

<p>検討事項</p>	<p>個人情報苦情処理委員の継続の要否について</p>
<p>概 要</p>	<p>1 個人情報苦情処理委員とは</p> <p>(1) 現行の個人情報保護条例（以下「条例」という。）第 37 条第 1 項は、個人情報の取扱いに関する苦情の申出について、公正かつ中立的な立場で簡易迅速な処理を行うため、本市に吹田市個人情報苦情処理委員（以下「苦情処理委員」という。）を置く旨を規定しています。</p> <p>(2) 苦情処理委員は、苦情の申出があった場合において、必要があると認めるときは、実施機関、事業者等に対し、説明又は資料の提出を求め、個人情報の保護に関し是正その他の必要な措置を講ずるよう勧告することができます。</p> <p>(3) 現在は、大阪司法書士会に推薦依頼を行い、委員 1 名（任期 2 年）を委嘱しています。</p> <p>2 見直しの背景</p> <p>(1) 改正個人情報保護法においては、国、地方公共団体、民間事業者それぞれに対して、個人情報の取扱いに関する苦情の処理について規定しています。</p> <p>(2) 個人情報の取扱いに関する苦情の受付・相談等については、本市では、平成 14 年 7 月の条例施行後は苦情処理委員を設置していますが、それ以外にも消費生活相談や市民の声（市政相談）、法律相談などの各種相談においても相談に応じています。また、個人情報は、多くの業務において取扱うことから、各担当室課が直接相談等を受けることがあり、市民総務室（情報公開担当）でも相談等を受けことがあります。</p> <p>国においては、平成 28 年に個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護するため、個人情報の適正な取扱いの確保を図ることを任務とする個人情報保護委員会（以下「委員会」という。）が設置され、同委員会において相談ダイヤルが設けられています。また、同委員会は民間事業者に対して勧告や命令・緊急命令、その公表といった措置を取ることができ、さらに、改正法の施行により地方公共団体を含む行政機関の長等に対し、実地調査や指導・助言・勧告を行うことができることとなります。</p> <p>また、民間事業者は、事業者独自の相談窓口や、業界・事業分野ごとの民間による個人情報の保護の推進を図るために、自主的な取組を行うことを目的として、同委員会の認定を受けた認定個人情報保護団体の相談窓口等を設けています。</p> <p>(3) 府内の中核市及び北摂各市の状況を確認すると、いずれの市においても苦情処理委員を設置しておらず、本市においても制度開始以降 2 件の実績があるのみです。</p>

実施機関 の考え方	<p>個人情報の取扱いに関する苦情の受付・相談等は、市として、取り組む必要があると認識しています。そのうえで、こうした相談等はないに越したことはありませんが、制度開始から 20 年間で苦情処理委員が受けた相談件数が 2 件ということで、相談機関としては形骸化しているようにも感じます。これは、条例制定当時はなかった国や民間事業者による苦情の処理に対する措置等が新たにとられてきたこと、また、本市における各種相談窓口等において個別具体的な相談に対応してきたことなどによるものと考えています。</p> <p>よって、改正法に伴う条例案において、苦情処理委員の設置について規定しないこととしたいと考えます。</p>
--------------	--

令和3年度 個人情報保護委員会 年次報告（関係部分抜粋）

本年次報告は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）第163条の規定に基づき、個人情報保護委員会（以下「委員会」という。）の令和3年度（令和3年4月1日から令和4年3月31日まで）の所掌事務の処理状況を国会に報告するものである（略）。

V 個人情報保護法、マイナンバー法等に共通する事務

第1節 相談受付

1 個人情報保護法関係

(1) 個人情報保護法相談ダイヤルにおける対応

個人情報保護法に関する一般的な解釈や個人情報保護制度に関する一般的な質問への回答、個人情報等の取扱いに関する監督並びに苦情の申出についての必要なあっせん及びその処理を行う事業者への協力に関する事務を行うための窓口として、個人情報保護法相談ダイヤルを運用しており、令和3年度は21,237件の相談を受け付けた（付表12）。

