

## 苦情処理に関する規程

平成 23 年 2 月 1 日 個人情報保護委員会 制定

平成 26 年 3 月 19 日 個人情報保護委員会 変更

### (目的)

第 1 条 一般社団法人日本グラフィックサービス工業会（以下、「ジャグラ」という。）個人情報保護委員会（以下、「委員会」という。）は、本人（消費者）から印刷・グラフィックサービス工業事業者が関わるとされる個人情報に関する苦情に対して適確に対応することで、本人の正当な利益保護を図り、合わせて本会会員企業の個人情報保護活動を支援する。

### (組織)

第 2 条 委員会の下に苦情処理の窓口を置く。ジャグラウェブ等に苦情受付の問合せ先を公表し、事務局が本人から苦情相談を受付、委員会へ報告し、委員会で対応にあたる。苦情処理に対応する機関の名称は、「一般社団法人日本グラフィックサービス工業会個人情報保護委員会」とする。対象事業者の範囲は、ジャグラ会員とする。

### (組織の責務・業務)

第 3 条 委員会では、苦情があった場合、申し出に誠実に対応を図る。対応にあたり当該会員との折衝を行うこともできる。解決のために関係機関と協議することもできる。

2 委員会は苦情の内容を記録し、処理結果を公表し、プライバシーへの配慮に努め、再発防止のために取り組むように努める。

### (集計結果の公表)

第 4 条 委員会は苦情処理事案を 1 年間集計し（毎年 4 月 1 日～翌年 3 月 31 日）、ジャグラウェブ等で公表する。

2 苦情の受付状況、対応結果を記録し、三年間保存する。

3 本人が特定される怖れがある内容については、本人及び申し出人の同意を得ずに公開しない。

### (人材育成)

第 5 条 委員会は苦情処理、対応を円滑に図るため、事務局職員の個人情報保護に関する法令の理解、苦情処理対応力の向上を図るために教育を行う。

### (監査)

第 6 条 苦情処理業務について、ジャグラ会長が指名する監査人によって、1 年に 1 回業務監査を行ない、本会理事会へ報告する。

### (守秘義務)

第 7 条 苦情処理担当者及びジャグラ会員は、守秘義務を負う。業務上知り得た内容を正当な理由なく漏らしてはならない。

### (対象事業者の責務の明確化)

第 8 条 ジャグラ会員は、個人情報保護方針、ガイドラインを遵守し、本人から委員会に苦情があった場合、誠実かつ迅速にその解決にあたる責務を負う。

2 ジャグラ会員は、委員会から資料提出等の要請があった場合は、正当な理由がない限り、これに協力しなければならない。

(取り扱う苦情の範囲)

第9条 委員会が本人から受け付ける苦情の範囲は、印刷・グラフィックサービス工業分野に関わる範囲とする。但し、以下の事由がある場合は受け付けない。

- ① ジャグラ及び会員の取り扱う個人情報の取扱に関する苦情でない場合
- ② 具体的な案件につき、本人又はその代理人等の関係者以外からの申し出
- ③ 被害についての損害賠償に関する内容
- ④ 訴訟係属中又は訴訟終了後の場合
- ⑤ 明らかに不当な目的で苦情を申し出ている場合
- ⑥ 苦情処理手続きが終了したものについて繰り返し苦情の申し出がなされる場合

(受付窓口等の周知)

第10条 ジャグラはウェブ等で本人に苦情受付の窓口を公表、周知する。

(苦情受付時の対応)

第11条 苦情受付の方法は、電話、FAX、e-メール等で事務局苦情担当が受け付け、記録し、委員会へ報告する。

(対象事業者の協力義務)

第12条 ジャグラ会員は、苦情処理にあたり、委員会と協力するものとする。

(勧告等)

第13条 委員会は苦情処理にあたり、当該会員に対し、解決へ向けた措置をとるが、会員が本会ガイドラインの定め反する行為、その他問題となる行為を行ったことが判明した場合には、会長は必要な措置を講ずるべき旨の勧告その他の措置をとる。

(苦情の申し出人への回答)

第14条 委員会は調査、対応の結果、解決のための方向性を提示し、意向を確認した上で、苦情申し出人に報告する。

- 2 申し出人が同意しない場合、会員に対し更なる対応を求めることができる。
- 3 最終的に合意が得られない場合は、他の苦情処理機関を紹介する等、申し出人に配慮する。

(改廃)

第15条 この規程は、委員会で改廃する。

(附則)

この規程は、平成23年3月1日より施行する。

この規程の変更規定は、平成26年4月1日より施行する。