

個人情報の保護に関する法律に基づく和歌山県公安委員会所管事業者に係る事務取扱要綱の制定について（例規）

（最終改正：令和2年8月20日 務第49号）

和歌山県警察本部長から各所属長宛て

個人情報の保護に関する法律等の規定に基づく事業者に対する苦情処理のあっせん及び報告の徴収等に関する事務の取扱いについて、個人情報の保護に関する法律に基づく和歌山県公安委員会所管事業者に係る事務取扱要綱を別記のとおり定め、平成20年12月4日から施行することとしたので、適正な運用に努められたい。

別記

個人情報の保護に関する法律に基づく和歌山県公安委員会所管事業者に係る事務取扱要綱

第1 趣旨

この要綱は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）第13条の規定及び個人情報の保護に関する法律に基づく和歌山県公安委員会の所管事業者に係る事務に関する規程（平成20年和歌山県公安委員会規程第8号。以下「規程」という。）により行う和歌山県公安委員会（以下「公安委員会」という。）の所管事業者に係る苦情処理のあっせんについて必要な事項を定めるとともに、法第77条の規定に基づく個人情報の保護に関する法律施行令（平成15年政令第507号。以下「政令」という。）第21条第1項の規定により行う個人情報取扱事業者又は匿名加工情報取扱事業者（以下「個人情報取扱事業者等」という。）に対する報告の徴収及び立入検査その他公安委員会所管事業者の監督に関する事務について必要な事項を定めるものとする。

第2 定義

この要綱における用語の意義は、次に掲げるとおりとする。

- 1 個人情報取扱事業者
法第2条第5項に規定する個人情報取扱事業者をいう。
- 2 匿名加工情報取扱事業者
法第2条第10項に規定する匿名加工情報取扱事業者をいう。
- 3 公安委員会所管事業者
公安委員会が所管する分野の事業を行う事業者で、公安委員会所管事業者一覧表（別表）に掲げるものをいう。
- 4 対象事業者
公安委員会所管事業者のうち、個人情報取扱事業者等に該当するものをいう。
- 5 委任事業者
公安委員会所管事業者のうち、法第44条第1項の規定により法第40条第1項に規定する権限（以下「権限」という。）が国家公安委員会に委任された事業分野における事業者をいう。

なお、犯罪被害者等早期援助団体（犯罪被害者等給付金の支給等による犯罪被害者

等の支援に関する法律（昭和55年法律第36号）第23条第1項に規定する犯罪被害者等早期援助団体をいう。）及び都道府県暴力追放運動推進センター（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第32条の3第1項に規定する都道府県暴力追放運動推進センターをいう。）が該当する。

6 報告

法第40条第1項に規定する報告をいう。

7 立入検査

法第40条第1項に規定する立入検査をいう。

8 指導及び助言

法第41条に規定する指導及び助言（以下「指導等」という。）をいう。

9 勧告

法第42条第1項に規定する勧告をいう。

10 命令

法第42条第2項又は第3項に規定する命令をいう。

11 総括主管課

警務部警務課

12 警察庁委任事業所管課

法第44条第1項の規定により国家公安委員会に権限が委任された事業を所管する警察庁の内部部局の課（課に準ずるものを含む。）をいう。

13 本部委任事業所管課

委任事業者の行う事業に関する事務を担当する本県警察本部の所属をいう。

14 警察庁事業所管課

国家公安委員会が所管する事業のうち、法第44条第1項の規定により国家公安委員会に権限が委任されていない事業を所管する警察庁の内部部局の課（課に準ずるものを含む。）をいう。

15 本部事業所管課

公安委員会が所管する事業のうち、法第44条第1項の規定により国家公安委員会に権限が委任されていない事業に関する事務を担当する本県警察本部の所属をいう。

16 加工方法等情報

個人情報保護に関する法律施行規則（平成28年個人情報保護委員会規則第3号）第20条第1号に規定する加工方法等情報をいう。ただし、特定個人情報に係るものを除く。

17 漏えい等事案

次に掲げる事案をいう。

- (1) 公安委員会所管事業者が保有する特定個人情報の漏えい、その他の行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号。以下「番号法」という。）違反の事案又は番号法違反のおそれがある事案
- (2) 対象事業者が保有する個人情報（特定個人情報を除く。）の漏えい、滅失若しくは毀損又はそれらのおそれのある事案
- (3) 対象事業者が保有する加工方法等情報の漏えい又はそれらのおそれのある事案

第3 公安委員会所管事業者に係る苦情等の取扱い

1 法第13条の規定概要

法第13条は、「地方公共団体は、個人情報取扱いに関し事業者と本人との間に生じた苦情が適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあつせんその他必要な措置を講ずるよう努めなければならない。」と規定し、地方公共団体に対して、個人情報取扱いに関し事業者と本人との間に生じた苦情（以下「当事者間苦情」という。）の処理のあつせん等に努める義務を課している。