令和3年度は、事業者から、令和2年改正法及び令和3年改正法に関する相談や、新型コロナウイルス感染症対策における個人データの取扱い等に関する相談が多く寄せられた。全体としては相談件数が増加しており、相談主体別で見ると、前年度に比して、特に、事業者からの相談が増加している。相談内容としては、個人情報の第三者提供や利用目的等に関する質問や苦情が多かった。具体的には、個人データを第三者提供する場合の手続に関する事業者からの質問や、事業者に自身の個人データを第三者提供されたとする個人からの苦情が多く寄せられた。

(2) 個別の事業者への対応

① あっせんの実施

個人情報保護法相談ダイヤルに事業者の個人情報等の取扱いに関する苦情が寄せられた場合、必要に応じてあっせんに関する説明を行い、あっせんの申出を受けた場合には、可能な限り当事者の納得を得て解決につなげられるよう対応している。令和3年度は、29件のあっせんの申出を受け付けた。具体的な事例としては、事業者のウェブサイトにもまだ在職しているかのように掲載されている元従業員から、当該事業者への個人情報の消去の依頼について一向に対応されないという苦情の申立てがされた事案に関し、当該事業者に対し元従業員からの苦情を伝えるとともに、個人情報保護法の規定等の説明を行い、削除に応じるようあっせんを行った。

② 苦情の処理を行う事業者への対応

個人情報保護法相談ダイヤルに事業者の個人情報等の取扱いに関する苦情が寄せられた場合、必要に応じて事業者を確認を行った上で、当事者に対する説明を実施したほか、苦情を処理する事業者に対し協力した。具体的な事例としては、本人同意なく事業者から第三者に個人データが提供されたという事案について、当該事業者に対し、個人情報保護法第23条（改正後個人情報保護法第27条）の規定に基づき本人同意を取得するよう促した。

12 個人情報保護法相談ダイヤルにおける受付件数

(期間：令和3年4月1日～令和4年3月31日、単位：件)

分類	件数	相談主体別			問合せ内容上位5項目 (1件の問合せで複数の項目に該当する場合を含む。)				
		事業者	個人	その他 (※2)	第三者提供	利用目的	安全管理措置	定義	開示等
苦情 (※1)	6,011 (4,637)	50 (102)	5,882 (4,468)	79 (67)	2,599 (2,009)	1,548 (1,114)	875 (776)	152 (149)	540 (393)
	苦情の合計のうち、あっせん申出受付の件数は29件(28件)。								
質問	13,088 (8,865)	10,502 (6,945)	796 (788)	1,790 (1,132)	4,196 (3,714)	2,218 (2,116)	1,170 (1,058)	1,624 (1,297)	430 (352)
その他	2,138 (1,914)	273 (291)	1,693 (1,437)	172 (186)	84 (76)	31 (29)	21 (25)	20 (68)	8 (12)
計	21,237 (15,416)	10,825 (7,338)	8,371 (6,693)	2,041 (1,385)	6,879 (5,799)	3,797 (3,259)	2,066 (1,859)	1,796 (1,514)	978 (757)

(※1) 事業者等における不適正な取扱い等に関する情報提供を含む。

(※2) 行政機関、地方公共団体、弁護士その他からの相談。

(注) ()内は前年度の実績。

13 マイナンバー苦情あっせん相談窓口における受付件数

(期間：令和3年4月1日～令和4年3月31日、単位：件)

分類	件数	通知カード・マイナンバーカードの取扱い	提供の求め・本人確認	利用目的	漏えい・紛失等	管理体制	個人情報保護法	苦情等窓口対応	不審な事案に関する情報提供	意見等
苦情 (※1)	14 (30)	0 (0)	0 (2)	1 (2)	11 (14)	2 (11)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)
	苦情の合計のうち、あっせん申出受付の件数は13件(16件)。									
相談	1,049 (882)	87 (159)	225 (145)	23 (38)	88 (65)	441 (333)	16 (16)	33 (29)	11 (5)	125 (92)
その他 (※2)	13 (30)	7 (12)	0 (0)	0 (0)	0 (1)	0 (0)	0 (0)	5 (12)	0 (0)	1 (5)
計	1,076 (942)	94 (171)	225 (147)	24 (40)	99 (80)	443 (344)	16 (16)	38 (41)	11 (6)	126 (97)

(※1) 事業者等における不適正な取扱い等に関する情報提供を含む。

(※2) マイナンバー法又はマイナンバー制度に関する意見で他機関を紹介しているものを含む。

(注) ()内は前年度の実績。