２－２－６．苦情の処理（法第31条関連）

法第31条第１項

個人情報取扱事業者は、個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない。

法第31条第２項

個人情報取扱事業者は、前項の目的を達成するために必要な体制の整備に努めなければならない。

個人情報取扱事業者は、個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない。また、苦情の適切かつ迅速な処理を行うに当たり、苦情処理窓口の設置や苦情処理の手順を定める等必要な体制の整備に努めなければならない。もっとも、無理な要求にまで応じなければならないものではない。

なお、必要な体制の整備に当たっては、日本工業規格ＪＩＳＱ10002「品質マネジメント―顧客満足―組織における苦情対応のための指針」を参考にすることができる。

２－２－７．経過措置（法附則第２条～第５条関連）

（本人の同意に関する経過措置）

法附則第２条

この法律の施行前になされた本人の個人情報の取扱いに関する同意がある場合において、その同意が第15条第１項の規定により特定される利用目的以外の目的で個人情報を取り扱うことを認める旨の同意に相当するものであるときは、第16条第１項又は第２項の同意があったものとみなす。

法附則第３条

この法律の施行前になされた本人の個人情報の取扱いに関する同意がある場合において、その同意が第23条第１項の規定による個人データの第三者への提供を認める旨の同意に相当するものであるときは、同項の同意があったものとみなす。

（通知に関する経過措置）

法附則第４条

第23条第２項の規定により本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置かなければならない事項に相当する事項について、この法律の施行前に、本人に通知されているときは、当該通知は、同項の規定により行われたものとみなす。

法附則第５条

第23条第４項第３号の規定により本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置かなければならない事項に相当する事項について、この法律の施行前に、本人に通知されているときは、当該通知は、同号の規定により行われたものとみなす。

２－２－１．⑶、２－２－１．⑷及び２－２－４．⑴の「本人の同意」については、法施行前に得たものであっても、法に基づく同意があったものとみなされる。

また、２－２－４．⑵及び２－２－４．⑶ⅲの「本人に通知」については、法施行前に本人に通知していても、法に基づき、本人に通知したものとみなされる。

なお、法施行前から保有している個人情報については、法施行時に個人情報の取得行為がなく、法第18条（取得に際しての利用目的の通知等）の規定は適用されない（２－２－２．⑵参照）。ただし、保有個人データに関する事項の本人への周知については、法施行時に法第24条第１項の措置を講ずる必要がある（２－２－５－１．⑴参照）。

２－３．民間団体付属の研究機関等における個人情報の取扱いについて

法第50条第１項第３号

個人情報取扱事業者のうち次の各号に掲げる者については、その個人情報を取り扱う目的の全部又は一部がそれぞれ当該各号に規定する目的であるときは、前章の規定は、適用しない。

３　大学その他の学術研究を目的とする機関若しくは団体又はそれらに属する者　学術研究の用に供する目的

民間団体付属の研究機関等における研究活動についても、個人情報を取り扱う場面があるが、当該機関が学術研究を主たる目的とするものであって、当該活動が学術研究の用に供する目的である場合には、法第50条第１項第３号により、法の適用除外となる。そのため、個人情報の取扱いを含む研究活動を行う、経済産業分野における民間団体付属の研究機関等について、法第50条第１項第３号の考え方を整理する。

民間企業の研究機関等、「○○研究所」との名称を有している機関であっても、単に製品開発を目的としているものについては、学術研究を主たる目的として活動しているものとはいえないことから、本法の「学術研究を目的とする機関又は団体」には該当しない。

＊法第50条第１項第３号の考え方

法第50条第１項第３号に規定する「大学その他の学術研究を目的とする機関」とは、学術研究（新しい法則や原理の発見、分析や方法論の確立、新しい知識やその応用方法の体系化、先端的な学問領域の開拓等）を主たる目的とする機関である。

そのような機関において、個人情報を取り扱う目的の全部又は一部が、学術研究の用に供する目的である場合には、個人情報取扱事業者としての義務を課されない。

【適用除外となる場合】

事例）学術研究を主たる目的とする団体付属の研究機関において、個人情報を利用する目的の全部又は一部が学術研究である場合

【適用除外とならない場合】

事例１）学術研究を主たる目的とする団体付属の研究機関において、個人情報を利用する目的が商品開発情報の分析のみ（学術研究目的を含まない。）である場合

事例２）学術研究を主たる目的としない団体付属の研究機関

３．「勧告」、「命令」及び「緊急命令」についての考え方

法第34条第１項

主務大臣は、個人情報取扱事業者が第16条から第18条まで、第20条から第27条まで又は第30条第２項の規定に違反した場合において個人の権利利益を保護するため必要があると認めるときは、当該個人情報取扱事業者に対し、当該違反行為の中止その他違反を是正するために必要な措置をとるべき旨を勧告することができる。

法第34条第２項

主務大臣は、前項の規定による勧告を受けた個人情報取扱事業者が正当な理由がなくてその勧告に係る措置をとらなかった場合において個人の重大な権利利益の侵害が切迫していると認めるときは、当該個人情報取扱事業者に対し、その勧告に係る措置をとるべきことを命ずることができる。

法第34条第３項

主務大臣は、前２項の規定にかかわらず、個人情報取扱事業者が第16条、第17条、第20条から第22条まで又は第23条第１項の規定に違反した場合において個人の重大な権利利益を害する事実があるため緊急に措置をとる必要があると認めるときは、当該個人情報取扱事業者に対し、当該違反行為の中止その他違反を是正するために必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

法第56条

第34条第２項又は第３項の規定による命令に違反した者は、６月以下の懲役又は30万円以下の罰金に処する。

法第58条第１項

法人（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。以下この項において同じ。）の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者が、その法人又は人の業務に関して、前２条の違反行為をしたときは、行為者を罰するほか、その法人又は人に対しても、各本条の罰金刑を科する。

法第58条第２項

法人でない団体について前項の規定の適用がある場合には、その代表者又は管理人が、その訴訟行為につき法人でない団体を代表するほか、法人を被告人又は被疑者とする場合の刑事訴訟に関する法律の規定を準用する。