これは、法第11条から第13条に定める地方公共団体が講ずべき施策の一つであるが、本県警察においても、公安委員会所管事業者と本人との間に生じた当事者間苦情について、当事者間での解決が困難と認められる場合、当該苦情の処理のあつせんその他必要な措置を講じていくことが求められるものである。

2 当事者間苦情の相談があった場合の処理要領

当事者間苦情の相談があった場合は、以下の点に留意の上、「警察相談取扱要領」（平成13年3月30日付け総、務、生企、捜一、交企、公第40号）に定める警察相談として取り扱うものとする。

(1) 自主的な解決に向けた方法の助言

当事者間苦情については苦情申出者と当該公安委員会所管事業者の間における解決を基本とすることから、第一次的には当該相談に係る事業者の責任において適切かつ迅速に処理されるよう配意し、対応するものとする。

よって、警察職員は、公安委員会所管事業者に係る当事者間苦情を認知した場合において、当該苦情等が法第15条から第39条までの規定による個人情報又は匿名加工情報（以下「個人情報等」という。）の取扱いに係るものであるときは、必要により法第27条から第31条まで及び第34条の規定による本人が関与できる仕組みを説明するとともに、当該公安委員会所管事業者における苦情申出の窓口を紹介するなど自主的な解決に向けた方法を助言すること。

(2) 苦情申出者からの聴取

当事者間苦情の相談を受理する職員は、苦情申出者の氏名、住所、連絡先及び当該公安委員会所管事業者の所在地、名称、事業種別、連絡先等を確認するとともに、苦情の対象となっている個人情報の内容や苦情申出者がどのような解決を求めているのかをよく聞き取ること。

その際、当該相談により得られた申出者に関する情報を相談の処理を目的として当該公安委員会所管事業者に提供することの可否及び提供に同意する範囲について苦情申出者に確認し、その意向に配慮した処理を行うものとする。

なお、相談に係る事業者の監督事務を担当する機関が本県警察以外の機関である場合は、当該他の機関を紹介するとともに、必要に応じ相談の内容を取り次ぐなどの措置を講ずるものとする。

(3) 苦情処理のあつせん

当事者間苦情の申出者と当該公安委員会所管事業者との交渉による解決が困難であると認められる場合、本部委任事業所管課長又は本部業務所管課長は、苦情申出者から寄せられた苦情を当該所管事業者に提供し、その処理を促すことにより苦情

処理のあつせんを行うこと。

第4 個人情報取扱事業者等の個人情報等の取扱いに関する事務

1 報告の徴収及び立入検査

本部委任事業所管課長又は本部事業所管課長は、当事者間苦情の相談があったときは、法第40条第1項に規定する報告の徴収及び立入検査（以下「報告の徴収等」という。）を行う必要があるか否かについて総括主管課長と協議すること。

(1) 報告の徴収等の必要がないと認められる場合の措置

ア 不適正な個人情報等の取扱いがない又は苦情等が既に解決している場合は、相談処理を終了すること。

イ 苦情の処理のあつせん等による措置が可能であると認められるときは、苦情の処理のあつせん等その他必要な措置をとること。

(2) 報告の徴収等の措置

ア 本部委任事業所管課長は、対象事業者による個人情報等の取扱いに関し、法に定める義務に違反している疑いが高いなど報告の徴収の必要があると認めた場合は、規程第3条に規定する報告徴収書を作成し、公安委員会の承認を受け、当該対象事業者に交付すること。

また、報告の徴収又は立入検査を実施したときは、速やかに公安委員会に報告すること。

イ 本部事業所管課長は、対象事業者による個人情報等の取扱いに関し、法に定める義務に違反している疑いが高いなど報告の徴収等の必要があると認めた場合は、速やかに公安委員会に報告し、公安委員会がその必要があると認めるときは、警察庁事業所管課長を通じて個人情報保護委員会に対し適切な措置をとるべきことを求めること。

2 指導等

本部委任事業所管課長又は本部事業所管課長は、個人情報等の適正な取扱いについて対象事業者に指導等をする必要があると認めた場合は、総括主管課長と協議の上、公安委員会に報告し、公安委員会がその必要があると認めるときは、警察庁委任事業所管課長又は警察庁事業所管課長を通じて個人情報保護委員会に対し適切な措置をとるべきことを求めること。

第5 勧告及び命令

本部委任事業所管課長又は本部事業所管課長は、報告の徴収等や指導等では、対象事業者の個人情報等の取扱いに関する問題の解決が図られないと認められるときは、総括主管課長と協議の上、公安委員会に報告すること。この場合において、公安委員会が勧告又は命令の必要があると認めた場合は、警察庁委任事業所管課長又は警察庁事業所管課長を通じて個人情報保護委員会に次の措置をとるべきことを求めること。

1 勧告

個人情報保護委員会が行う法第42条第1項に規定する勧告における留意事項は次のとおりである。

(1) 対象事業者（個人情報取扱事業者に限る。）が法第16条から第18条まで、第20条から第22条まで、第23条（第4項を除く。）、第24条、第25条、第26条（第2項を

