

## 苦情等対応手続規程

この手続規程例は、個人情報保護法第37条の規定を踏まえて作成したものである。すでに、コンプライアンスの取組みの中で苦情相談窓口を設置し対応してきているところであり、苦情相談窓口が錯綜することも好ましくないので、当該窓口を個人情報保護に関する窓口等にするのが一般的であろう。

なお、開示等の手続規程例と同様、この窓口等については、公表等が必要である。

## 個人情報に係る苦情等対応手続規程

### (目的)

第1条 この規程は、組合員および利用者等（以下、「利用者」という。）から当組合が取得した個人情報に係る利用者からの苦情等の申出に対し迅速かつ適切に対応するための手続等を定め、もって、利用者の理解と信頼を深めとともに、利用者の正当な利益の保護に資することを目的とする。

なお、苦情等の申出が個人情報の開示請求等にわたる場合には、「個人情報の開示等に関する手続規程」の定めるところによるものとする。

### (苦情等対応窓口の設置)

第2条 前条の目的を達成するため、苦情等対応窓口を次のとおり設置するものとする。

そお鹿児島農業協同組合 **コンプライアンス担当部署**

所在地：曾於市大隅町岩川5591番地1

電話：099-482-6852

FAX：099-482-6850

### (申出人の範囲)

第3条 当組合が苦情等を受付ける申出人の範囲は、利用者本人の他、親権者、法定後見人等代理人を含むものとする。

② 本人確認が必要な場合には、個人情報の開示等に関する手続規程第4条（本人の確認）に規定する方法により確認する。

### (苦情解決への苦情等対応窓口の役割)

第4条 苦情等対応窓口は、申出人から苦情の申し出があった場合には、これを誠実に受付、申し出のあった苦情の迅速な解決を求めるものとする。

② 苦情の受付・対応に当たっては、常に公正不偏な態度を保持するとともに、申出人から事情を十分聴き取る等により、利用者の正当な権利を損なうことのないよう注意しなければな

らない。

③ 窓口の担当者は、次の事項につき対応の内容と経緯を取りまとめ、窓口担当管理責任者および個人情報保護事務管理者に報告するとともに、個人情報保護事務管理者は、必要があると認めるときは、再発防止策などの措置を講ずるものとする。

- 1 苦情等の申出人及びその手段
- 2 苦情等の内容と対応の経過
- 3 結果と今後の留意事項

(個人情報の保護)

第5条 当組合が受付けた苦情等に関する記録(関係者のプライバシー等に係るもの)は非公開とする。

(情報漏えい事故への対応)

第6条 情報漏えい等の事故が発生した場合には、二次災害の防止、類似事案の発生回避等のため、事実関係を速やかに調査・確認するとともに、事実関係及び再発防止策等を公表するものとする。また、事実関係の調査・確認に時間を要する場合にも二次災害の防止の観点から漏えい事実の公表等を行い社会的な信頼の回復に努めるものとする。

② 情報漏えい等の事故を把握した場合には、個人情報保護統括管理者は直ちに個人情報取扱規程第35条に規定されている対応をするとともに、本人に対し速やかに通知をするものとする。

(規程の改廃)

第7条 この規程の改廃は、組合長がこれを決する。

附則

この規程は、平成17年4月1日から施行する。

附則

この規程は、平成29年5月30日から施行する。

附則

この規程は、令和3年4月1日から施行する。