

資料7

○ 事業者の責務

宮城県	<p>事業者が取り扱う個人情報の保護については、これまでと同様の適正な取扱いに努めるよう一般的な責務を課すことが適当である。</p> <p>【解説】 個人情報保護法の規定に基づき、政令で定める事業者は一定の義務を負うことになるが、すべての事業者に当該義務を課すものではないため、条例では、個人情報保護法や個別法の義務規定から除外されている事業者に対して、事業者の努力義務を引き続き規定する必要がある。</p>
栃木県	(規定あり・事業者に関する答申なし)
埼玉県	<p>民間部門の個人情報保護対策については、基本法により全国一律に規制されることとなるが、同法の義務規定の対象とならない事業者に対しては、条例で、これまでと同様の努力義務等を課すことが望ましい。</p> <p>【解説】 個人情報は、個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものであることから、その適正な取扱いが求められる。</p> <p>そこで基本法は、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することを目的として、個人情報を取り扱う一定の事業者について遵守すべき義務や罰則を定め、全国一律に規制することとなった。</p> <p>本県では、条例で事業者の責務について規定し、民間部門における個人情報の保護を図ってきた。高度情報通信社会の進展に伴う個人情報の取扱いをめぐる県民の不安感や権利利益の侵害のおそれを考慮すると、政令で同法の義務規定の対象としていない小規模事業者に対しても、個人情報の適正な取扱いを求める必要があると、引き続き、条例により事業者に対し努力義務を課すことが適当である。</p>
東京都	<p>・現行条例は、個人情報保護の重要性にかんがみ、事業者が個人情報を適正に取り扱うべき旨を定めており、この考え方を維持する。</p> <p>・事業者が遵守すべき原則として、利用目的による制限、適正な取得、正確性の確保などを定める必要がある。ただし、基本法第50条に準じた適用除外を設けることが適当である。</p> <p>【解説】 都においては、平成2年の条例制定当時から事業者が取り扱う個人情報保護は大きな課題であったが、当時、法による全国できな規律はなく、その中で一地域にのみ適用となる条例が独自に事業者への規律を設けることは、憲法の保障する営業の自由の観点からも困難なものであった。しかし当時も事業者により取り扱われる個人情報は膨大な量であったため、それら事業者の個人情報保護について一定の方向性を与えるため、事業者は個人情報保護に努める旨の規定が設けられた。</p> <p>・今回、基本法により、「個人情報取扱事業者」（個人情報データベース等を事業の用に供している者であって、個人情報データベース等を構成する個人情報によって識別される特定個人の数の合計が過去六月以内のいずれの日においても5,000を超えない者を除外する）に対して、個人情報の取扱いについての具体的な義務が定められた。しかし、都内の企業の9割以上が中小企業であることなどから、事業者が取り扱う個人情報が5,000件以下の場合も少なくないことが想定される。個人情報保護は、事業者が取り扱う個人情報の量を問わず必要であり、5,000件以下の個人情報を取り扱う事業者についても個人情報の適正な取扱いが図られるべきであり、都として何らかの対応が求められる。そこで、本条例において、すべての事業者に個人情報の適正な取扱い</p>

	<p>について明確な責務を課すことが必要である。</p> <p>・ただし、基本法第50条が適用除外としている業及びその利用範囲については、法の趣旨にかんがみ、条例においても適用除外とすることが適当である。</p>
神奈川県	(規定あり・答申言及なし)
長野県	<p>現行条例第3章の規定は、以上のような考えのもとに運用することが十分に可能であるので、当分の間、これらの規定で対応することとされたい。</p> <p>【解説】 民間事業者との関係では考慮すべき重要な問題があるだけに、当審査会では、長野県内の民間事業者との意見交換を十分に行った上で、適切な改正案を提案したいと考えたが、この間、当審査会のスケジュール上の都合から、民間事業者との意見交換の場を設けることができなかったため、今回の意見書では、具体的な改正案を提案していない。</p>
愛知県	<p>民間事業者については、現行の責務規定と併せ、事業者に対する指導助言等の規定を存続させることが適当である。</p> <p>【解説】 個人情報保護法の規定に基づき政令で定める事業者（5,000件を超えるデータベースを取り扱う事業者）に対して、法は、個人情報の取扱いについて、利用目的の範囲内での取扱い、適正取得、正確性の確保及び安全管理措置等を規定することにより、事業者自身による自立的な個人情報保護を図るほか、主務大臣による事業者に対する監督権限として、主務大臣が「報告徴収」、「助言」及び「勧告及び命令」を行うことができる旨を定めている。</p> <p>条例において、民間部門における個人情報の保護に係る規制を法律と重複して行う必要性は少ないとの考え方もとりうるが、一方で、個人情報保護法による規制が行われない5,000以下のデータベースを取り扱う事業者における個人情報の保護も図られる必要があることから、条例においても、民間事業者が個人情報保護に自立的に取り組むことを求めることと併せて、県として指導する等のための姿勢を明確にするとの考え方に立ち、現行条例の事業者の責務規定（現行条例第4条）のほか、事業者に対する指導助言及び指針作成に関する規定（現行条例第30条）を存続させることが適当である。</p>
島根県	(規定なし)
佐賀県	(規定あり・事業者に関する答申なし)

