

第5章 情報の管理及び秘密の保持の方法

(個人情報等の利用目的)

第35条 当会は、事業者名若しくは消費者個人を特定することができる消費者被害情報（以下、「特定消費者被害情報」という。）又は個人情報を取扱うに当たっては、差止請求関係業務等に利用する目的で取得するものとする。

- 2 当会は、前項の利用目的を変更する場合は、変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲に限り変更することができる。
- 3 当会は、法令に定める場合を除き、あらかじめ本人の同意を得ないで、前2項に規定する利用目的の達成に必要な範囲を超えて特定消費者被害情報又は個人情報を取り扱わない。

(適正な取得、利用目的の通知等)

第36条 当会は、偽りその他不正な手段により特定消費者被害情報又は個人情報を取得しない。

- 2 当会は、特定消費者被害情報又は個人情報を取得した場合は、速やかにその利用目的を本人に通知し、又は当会のウェブサイトにおいてその利用目的を公表する。消費者から書面により特定消費者被害情報の提供を受けるときは、あらかじめその利用目的を明示する。
- 3 当会は、前条第2項により個人情報の利用目的を変更したときは、変更された利用目的を本人に通知し又は当会のウェブサイト公表する。

(内容の正確性の確保等)

第37条 当会は、利用目的の達成に必要な範囲において、個人データ（個人情報保護法第2条第6項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）を正確かつ最新の内容に保つよう努めるものとする。

(情報の保存期間・廃棄)

第38条 当会は、その取り扱う特定消費者被害情報及び個人データを利用する必要がなくなったときは、速やかに廃棄するよう努めるものとし、その保存期間を、差止請求権の行使又は被害回復裁判手続が終了した事業年度末から5年間とする。差止請求権の行使又は被害回復裁判手続を開始しなかった案件の場合は、当該情報を取得した事業年度末から5年間とする。

- 2 特定消費者被害情報又は個人データを廃棄する場合、個人情報、事業者名及び企業秘密が判読できないような方法により文書の廃棄又は電子データの削除を行う。なお、電子データの削除は、当該電子データを保管しているコンピューターのハードディスク、記録媒体等から当該電子データを削除することで行う。
- 3 当会は、特定消費者被害情報が含まれる原本文書を消費者又は相手方事業者から交付を受けた場合であって、当該交付者からその返還の申入れを受けたときは、速やかにこれを返還する。ただし、当該特定消費者被害情報に係る差止関係業務等が継続中である場合その他業務の遂行に支障がある場合は、返還を留保することができる。

(安全管理措置)

第39条 当会は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講じる。

- 2 当会は、特定消費者被害情報及び個人データについて、以下の方法で管理する。
 - 一 特定消費者被害情報又は個人データを文書により保管する場合は、情報管理責任者が管理する指定キャビネットに保管し、施錠する。

二 特定消費者被害情報又は個人データを電子データにより保管する場合は、情報管理責任者が管理する指定ドライブ（記録媒体）に保管し、情報管理責任者が指定する事務局員以外の者がアクセスできないよう制限を加える。

三 特定消費者被害情報若しくは個人データの文書又は記録媒体を所定の保管場所から持ち出す場合又は電子データをコピーする場合は、あらかじめ情報管理責任者の承諾を得る。

3 当会は、事務局長を情報管理責任者とする。

4 当会は、差止請求関係業務等に関して知り得た情報（特定消費者被害情報及び個人データを除く。）、事業者の企業秘密と認められる情報、国民生活センター及び消費生活センターその他の行政機関から提供を受けた情報並びに当会の差止請求関係業務等に関する帳簿書類、議事録若しくは配布資料等の文書（これらを記録した電子データを含む。）の管理及び秘密の保持については、前条、本条及び次条の規定の趣旨に従い、適切に取り扱うものとする。

（従業者の監督、研修等）

第40条 当会は、その従業者に特定消費者被害情報及び個人データを取り扱わせるに当たり、当該情報の安全管理が図られるよう、従業者に対する必要かつ適切な監督を行う。

2 当会は、役員、事務局、両検討委員及び活動委員の就任又は任期更新時に、特定消費者被害情報、個人情報等の取扱いに関する義務、秘密保持義務、差止請求関係業務等に関する財産上の利益受領禁止、特別利害関係人の排除その他の遵守事項について研修を実施し、服務規程を交付のうえ誓約書（別紙7）の提出を求める。

3 役員、事務局、両検討委員又は活動委員は、差止請求関係業務等を実施する目的のため、特定消費者被害情報及び個人情報を利用するものとする。

4 役員、事務局、両検討委員又は活動委員は、特定消費者被害情報及び個人情報を、在任中か退任後かを問わず、差止請求関係業務等の実施以外の目的で利用しまたは第三者に提供してはならない。

5 役員、両検討委員又は活動委員は、理事会、差止請求検討委員会、被害回復検討委員会又は活動委員会において配布された資料（これらを記録した電子データを含む。）について、秘密保持義務及び個人データの安全管理義務に則り、各自が適正に保管するものとする。