除く。)、第27条、第28条(第1項を除く。)、第29条第2項若しくは第3項、第30条第2項、第4項若しくは第5項、第33条第2項若しくは第36条(第6項を除く。)の規定に違反した場合又は対象事業者(匿名加工情報取扱事業者に限る。)が第37条若しくは第38条の規定に違反した場合に限られること。

- (2) 対象事業者において(1)の義務違反の事実があり、かつ、当該義務違反の状態を放置しておくことが個人の権利利益を侵害するおそれが高く、当該対象事業者に対し、義務を履行させることが必要であると判断する場合に限られること。

2 法第42条第2項に規定する命令

個人情報保護委員会が行う法第42条第2項に規定する命令における留意事項は次のとおりである。

- (1) 勧告を受けた対象事業者が正当な理由なくその勧告に係る措置をとらず、かつ、個人の重大な権利利益の侵害が切迫していると認められること。
- (2) 勧告したときに対象事業者として個人情報取扱事業者等に該当していた者であっても、命令をしようとするときに個人情報取扱事業者等に該当せず、対象事業者であると認められないときは命令をすることができないこと。

3 法第42条第3項に規定する命令

個人情報保護委員会が行う法第42条第3項に規定する命令における留意事項は次のとおりである。

- (1) 対象事業者(個人情報取扱事業者に限る。)が法第16条、第17条、第20条から第22条まで、第23条第1項、第24条若しくは第36条第1項、第2項若しくは第5項の規定に違反した場合又は対象事業者(匿名加工情報取扱事業者に限る。)が第38条の規定に違反した場合に限られること。
- (2) 対象事業者において(1)の義務違反の事実があり、かつ、個人の重大な権利利益を侵害する事実があるため緊急に措置をとる必要があると認められるときに限られること。

第6 国家公安委員会への報告

委任事業者に対する報告の徴収等に係る結果については、政令第21条第3項の規定に基づき、国家公安委員会を経由して個人情報保護委員会に報告すること。この場合において、本報告に関する事務は、本部委任事業所管課長が規程第4条に規定する報告書により警察庁委任事業所管課長を通じて行うこと。

第7 漏えい等事案を認知した場合の措置

- 1 警察職員は、漏えい等事案を認知したときは、直ちに当該職員が所属する所属の長に報告するものとする。
- 2 前記1による報告を受けた所属の長は、当該報告の内容を、速やかに当該公安委員会所管事業者に関する事務を担当する本部委任事業所管課長又は本部事業所管課長に通知するものとする。
- 3 本部委任事業所管課長又は本部事業所管課長は、速やかに総括主管課長に漏えい等事案の内容を通知するものとする。
- 4 公安委員会所管事業者に対する教示
前記3により漏えい等事案を認知した本部委任事業所管課長又は本部事業所管課長

は、公安委員会所管事業者に対し次の措置を講ずるよう教示するものとする。

- (1) 事業者内部における報告及び被害の拡大防止
責任ある立場の者に直ちに報告するとともに、漏えい等事案による被害が発覚時よりも拡大しないよう必要な措置を講ずる。
 - (2) 事実関係の調査及び原因の究明
漏えい等事案の事実関係を調査し、漏えい等事案に至った原因の究明を行う。
 - (3) 影響範囲の特定
上記(2)で把握した事実関係による影響の範囲を特定する。
 - (4) 再発防止策の検討及び実施
上記(2)で究明した原因を踏まえ、再発防止策を検討し、速やかに実施する。
 - (5) 影響を受ける可能性のある本人への連絡等
漏えい等事案の内容等に応じて、二次被害の防止、類似事案の発生防止等の観点から、事実関係等について、速やかに本人に連絡し、又は本人が容易に知り得る状態に置く。
 - (6) 事実関係及び再発防止策等の公表
漏えい等事案の内容等に応じて、二次被害の防止、類似事案の発生防止等の観点から、事実関係及び再発防止策等について、速やかに公表する。
- 5 個人情報保護委員会への報告等
- (1) 前記4の教示に加え、本部委任事業所管課長は、漏えい等事案の事実関係及び再発防止策等について、個人情報保護委員会が定める報告様式により、総括主管課長の確認を経た上、警察庁委任事業所管課長に報告するものとする。
 - (2) 前記4の教示に加え、本部事業所管課長は、公安委員会所管事業者に対して、個人情報保護委員会（当該公安委員会所管事業者が、認定個人情報保護団体の対象事業者であるときは、当該認定個人情報保護団体）に必要な報告をするよう教示するものとする。
 - (3) 番号法違反の事案又は番号法違反のおそれがある事案の場合、上記(1)及び(2)にかかわらず、前記4の教示に加え、本部委任事業所管課長又は本部事業所管課長は、公安委員会所管事業者に対して、個人情報保護委員会に必要な報告を速やかに行うよう教示するものとする。
- 6 個人情報保護委員会への報告を要しない場合
- 前記5に掲げる報告等について、個人情報保護委員会が定める同委員会への報告を要しない場合に該当する場合は、当該報告を要しない。

(別表省略)