L　**苦情の処理**（個人情報保護法第31条）

a　**苦情の処理**（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。

b　**体制の整備**（第２項）

個人情報取扱事業者は、a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。

第４―７　個人番号利用事務実施者である健康保険組合等における措置等

個人番号利用事務実施者である健康保険組合等は、第４―１から６までに加えて、次に掲げる措置等について留意する必要がある。

1　**地方公共団体情報システム機構に対する機構保存本人確認情報についての提供の要求**（番号法第14条第２項、番号法施行令第11条）

健康保険組合等の個人番号利用事務実施者のうち番号法施行令第11条で定める者（住民基本台帳法（昭和42年法律第81号）別表第１から別表第４までの上欄に掲げる者）は、個人番号利用事務の対象者の個人番号が判明していない場合等、個人番号利用事務を処理するために必要があるときは、地方公共団体情報システム機構に対し、個人番号等の機構保存本人確認情報の提供を求めることができる。

2　**情報提供ネットワークシステムによる特定個人情報の情報連携等**

健康保険組合等は「情報提供ネットワークシステム」を通じて特定個人情報に関する情報連携を行うことができる（第４―３―⑵2Ｂｅ「情報提供ネットワークシステムを通じた提供」）。

A　**情報提供ネットワークシステムによる特定個人情報の情報連携**

「情報提供ネットワークシステム」とは、番号法第19条第７号の規定に基づき、行政機関等及び健康保険組合等の間で、特定個人情報について安全かつ効率的に情報連携を行うためのシステムである。このシステムを通じて特定個人情報に関する情報連携を行うことができる場合については、同法別表第２に限定的に明記されている。

※　情報提供ネットワークシステムを通じて特定個人情報の提供を求める者を「情報照会者」といい、当該特定個人情報を保有し情報提供ネットワークシステムを通じて提供する者を「情報提供者」という（番号法第19条第７号）。また、番号法第19条第７号の規定に基づいて行う情報連携に関する事務を「情報提供等事務」という（同法第24条）。

a　**情報提供ネットワークシステム**（番号法第21条）

情報提供ネットワークシステムは、総務大臣が、委員会と協議の上、設置し、管理するものであり、番号法第19条第７号に基づいて、情報照会者から特定個人情報の提供の求めがあった場合、総務大臣は、情報提供ネットワークシステムを通じて、その旨を情報提供者に通知しなければならない。

b　**特定個人情報の提供**（番号法第22条）

情報提供者は、総務大臣から通知を受けたときは、情報照会者から求められている特定個人情報を提供しなければならない。

法令の規定により当該特定個人情報と同一の内容の書面の提出が義務付けられている場合、情報提供ネットワークシステムを通じて情報提供者から特定個人情報が提供されたときには、その書面の提出があったものとみなされる。

＊　健康保険組合が被保険者の被扶養者の認定を行う場合には、被保険者は、事業主を通じて健康保険組合に対し、被扶養者に係る課税（非課税）証明書、年金額改定通知書等の写しを提出する必要がある（健康保険法施行規則第38条等）が、情報提供ネットワークシステムを通じて、被扶養者の年間収入額、年金受給額の提供が行われた場合には、被保険者は被扶養者に係るこれらの添付書類を提出する必要がなくなる。

B　**情報提供等の記録**（番号法第23条、番号法施行令第29条）

総務大臣、情報照会者及び情報提供者は、番号法第19条第７号の規定に基づく特定個人情報の提供の求め又は提供があった場合には、情報提供ネットワークシステムに接続されたその者の使用する電子計算機（総務大臣においては情報提供ネットワークシステム）に、情報照会者及び情報提供者の名称、提供の求め及び提供の日時、特定個人情報の項目等を記録し、７年間保存しなければならない。

C　**秘密の管理等**（番号法第24条、第25条）

総務大臣、情報照会者及び情報提供者は、情報提供等事務に関する秘密について、その漏えいの防止その他の適切な管理のために、情報提供ネットワークシステム並びに情報照会者及び情報提供者が情報提供等事務に使用する電子計算機の安全性及び信頼性を確保することその他の必要な措置を講じなければならない。

D　**情報提供等の記録の取扱い**（番号法第30条第４項）

情報提供等の記録については、番号法第30条第４項によって独立行政法人等個人情報保護法が準用又は読み替えて準用されることから、次のとおり取り扱わなければならない。

この場合、情報提供等の記録については、情報提供ネットワークシステムと接続された中間サーバーにおいて保管、管理されていることから、中間サーバーにおける適正な取扱いが確保されなければならない。

a　**利用目的を超えた利用の禁止**（番号法第30条第４項により読み替えて準用される独立行政法人等個人情報保護法第９条第１項）

利用目的を超えて情報提供等の記録を利用してはならない。

b　**利用目的の特定**（番号法第30条第４項により準用される独立行政法人等個人情報保護法第３条第１項及び第３項）

個人情報の保有に当たっては、法令の定める業務を遂行するため必要な場合に限り、かつ、その利用目的をできる限り特定しなければならないとされているが、情報提供等の記録の場合には、本人からの請求に応じること（法令上の義務）等が目的となる。

情報提供等の記録の利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と相当の関連性を有すると合理的に認められる範囲を超えて行ってはならない。

c　**正確性の確保**（番号法第30条第４項により準用される独立行政法人等個人情報保護法第６条）

利用目的の達成に必要な範囲内で、情報提供等の記録が過去又は現在の事実と合致するよう努めなければならない。

d　**保有の制限**（番号法第30条第４項により準用される独立行政法人等個人情報保護法第３条第２項）

利用目的の達成に必要な範囲を超えて情報提供等の記録を保有してはならない。

e　**適正取得**（番号法第30条第４項により準用される独立行政法人等個人情報保護法第５条）

偽りその他不正の手段により情報提供等の記録を取得してはならない。

f　**安全確保の措置**（番号法第30条第４項により準用される独立行政法人等個人情報保護法第７条）

情報提供等の記録の漏えい、滅失又は毀損の防止等情報提供等の記録の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。この規定は、健康保険組合等から情報提供等の記録の取扱いについて、委託を受けた者が受託した業務を行う場合にも適用される。

g　**従業者の義務**（番号法第30条第４項により準用される独立行政法人等個人情報保護法第８条）

情報提供等の記録の取扱いに従事する健康保険組合等の従業者及び健康保険組合等から受託した業務に従事している者等は、業務に関して知り得た情報提供等の記録の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。