（委託先の監督）

第41条 当会は、特定消費者被害情報又は個人データの全部又は一部の取扱いを第三者に委託する場合は、その委託した個人データの安全管理が図られるよう、受託者に対し必要かつ適切な監督を行い、遵守事項に関する誓約書の提出を求める。

（第三者提供の制限等）

第42条 当会は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供しない。

一 法令に基づく場合

二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

四 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令に規定する事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の

遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

2 当会は、特定消費者被害情報を相手方事業者に対する申し入れ、訴訟提起又は公表等に利用するに当たり、相手方事業者において情報提供者個人が識別できる情報を含む場合は、あらかじめ下記事項について当該情報提供者の同意を得るものとする。

- 一 活用する情報の内容
- 二 当該情報を活用する理由及び範囲

(第三者提供に関する記録の作成等)

第43条 当会は、個人データを第三者に提供したときは、当該第三者の氏名、提供した個人データの特定に関する事項及び提供年月日について記録を作成する。

2 当会は、第三者から個人データの提供を受けるに際しては、当該第三者の氏名及び当該第三者が当該個人データを取得した経緯を確認し、提供を受けた個人データの特定に関する事項、提供を受けた経緯及び提供を受けた年月日とともに、これを記録する。

(保有個人データに関する事項の公表等)

第44条 当会は、保有個人データ（個人情報保護法第2条第7項に定めるものをいう。以下同じ。）に関し、次に掲げる事項について、当会のウェブサイトに掲載する方法により本人の知り得る状態に置く。

- 一 当会が保有している保有個人データの利用目的
- 二 保有個人データの開示、訂正又は利用停止の請求に応じる手続、必要書類、手数料額及び苦情の申出先

(保有個人データの開示)

第45条 当会は、本人又はその代理人から、当該本人の保有個人データについて開示請求を受けたときは、遅滞なく、当該者が当該情報の本人又はその代理人であることを確認したうえで、これに応ずる。

2 当会は、前項の開示請求を受けた場合において、次の事由に該当するときは、当該開示請求の全部又は一部を不開示とすることができる。

- 一 本人又は第三者の生命、身体、財産その他の重要な権利利益を害するおそれがある場合
- 二 当会の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
- 三 他の法令に違反することとなる場合

3 前項により不開示の決定を行った場合には、本人又は代理人に対し、遅滞なくその旨及び理由を通知する。

(保有個人データの訂正等)

第46条 当会は、本人又は代理人から、保有個人データの内容が事実でないことを理由に、当該保有個人データの内容の訂正、追加又は削除（以下、「訂正等」という。）を求められたときは、その内容の訂正等に関して他の法令の規定により特別の手続が定められている場合を除き、利用目的の達成に必要な範囲において、遅滞なく必要な調査を行い、その結果に基づき、当該保有個人データの内容の訂正等を行う。

2 当会は、前項の規定による訂正等を行ったとき、又は行わないことを決定した場合は、本人又は代理人に対し、遅滞なくその旨及び理由（訂正等を行ったときはその内容を含む。）を通知する。

(保有個人データの利用停止等)

第47条 当会は、本人又は代理人から、保有個人データの取扱いが個人情報保護法第16条、第17条または第23条に違反するとの理由によって、当該保有個人データの利用の停止、消去又は第三者への提供の停止を請求された場合であって、その請求に理由があることが判明したときは、違反を是正するために必要な限度で、遅滞なく保有個人データの利用の停止、消去又は第三者提供の停止を行う。

2 当会は、前項の請求に対し利用停止等を行ったとき若しくは行わないことを決定したときは、本人又は代理人に対し、遅滞なく、その旨及び理由を通知する。

(開示等の手続及び手数料)

第48条 当会は、本人または代理人から、保有個人データの開示、訂正または利用停止の請求を受け付けるときは、当会所定の書面及び疎明資料の提出を求めるとともに、実費を勘案して合理的であると認められる範囲において手数料を定めるものとする。

(個人情報保護相談窓口の設置)

第49条 当会は、個人情報の取り扱いに関する相談及び苦情の適切かつ迅速な処理に対応するため、個人情報の開示、訂正及び利用停止の請求並びに相談等に対応する窓口として、個人情報保護相談窓口を置く。

(個人情報が漏えいした場合)

第50条 当会は、消費者に関する個人情報が漏えいしたときは、遅滞なく、当該漏えいによる影響を受けるおそれがある本人に対しその旨を通知するとともに、消費者庁に報告を行い、かつ公表の措置を講ずる。

2 当会は、前項の場合において、相手方事業者から提供された特定消費者被害情報が漏えいしたときは、遅滞なく、当該相手方事業者に対しその旨を報告する。

3 当会は、第1項の場合において、速やかに、被害の拡大防止及び再発防止のために必要な措置を講ずるものとする。

(特定個人情報の取扱い)

第51条 当会は、差止請求関係業務等において、消費者の特定個人情報（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第2条第8項に規定する情報をいう。）を取得しないものとする。

(個人情報の取扱い)

第52条 この章に定めるもののほか、当会が差止請求関係業務等に関し知り得た個人情報の取扱いについては、個人情報保護法に定める内容に適合したものとなるようにする。