⑵　認定個人情報保護団体に関する事項

①　各省庁における認定の促進

認定個人情報保護団体は、苦情処理において、個人情報取扱事業者自身による取組を補完し、問題の自主的、実際的な解決を図るとともに、各事業等分野におけるガイドライン等の策定等を通じて事業者の個人情報保護の取組を支援する等、民間部門における主体的な取組に、きわめて重要な役割が期待されており、その仕組みが十分に活用されることが必要である。

こうした中、各認定個人情報保護団体の活動の程度には差異が見られるとの指摘があることから、活動が十分に行われていない団体においては、積極的に苦情処理や情報提供等に取り組んでいくことが望まれる。

また、事業分野によっては、認定個人情報保護団体の認定が十分に行われていないものもあることから、このような分野を所管する各省庁においては、更なる認定の促進に取り組むことが必要である。

②　ガイドライン（個人情報保護指針）等の策定・見直し

個人情報の保護に関する事業分野別の取組においては、従来から、各省庁の策定するガイドラインと併せて、事業者団体等が策定するガイドラインが、各事業者の取組を促進する上で、重要な役割を果たしてきている。このため、事業者団体等においては、引き続き、事業分野の実情に応じ、ガイドライン（個人情報保護指針）等の策定・見直しとその公表を行うとともに、事業者に対する必要な指導等に努めていくことが望まれる。その際、事業者団体等のニーズに応じて、各省庁は、２の⑶の①により必要な支援を行うものとする。

7　個人情報の取扱いに関する苦情の円滑な処理に関する事項

個人情報の利用・提供あるいは開示・不開示に関する本人の不平や不満は、訴訟等によるのではなく、事案の性質により、迅速性・経済性等の観点から、むしろ苦情処理の制度によって解決することが適当なものが多いと考えられる。法は、苦情処理による国民の権利利益の保護の実効を期すため、個人情報取扱事業者自身の取組により苦情を解決することを基本としつつ、認定個人情報保護団体、地方公共団体等が苦情の処理に関わる複層的な仕組みを採っている。この仕組みが円滑に機能するためには、これらの関係機関がそれぞれの役割分担に応じて適切に取り組むとともに、緊密な連携を確保することが必要である。

⑴　事業者自身による取組のあり方

法は、苦情処理について、まず、第一に個人情報取扱事業者の責任において適切かつ迅速な処理に努めるべきことを明らかにしている。こうした責務を全うするため、事業者には、必要な体制整備として苦情受付窓口の設置、苦情処理手順の策定等が求められる。

⑵　認定個人情報保護団体の取組のあり方

認定個人情報保護団体の苦情処理は、各事業者が行う取組を補完し、国民の利益を効率的・効果的に実現する重要な役割が期待される。

このため、認定個人情報保護団体は、本人からの様々な苦情に簡易・迅速に対応し、公正な第三者としての立場から国民の期待に応えられるよう、人材の養成・確保を含む体制を整備することが求められる。

⑶　地方公共団体における取組のあり方

地方公共団体の担う苦情の処理のあっせん等は、当事者間で問題が解決されない場合等において、事業分野を問わない苦情処理の仕組みとして、苦情の処理のあっせん、助言、指導、情報提供等の役割が求められている。

地方公共団体が苦情の処理のあっせん等に取り組むに当たっては、広く住民一般に分かりやすく、なじみやすい対応が求められる。その際、個人情報に関する苦情の相当部分は、事業者が消費者の個人情報を利用した結果として起こる消費生活上の苦情であると考えられること、相談者の立場からは、消費生活に関する苦情から個人情報の問題だけを取り出して相談することは容易でなくまた不便であることから、既存の消費生活センターや消費者相談窓口等を個人情報に関する苦情の窓口とし、これを軸に各事業・事業者の振興・支援を担う部局等の関係部局が実効のある連携を確保する仕組みが、相談者の利便性等の観点から望まれる。

なお、地方公共団体において、条例等に基づき別の苦情窓口を定めている場合等、直ちに上記の仕組みにより難い場合においては、特に、窓口と関係部局の役割分担を明確化し、周知を図るとともに、消費生活センター等に寄せられる苦情の移送等の仕組みを十分に確保する必要がある。

⑷　国民生活センター及び各省庁における取組

①　国民生活センターの取組

各地方公共団体や認定個人情報保護団体に寄せられる苦情が住民・事業者の混乱を招かず円滑に処理されるためには、消費生活センター等の相談員の個人情報保護に関する専門知識の習得を早急に進めるとともに、各相談機関における知見の蓄積とその活用が重要である。

このため、国民生活センターは、自ら個人情報に関する苦情相談に取り組むほか、消費生活センター等の各種相談機関と連携を図りつつ、研修等の実施による専門知識を有する相談員の育成、苦情処理に関するマニュアルの作成・配布等により、窓口対応の強化を支援する。また、こうした取組に当たっては、必要に応じて、認定個人情報保護団体等の協力を得ながら実施するとともに、認定個人情報保護団体へのマニュアルの配布やその職員の研修等への参加を図るものとする。

また、国民生活センターは、個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、対応事例集等の資料を作成すること等により、各種相談機関における個別の相談事例から得られる知見を蓄積し、その共有を図るものとする。

②　各省庁における取組

個人情報保護委員会及び各省庁においては、地方公共団体、国民生活センター、認定個人情報保護団体等と連携して所管分野における個人情報の適正な取扱いを確保する観点から、２の⑵の④による窓口において、苦情相談機関等から悪質な事業者に関する情報を受け、その収集を行うとともに、必要に応じて、各省庁の対応等について情報を提供するものとする。

また、個人情報保護委員会においては、各省庁及び地方公共団体の苦情相談機関等の窓口等に関する情報を収集・整理し、インターネットの活用等により提供する。

8　その他個人情報の保護に関する施策の推進に関する重要事項

個人情報の収集、利用等その取扱いの態様は、情報通信技術の発展、新分野における事業の創出等により、大きな変化が有り得るものであり、基本方針とこれに基づく措置についてもこうした変化や国際的な個人情報保護制度の動向等に応じて見直すことが必要である。このため、個人情報保護委員会は、各省庁及び国民生活センターとの連携の下、新技術や個人情報の利用の動向、諸外国における制度の運用の動向等に関する情報収集、調査研究を行うものとする。