

## JEAS 苦情処理規則

### 第1条（目的）

本規則は、工業会 日本万引防止システム協会（以下「本協会」という。）がJEAS 認定個人情報保護団体業務実施規程（以下「認定団体業務実施規程」という。）第4条第1号に規定する苦情の処理を常に公正不偏な態度を保持し、迅速な解決に努めることにより、対象事業者の個人情報等の適正な取扱いを確保することを目的として、認定団体業務実施規程第4条第三号の規定に基づき定めるものである。

### 第2条（取り扱う苦情の範囲）

本協会は、本人その他の関係者（以下「申出人」という。）から対象事業者の個人情報等の取扱いに関して解決の申出がなされた苦情について取り扱うものとする。

### 第3条（苦情処理組織の実施体制及び苦情処理組織の責務）

本協会は、前条に定める苦情の処理を行うための受付窓口を本協会 事務局 カメラ画像安全利用推進委員会 個人情報管理室（以下「管理室」という。）に置く。

2 管理室は、個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」という。）に則り、受付けた苦情について常に公正不偏な態度を保持し、迅速な解決に努めなければならない。

### 第4条（相談員の研修）

管理室は、研修等により、苦情の処理を行う職員の育成に努めなければならない。

### 第5条（管理室による苦情の処理）

管理室は、第3条 第2項で定める責務を履行するため、管理室は苦情について解決の申出を受けた時は、当該苦情に係る事情を調査したうえで、以下の対応を行うものとする。

一 その相談に応じ、申出人に必要な助言を行うものとする。

二 前号の対応にもかかわらず解決しないときは、当該苦情の相手方である対象事業者（以下「相手方対象事業者」という。）に当該苦情の内容を通知してその迅速な解決を求めるものとする。以下「管理室」は、個人情報保護法に則り、受付けた苦情について常に公正不偏な態度を保持し、迅速な解決に努めなければならない。

2 管理室は、必要に応じて申出人及び相手方対象事業者に対し、文書も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できる。

### 第6条（相手方対象事業者による苦情の解決）

相手方対象事業者は、管理室から前条第1項第2号に基づく求めがあったときは、当該苦

情の適切かつ迅速な解決に努めなければならない。

2 相手方対象事業者は、管理室から前条第1項第2号及び第2項に基づく求めがあったときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。

3 相手方対象事業者は、苦情対応の状況及びその結果を管理室に報告しなければならない。

#### 第7条（外部意見聴取制度）

管理室は、苦情の処理を行うにあたり、重要な判断が必要な時は弁護士等の第三者に意見を求め、それを踏まえて判断するものとする。

#### 第8条（苦情処理の終了）

第5条にかかわらず管理室は、申出を受けた苦情が次の各号の一に該当するときは、第7条の対応を行い、カメラ画像安全利用推進委員会委員長の了解を得て、当該苦情の処理の対応を終了するものとする。

- 一 申出人が不当な目的で苦情の申出をしたと認められるとき。
- 二 申出人が権利又は権限を有していないと認められるとき。
- 三 申出内容のうちの主要な事実について明らかに虚偽が認められるとき。
- 四 訴訟、調停その他紛争解決手続きが開始されたとき。
- 五 申出人が第5条第2項に基づく管理室の求めに応じないとき。
- 六 申出人が相手方対象事業者との話を否定し、又は相手方対象事業者から管理室への資料提供等に同意を与えないなど、苦情解決の申出に反する態度、姿勢を示したとき。
- 七 相当期間経過後も依然として申出人と相手方対象事業者の主張に隔たりが大きく、苦情の解決が極めて困難であると認められるとき。

#### 第9条（費用分担）

本規則に基づく苦情処理に要する交通費及び出張旅費は、JEAS 国内出張旅費基準が定める規定に基づき相手方対象事業者が負担するものとする。

2 苦情の解決の申出人からの手数料・その他の費用（交通費等）は相手方対象事業者が負担するものとする。

#### 第10条（苦情処理業務報告）

管理室は、苦情処理業務の実施状況について毎年定期的にカメラ画像安全利用推進委員会及び理事会へ報告するものとする。

#### 第11条（苦情処理結果等の記録・保存及び集計結果の公表）

管理室は、苦情の受付状況及び対応結果を記録・保存するとともに、その集計結果を公表するものとする。

## 第 12 条（本規則の改廃）

本規則の改廃は、理事会の決議によるものとする。

## 附則

この規則は、本協会が個人情報保護法第 47 条第 1 項の規定に基づき、認定個人情報保護団体の認定を受けた日（令和 2 年 9 月 30 日）から施行する。

制定・改定日	改定箇所・理由	施行日
令和 2 年 9 月 18 日	制定	令和 2 年 9 月 30 日