

## 18. 苦情の処理（ガイドライン第21条）

### 18-1. 適切かつ迅速な処理

[ガイドライン]

第21条 電気通信事業者は、個人情報の利用、提供、開示又は訂正等に関する苦情その他の個人情報の取扱いに関する苦情を適切かつ迅速に処理するものとする。

#### 18-1-1. 適切かつ迅速な処理

（第21条第1項の解説）

(1) 本条は、電気通信事業者は、個人情報の取扱いに関する苦情について、適切かつ迅速に処理するものとすることを規定したものである。

電気通信事業者が利用者から個人情報の取扱いに関する苦情を受けた場合、これに対して責任をもって適切に対処することが、電気通信事業者の個人情報の取扱いに対する利用者の不平・不満をスムーズに解決することにつながり、電気通信事業者の個人情報の取扱いについての信頼を得る上で重要であると考えられる。

法及びガイドラインでは個人情報取扱事業者は苦情の適切かつ迅速な処理に努めるものとされており、電気通信事業法第27条においても利用者からの苦情及び問合せについては適切かつ迅速に処理するものとされている。

なお、苦情処理にあたっては、電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン(注)の第3章「苦情等の処理（事業法27条）関係」も参照されたい。

(注)総務省ホームページで公開されている

[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/d\\_syohi/syohi/pdf/090708\\_1.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/syohi/pdf/090708_1.pdf)

## 18-1-2. 苦情

(第21条第1項の解説)

(2)「個人情報の取扱いに関する苦情」とは、個人情報の取扱いに関する不平不満をいう。

ここでいう苦情とは、ガイドラインにあるように『個人情報の取扱いに関する不平不満』を指し、具体的には次のような苦情が寄せられることが考えられる。

- ① 個人情報を目的外に取得又は利用している（ガイドライン第4条、第5、第6条関連）
- ② 個人情報を不適正な方法により取得している（ガイドライン第7条関連）
- ③ 個人情報の利用目的が通知又は公表されていない（ガイドライン第8条関連）
- ④ 個人情報が正確でない、又は最新のものでない（ガイドライン第9条関連）
- ⑤ 利用目的を達成した又は保存期間を経過したにもかかわらず個人情報を保有し続けている（ガイドライン第10条関連）
- ⑥ 個人情報が漏えいしている（ガイドライン第11条、第12条関連）
- ⑦ 個人情報を本人の同意なしに、第三者に提供している（ガイドライン第15条関連）
- ⑧ 個人情報の開示等を求めたにもかかわらず、速やかに開示等されない（ガイドライン第17条関連）
- ⑨ 開示の求めの方法が分かりにくい（ガイドライン第19条関連）
- ⑩ 開示に要する手数料が高い（ガイドライン第20条関連） 等

### 18-1-3. 事業者としての苦情処理上の留意点

(第21条第1項の解説)

(3) 苦情を適切かつ迅速に処理しているか否かについては、電気通信事業者によって提供する電気通信サービスの内容、利用者層、利用者数等が様々であること、また苦情の内容も様々であることから、「適切かつ迅速な処理」の具体的な内容をすべての電気通信事業者等について一律に定めることは困難であり、個別具体的に判断する必要があるが、少なくとも、以下の場合には、適切かつ迅速に処理を行っているとはいえないと考えられる。

- 1) 苦情に対する対応窓口を設けていない場合
- 2) 苦情に対する対応窓口が設けられていても、その連絡先や受付時間等を一般に明らかにしていない場合
- 3) 苦情に対する対応窓口が明らかにされていても、実際にはその対応窓口がほとんど利用できないような場合(例えば、電話窓口に頻繁に電話しても繋がらない場合やメール相談窓口でメールで繰り返し相談しても連絡がない場合)

一方、本条は、無理な注文をつけてくる場合その他のいわば行きすぎた苦情についてまで対応することを求めるものではなく、このような場合に要求を拒む等しても本条に違反することにはならない。

電気通信事業者は、利用者から苦情の申出があった場合には、おおむね次のような対応をすることが望ましい。

- ① 可能な範囲で本人の確認を行う。
- ② その苦情の内容を正しく理解する。
- ③ 調査など事実関係の把握に時間が必要と判断した場合には、妥当と思われる調査の方法及び回答に要する期間を提示し、処理の在り方について利用者の了解を得る。
- ④ 利用者に調査の結果や当該電気通信事業者としての見解を速やかに回答する。
- ⑤ 事実関係を調査した結果、当該電気通信事業者の個人情報の取扱いに問題があったことが判明した場合には、当該問題点を是正し、その旨を利用者にもお知らせする。

○（好ましい事例）

事例 18-1 夜間に個人情報漏えいに関する苦情の電話があったが、事務問合せ窓口での回答では納得してもらえなかったため、翌朝改めて、苦情受付窓口から電話を差し上げることを約束し、了承された。

