録取り消し)

第15条 保護センターは、対象事業者が第13条第2項の各号のいずれかに適合しないと認められる場合、又は次の各号のいずれかに該当する場合は、対象事業者としての登録を取り消す事が出来るものとする。

- (1) 申請書記載事項に虚偽の事実が記載されていることが判明したとき
- (2) 第18条で定める義務を怠ったとき
- (3) 年会費の支払いを怠ったとき

(対象事業者の公表)

第16条 保護センターは、対象事業者の氏名又は名称、及び連絡先をホームページ等で公表するものとする。

(対象事業者の権利)

第17条 対象事業者は、直接受けた苦情等に関し、保護センターに当該苦情等の解決のため相談することができる。

2 対象事業者は、保護センターから個人情報の適正な取扱いの確保に資する事項についての情報の提供その他個人情報の適正な取扱いの確保に関し、必要な助言を受けることができる。

(対象事業者の義務)

第18条 対象事業者は、認定団体指針を遵守するものとする。

2 対象事業者が認定団体指針を遵守するために、保護センターが必要な範囲で対象事業者に対して指導、勧告その他の措置を行った場合は、当該対象事業者はその措置に従うものとする。

3 保護センターが、対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情を受けて、当該対象事業者に対して当該苦情の迅速な解決を求めたときは、当該対象事業者は、迅速かつ誠実に当該苦情の解決に努めるものとする。

4 保護センターが、個人情報保護法第52条第2項の規定に基づき、前項の苦情解決に関する対応の結果等につき、文書もしくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めたときは、当該対象事業者は誠実に対応するものとする。

5 対象事業者は、苦情を真摯に受け止め、同種の苦情の再発防止に常に努めるものとする。

(対象事業者の年会費等)

第19条 対象事業者は、保護センターから対象事業者登録通知証を受領後一ヶ月以内及び、その後は第20条に定める会計年度ごとに、別に定める年会費を納入しなければならない。ただし、賛助会員である対象事業者及び賛助会員に加盟している対象事業者を除く。

2 第6条第4号に規定する業務の実施に係わる料金は別途定めるものとする。

## 第5章 会計

(会計)

- 第20条 認定業務に関する会計年度は、毎年4月1日から翌年3月31日までとする。
- 2 当センターは、毎年度認定業務に係わる事業収支見積及び収支決算を作成し、ホームページ等で公表するものとする。

## 第6章 雑則

(個人情報保護委員会への報告)

- 第21条 当センターは、認定業務の実施状況について個人情報保護委員会に報告するものとする。

(認定業務の廃止)

- 第22条 当センターは、認定業務を廃止するときは、管理運営委員会と協議するものとする。

(規約の変更)

- 第23条 当センターは、この規程を変更するときは、管理運営委員会と協議するものとする。

### 付 則

1. 本規程は、平成17年4月12日から制定施行する。
2. 改正 平成17年8月1日
3. 改正 平成18年6月29日
4. 改正 平成25年4月1日
5. 改正 平成29年6月7日