

苦情処理について

- 苦情処理については、当事者間又は民間団体における個人情報の適正な取扱いに関する自主的な取組みを尊重し、これを政府等が支援することで、個人情報保護の取組みが一層推進されていくことが期待されています。
- 苦情処理の迅速かつ効率的な解決を図るためにも、まずは当事者間で自主的な解決が図られることが期待されます。
- したがって、個人情報取扱事業者は、個人情報の本人から寄せられる苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制を整備することが求められます。
- 次に、当事者間の認識の相違等によって、容易に解決が図られない場合においては、「認定個人情報保護団体」(*)の制度を利用することが考えられます。
(※)「認定個人情報保護団体」は、各事業者団体等に参加している個人情報取扱事業者に関する苦情の処理や相談・助言を行ったり、事情の調査などを行います。
- 雇用管理に関しては、厚生労働大臣及び各事業所管省庁の大臣が主務大臣となっています。厚生労働省では、当事者間で自主的な解決を図ることが困難な場合等に、苦情の適切かつ迅速な処理を促すため、各都道府県労働局に相談窓口を設置しています。