クレーム内容によっては、関係各部門（法務担当、弁護士など）への確認をしたうえで、迅速に対応を行う。

事例 18-2 苦情対応においては、必ず事実確認を行ったうえで、回答する。

×（好ましくない事例）

事例 18-3

- ① 夜間に「貴社から自分の個人情報が漏えいしたのではないか」との苦情が入り、「夜なので分かる者がいない。後日連絡する。」と回答したにもかかわらず放置した。
- ② 苦情に対して、正当な理由なく、何ら回答をしないで長期間放置する。
- ③ 継続的な対応が必要とされる場合に、十分な引き継ぎがなされないまま担当者が替わってしまい、適切な対応がなされていない。
- ④ 苦情をたらい回しにする。
- ⑤ 同一の苦情に対する回答の内容に一貫性がない。
- ⑥ 調査や確認等を1週間程度で終えることができる問い合わせ内容に対して、正当な理由なく、1ヶ月以上の期間をかける。

18-1-4. 行きすぎた苦情への対応

苦情の内容が具体的でない場合や、事実無根であることが明らかである場合などには、申出者からの要求を拒むこともできる。

この場合、電気通信事業者において対応できない理由を申出者に分かりやすく説明することが必要である。

○（好ましい事例）

事例18-4 「貴社が提供するコンテンツに会員登録をした後、急に迷惑メールがくるようになった。貴社から個人情報が漏えいしたのではないかと調べて報告してほしい。」との電子メールが届いた。事実関係を調査した結果、個人情報漏えい的事实はなかったので、申出者にその旨を説明するとともに、不必要に迷惑メールが届いて困るのであれば、メールアドレスを変更することを案内した。

事例18-5 「以前、貴社のアンケートに答えたことがあるが、その時に登録した個人情報を開示してほしい」との問合せがあったが、アンケートの時期や内容が分からないと、開示の対象となる個人情報を特定することは無理であることを申出者に連絡し、了解を得た。

×（好ましくない事例）

事例18-6 申出者からの苦情の内容が具体的でないため、回答する必要はないと判断し、放置した。

## 18-2. 体制の整備

### [ガイドライン第21条]

第2項 電気通信事業者は、前項の目的を達成するために必要な体制を整備するものとする。

「必要な体制を整備する」とは、個人情報の取扱いに関する苦情についての専任の受付対応窓口を設けることを求めるものではないが、利用者にとって個人情報の取扱いについての苦情の申出先を明らかにすることは必要である。

苦情の受付手段としては、電話、電子メール、書面の郵送などが考えられるが、各電気通信事業者が提供する電気通信サービスの内容、利用者層、利用者数などに応じて、適切かつ迅速に処理できる方法を採用する必要がある。また、電話により苦情を受け付けることとする場合には、平日は、できるだけ長時間受け付ける体制にしておくことが望まれる。

これらの情報は自社ホームページ、パンフレットなど適宜の方法により分かりやすく表示しておくべきである。

### ×（好ましくない事例）

#### 事例18-7

- ① 苦情に対する対応窓口を設けていない。
- ② 苦情に対する対応窓口が設けられていても、その連絡先や受付時間等を一般に明らかにしていない。
- ③ 苦情に対する対応窓口が明らかにされていても、実際には対応窓口がほとんど利用できない（例えば、電話窓口に頻繁に電話しても繋がらない場合やメール相談窓口でメールで繰り返し相談しても連絡がない）

### 18-3. 認定個人情報保護団体がかかわる場合の苦情対応

個人情報の取扱いについての苦情は電気通信事業者自身の取組により解決されることが基本であるが、例えば次のような場合には、電気通信個人情報保護推進センター、各種消費者相談窓口、総務省電気通信消費者相談センターなどに相談が寄せられることとなると考えられる。

- ① 利用者が電気通信事業者の苦情対応窓口の対応に満足できなかった場合
- ② 利用者が電気通信事業者に不信を持ち苦情対応窓口とは接触したくない場合

電気通信個人情報保護推進センターは、対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情について解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、その苦情に係る事情を調査するとともに、当該対象事業者に対し、その苦情の内容を通知して迅速な解決を求める。また、認定個人情報保護団体はその苦情の解決について必要があると認めるときは、当該対象事業者に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることがある。

対象事業者は電気通信個人情報保護推進センターから上述の求めがあったときは、正当な理由がないのに、これを拒むことはできない。

なお、苦情処理にあたっては、電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン(注)の第3章「苦情等の処理(事業法27条)関係」も参照されたい。

(注)総務省ホームページで公開されている

[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/d\\_syohi/syohi/pdf/090708\\_1.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/syohi/pdf/090708_1.pdf)