

広第243号
平成17年3月23日

各所属長 殿

岐阜県警察本部長

個人情報取扱いに関する苦情の処理のあっせん等について(通達)

個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号。以下「法」という。)第13条の規定による苦情の処理のあっせんその他必要な措置については、岐阜県警察におけるその適正かつ効果的な運用を図るため、平成17年4月1日から下記のとおり対応することとしたので遺憾のないようにされたい。

記

1 事務の概要等

(1) 趣旨

法第13条では、個人情報取扱いに関して生じた事業者と本人との間の苦情(以下「苦情」という。)が適切かつ迅速に処理されるようにするため、地方公共団体が苦情の処理のあっせんその他必要な措置を講ずるよう努めるべき旨が規定され、岐阜県警察においても所要の措置を要するものである。

(2) 事務の概要

法第13条の規定による所要の措置とは、岐阜県警察に対して苦情に関する相談(以下「苦情相談」という。)があった場合に、その事実関係の確認・調査を行うとともに、関係者に対する苦情の処理のあっせん(苦情の内容を当該事業者や苦情に係る事業を所管する行政機関等へ提供することにより、当該苦情が関係者によって解決されるよう促すことをいう。以下同じ。)、助言、指導、苦情処理についての情報提供等必要な措置を講ずることをいう。

2 苦情相談の受理等

(1) 所管課による受理の原則

岐阜県警察に対する苦情相談(岐阜県警察以外から移送されたものを含む。以下同じ。)は、原則として、苦情の対象となる事業を所管する警察本部の課(以下「所管課」という。)の長がこれを受理し、必要な措置を講ずること。ただし、所管課以外の所属(警察本部の課、隊、所及び警察学校のほか、警察署を含む。以下同じ。)に苦情相談がなされた場合であって、相談者の利便等を考慮し、当該所属の長がこれを受理し、速やかに所管課の長へ引き継ぐときは、この限りでない。

(2) 所管課が不明な苦情相談等の取扱い

岐阜県警察に対する苦情相談のうち、その所管課が不明なもの及び岐阜県警察の

所管に属しないと認められるもの等については、総務室広報県民課長（以下「広報県民課長」という。）がこれを受理し、所管課の特定又は苦情相談の移送等を行うこと。

3 苦情相談の記録等

(1) 苦情相談の記録

ア 苦情相談を受理した所管課の長は、事案に応じ、苦情相談処理票（別記様式第1号。以下「処理票」という。）に苦情相談の受付から解決までの経過と処理結果等の必要な事項を記録し、事案の終了した日の翌年度から5年間これを保存すること。

イ 苦情相談を受理した所管課以外の所属の長は、事案に応じ、処理票に苦情相談の受付状況を記録し、その原本を所管課の長へ引き継ぐこと。

ウ 広報県民課長は、岐阜県警察の所管に属しないと認められる苦情相談を受理したときは、処理票に当該苦情相談の受付及び移送状況を記録し、苦情相談を移送した日の翌年度から5年間これを保存すること。

(2) 処理票の写しの提出等

ア 所管課の長は、処理を終えた処理票の写し（2部）を広報県民課長に提出すること。

イ 広報県民課長は、所管課の長から処理票の写しの提出を受けたときは、1部を岐阜県が設置する個人情報に関する苦情相談窓口へ提出（特定の個人を識別することができる相談者の氏名、住所、電話番号等の情報を除く。）し、残りの1部は、当該処理票の提出を受けた日の翌年度から5年間保存しておくこと。

(3) 広報県民課長による処理票の整理

広報県民課長は、苦情相談処理票整理簿（別記様式第2号）を備え、その保存する処理票（提出を受けた写しを含む。）とともに保存しておくこと。

4 配意事項等

(1) 苦情相談への対応に当たっては、時機を失することなく、適切かつ迅速な処理に努めるとともに、県の窓口、警察庁、他の都道府県警察その他の関係機関と相互に連携し、及び協力すること。

(2) 刑法その他の法令等を適用した対応を要すると認められる苦情相談事案については、速やかに、関係所属における所要の措置を執ること。

苦情相談処理票

受付年月日	年 月 日 (曜)		
受付所属			
受付者	係名	職名	氏名
受付区分	来庁	電話	文書
相談者	氏名・年齢	(歳)	
	電話番号		
	住所		
	性別	男性	女性
	職業	給与	自営・自由
相談内容	事業者名 (事業者キーワード)	()	
	<p style="text-align: center;">相談事項</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p>個人情報[※]の取得・利用に関すること <small>目的外利用 不適正な取得</small></p> <p>個人情報[※]の管理に関すること <small>情報内容の誤り 漏えい・紛失 委託先等の監督</small></p> <p>個人情報[※]の第三者への提供に関すること <small>同意のない提供 提供の不停止(本人の求めに応じ停止することとしている場合)</small></p> <p>本人関与の仕組みに関すること <small>開示等 苦情等の窓口対応</small></p> </div> <p style="text-align: center;">その他()</p>		
	相談の具体的な内容		
処理経過	他機関紹介	指導・助言	その他情報提供
	あっせん解決	あっせん不調	処理不能 処理不要
処理の具体的な経過			
備考			

