プライバシーマーク指定審査機関 苦情・相談窓口運用手続

（目的）

第１条　本規程は、一般社団法人日本印刷産業連合会プライバシーマーク審査センター（以下、「Ｐマーク審査センター」という。）が一般財団法人日本情報経済社会推進協会プライバシーマーク推進センター（以下、「ＪＩＰＤＥＣ」という。）との契約に基づいてプライバシーマーク付与適格性審査（以下、「Ｐマーク付与適格性審査」という。）のための指定審査機関としてＰマーク付与適格性（更新等を含む。以下同じ）の審査活動に係る申請者（受審を予定する企業を含む。以下同じ）からの苦情及び相談を受け付けるための組織及び運用を定めることを目的とする。

（窓口）

第２条　Ｐマーク審査センターにおける苦情・相談を受け付ける窓口を、Ｐマーク審査センターの審査管理部長とする。ただし、苦情・相談がＰマーク審査センターの事務業務に関係するテーマであるとき、Ｐマーク審査センター長がその任に当たる。

２．　審査管理部長は、その任務の全部又は一部を業務担当者に委任して行うことができる。

３．　前項の審査管理部長及びＰマーク審査センター長は、JIS Q 15001 及びプライバシーマーク制度に係る知見を有しており、信義に則り公正な立場にて適切に苦情・相談に対応しなければならない。

（公表）

第３条　Ｐマーク審査センターは、前条の苦情・相談窓口の担当職名、住所、電話番号等を一般社団法人日本印刷産業連合会（以下、「日印産連」という。）のホームページに掲載するなど適当な方法により公表する。また申請者に通知する。

（苦情・相談の申し出者）

第４条　苦情・相談の申し出は、申請者の個人情報保護管理責任者又はＰマーク付与適格性審査申請書の窓口担当者が行う。

（苦情・相談の申し出）

第５条　Ｐマーク審査センターの審査活動（申請受付などの業務を含む）に係って苦情があるとき、又は相談することがあるとき、申請者は、電話、FAX、メール、日印産連ホームページのお問合せフォーム又は書面等の手段により第２条の苦情・相談窓口に申し出ることができる。

２．　前項のほか、現地審査後に申請者がＰマーク審査センターに提出する「現地審査に係るアンケート」に苦情・相談内容を記載することにより申し出ることができる。

（苦情・相談の受付）

第６条　前条による苦情・相談を受けた審査管理部長はその内容を理解し、当該苦情・相談を受け付ける。不明な事項等があるとき電話その他の手段により申し出者に連絡を取り、不明な事項等を補正する。

２．　前項の苦情・相談の内容が事務業務に係る場合、審査管理部長はこれをＰマーク審査センター長に回付する。

３．　第１項にかかわらず、苦情・相談がＰマーク審査センターの業務に著しく支障を及ぼすおそれがあるとき、本規定に反した申し出のとき、またはその内容又は目的が事実に反し不当なものと認められるとき、その旨を書面で通知することによって、当該申し出を却下することができる。

（苦情・相談対応）

第７条　審査管理部長（または、Ｐマーク審査センター長）は、受け付けた苦情・相談について、速やかに関係者の意見を聴取し、また関係資料等を参照し、Ｐマーク制度の適正かつ公正なる運営の観点で見解を整理し、書面で当該申請者に対して報告する。報告に先立って、Ｐマーク審査センター長（または、審査管理部長）にその写しを提出し、意見を聴取する。

（不利な取扱いの禁止）

第８条　Ｐマーク審査センターは、苦情・相談の申し出を行った申請者に対して、審査活動においてそのことを理由とした不利な取扱いをしてはならない。

（書類の保存）

第９条　Ｐマーク審査センターは、苦情・相談の受付及び回答に係わる書類を少なくとも報告後２年間保管する。

（秘密保持）

第 10 条　Ｐマーク審査センターは、苦情・相談の受付及び回答の内容並びにその対応の過程で知りえた申請者に係わる秘密情報の秘密を保持し、第三者（その調査のために必要な契約等により守秘義務を負う審査員等の関係者を除く）に開示・漏洩してはならない。また当該苦情・相談に適切に対応する目的以外に使用してはならない。

２．　前項の定めにかかわらず、審査活動を適正に行う目的のために、申請者の名称を知りえない形において、その内容を公表し、また審査員等の関係者に通知することはこの限りでない。

（ＪＩＰＤＥＣの指導）

第 11 条　審査管理部長は、申請者からの苦情・相談に関してＪＩＰＤＥＣの指示又は指導を受けた場合、ＪＩＰＤＥＣと協議の上、必要な措置を講ずるよう努めなければならならない。

２．　審査管理部長は、苦情・相談の受付・回答の状況について、ＪＩＰＤＥＣの指示に基づいて定期的又は随時にＪＩＰＤＥＣに報告するものとする。

（改定）

第 12 条　本手続は、審査管理部長の発議により、Ｐマーク審査センター長の承認を得るものとする。

附則

１．この手続は、平成１９年７月３１日から施行する。

２．この手続の改定は、平成２１年９月１日から施行する。

３．この手続は、JIPDEC「プライバシーマーク制度基本綱領」の制定に伴い、JIPDEC 関連規定との整合を図り改定し、平成２３年７月１日から施行する。

４．この手続は、一般社団法人への移行に伴い見直し改定し、平成２５年４月１日より施行する。

以　上