⑵　個人情報取扱事業者及び匿名加工情報取扱事業者が取り扱う匿名加工情報に関する事項

匿名加工情報に関する制度は、近年の情報通信技術の飛躍的な進展に対応したパーソナルデータの適正かつ効果的な活用を推進するために導入された制度であり、事業者において、この趣旨を踏まえた積極的な匿名加工情報の活用が期待される。その際、匿名加工情報の取扱いに関して消費者の安心感・信頼感を得られるよう、事業者において、法の規定に従うほか、個人情報保護委員会のガイドライン、認定個人情報保護団体の個人情報保護指針等に則し、自主的な取組を実施することが求められる。

⑶　認定個人情報保護団体に関する事項

①　認定個人情報保護団体に期待される役割

認定個人情報保護団体は、個人情報等の取扱いに関して、事業者自身による苦情処理の取組を補完し、問題の自主的、実際的な解決を図るとともに、個人情報の保護及び適正かつ効果的な活用を図るため、６の⑶の②にあるように、個人情報保護指針を策定し、それが公表されたときは、対象事業者に対して当該指針を遵守させるため必要な指導、勧告等の措置をとることが義務付けられている等、民間部門における主体的な取組を促進する上で、極めて重要な役割が求められている。

また、事業者の実態に応じた法の適切な運用等を推進するために、認定個人情報保護団体が、対象事業者の運用実態や課題等の情報を収集し、それを個人情報保護委員会と共有するといった役割も期待されるところであり、このような仕組みが十分に活用されることが必要である。

②　個人情報保護指針等の策定・見直し

個人情報等の取扱いに関する事業等分野別の取組においては、認定個人情報保護団体が策定する個人情報保護指針等に、各事業者の取組を促進する上での重要な役割が期待されている。このため、認定個人情報保護団体等においては、消費者の意見を代表する者その他の関係者の意見を聴いた上で、事業等分野の実情に応じた公正・透明な個人情報保護指針等の策定・見直しに努めていくことが望まれ、その際、法第１条の趣旨を踏まえ、個人情報の保護と適正かつ効果的な活用のバランスを考慮した取組が求められる。特に、匿名加工情報の作成方法等に関しては、情報の種類・性質に応じた適切な取扱いを定める指針等を策定することが望まれる。

個人情報保護委員会においては、認定個人情報保護団体等のニーズに応じて、２の⑵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

個人情報等の利用・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、苦情処理による消費者の権利利益の保護の実効性を確保するため、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在り方

法は、苦情処理について、まず、第一に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在り方

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、消費者の利益を効率的・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、本人その他の関係者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消費者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在り方

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、事業等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、個人情報等に関する苦情の相当部分は、事業者が消費者の個人情報等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等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等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　国民生活センターにおける取組

各地方公共団体や認定個人情報保護団体等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等に関する専門知識の習得を進めるとともに、苦情相談機関等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、自ら個人情報等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苦情相談機関等と連携を図りつつ、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等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、個人情報等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、苦情相談機関等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。

⑸　個人情報保護委員会における取組

個人情報保護委員会は、自ら個人情報等に関する苦情の申出についての必要なあっせんに取り組むほか、苦情相談機関等において適切かつ迅速に苦情処理を行うことができるよう、個人情報等に関する専門知識や対応事例集等を共有するとともに、苦情相談機関等から個別事案への対応について相談を受けた場合には、必要に応じて、助言・対応の協力等を行うものとする。

悪質な事業者に関しては、苦情相談機関等と連携して、情報収集を行うとともに、必要に応じて、個人情報保護委員会の対応等について情報を提供するものとする。

また、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公表する。

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

個人情報保護委員会は、改正法附則第12条に基づき、個人情報の保護に関する国際的動向、情報通信技術の進展、それに伴う個人情報を活用した新たな産業の創出及び発展の状況等を勘案し、法の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。