○ 事業者指針

宮城県	<p>事業者が取り扱う個人情報の保護については、これまでと同様その適正な取扱いに努めるよう一般的な責務を課すことが適当である。</p> <p>【解説】</p> <p>個人情報保護法による制度の内容が明らかになることによって、知事の定める指針等の改正が必要になると思われるが、詳細が明確にされていない現段階では具体的検討はできない。今後予定されている政令省令等の公布や国民生活審議会の審議を経て閣議決定される「個人情報の保護に関する基本方針」の内容を見ながら、指針等の見直しを見極める必要がある。</p>
栃木県	(規定なし)
埼玉県	(規定あり・事業者指針について答申言及なし)
東京都	<p>現行条例は、知事は事業者において個人に関する情報の保護が図られるよう、意識啓発その他必要な施策の普及促進に努めなければならない旨を定めており、この考え方を維持するとともに、広く都民に対しても個人情報保護の理念や仕組みなどを周知する必要がある。</p> <p>【解説】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本法は、第 12 条において、地方公共団体が講ずべき施策とし、区域内事業者等への支援を想定している。都においては、現行条例第 29 条で、事業者に対する意識啓発その他必要な施策の普及促進に努めるものとしており、既に事業者向けに「事業者が保有する個人情報の適正な取扱いに関する指針」を策定し、周知を行ってきた。 ・都は、事業者が個人情報を取り扱う者として社会的責任を認識し、自ら個人情報の保護に積極的に取り組むよう、更に意識啓発に努める必要がある。 <p>中小企業等小規模な事業者の多くは、個人情報保護の重要性は認識しているも具体的手法のノウハウやそのための人材に欠けているのが現状である。そこで、都は、今回、基本法の成立及び条例改正の趣旨を受け、事業者における新たな指針を策定するほか、各種の啓発・広報活動などあらゆる機会をとらえて、広く事業者及び都民に対して個人情報保護の理念や基本法及び本条例の具体的な仕組みなどを周知し、理解の促進を図っていくことが必要である。</p>
神奈川県	<p>条例に基づく事業者指針については、広く民間事業者の全体を対象として今後も存続させることとするが、個人情報保護法の成立に伴って必要な見直しを行うことが適当である。</p> <p>【解説】</p> <p>事業者指針を定めて公表する趣旨は、事業者の自主的な取組を促すためであり、行政指導の範ちゅうである。法が個人情報取扱事業者の義務を規定したこととの関係では、地方公共団体が法の制度枠組みの上に指導行政を上積みするもので、法の枠組みと矛盾抵触するものとは考えられない。また、法は、一定規模以上の個人情報を取り扱う者に義務を課しているが、この義務が課されない事業者には、条例に基づく行政指導が依然として有効であると考えられる。したがって、基本的には、事業者指針による事業者指導は、法施行後も継続していくのが適当である。</p> <p>このように、県で審議会の意見を聴いたうえで指針を作成し、公表するという現在の枠組みは維持するが、指針の具体的内容については、法や国のガイドライン等の規定と整合を図るなど、指針の見直しを行うことが適当である。</p>
長野県	(規定なし)
愛知県	<p>民間事業者については、現行の責務規定と併せ、事業者に対する指導助言等の規定を存続させることが適当である。</p> <p>【解説】</p> <p>個人情報保護法の規定に基づき政令で定める事業者（5,000 件を超えるデータベースを取り扱</p>

	<p>う事業者) に対して、法は、個人情報の取扱いについて、利用目的の範囲内での取扱い、適正取得、正確性の確保及び安全管理措置等を規定することにより、事業者自身による自主的な個人情報保護を図るほか、主務大臣による事業者に対する監督権限として、主務大臣が「報告徴収」、「助言」及び「勧告及び命令」を行うことができる旨を定めている。</p> <p>条例において、民間部門における個人情報の保護に係る規制を法律と重複して行う必要性は少ないとの考え方もとりうるが、一方で、個人情報保護法による規制が行われない 5,000 以下のデータベースを取り扱う事業者における個人情報の保護も図られる必要があることから、条例においても、民間事業者が個人情報保護に自主的に取り組むことを求めることと併せて、県として指導する等のための姿勢を明確にするとの考え方に立ち、現行条例の事業者の責務規定（現行条例第 4 条）のほか、事業者に対する指導助言及び指針作成に関する規定（現行条例第 30 条）を存続させることが適当である。</p>
島根県	(規定なし)
佐賀県	(規定なし・事業者に関する答申なし)

○ 事業者支援（事業者登録）

宮城県	<p>事業者登録制度については、条例に規定することが望ましい。しかし、制度化にあたっては、個人情報保護の効果、効率的な事務事業の遂行、委託事業における個人情報漏えいの防止等の観点や個人情報の保護に関する法律の動向を見極めながら、組織内でその必要性を検討する必要がある。</p> <p>【解説】</p> <p>事業者登録制度は、事業者が行う個人情報の取扱いの概要を県民に明らかにすることにより、個人情報が収集時の取扱いの目的の範囲を超えて利用されること等に対する県民の不安感を軽減するとともに、事業者の個人情報の適正な取扱いを促すことに繋がるため、制度化することが望ましい。さらに、実施機関が個人情報を含む業務を事業者に委託する場合、個人情報の取扱いを事業者任せにせず、実施機関が積極的に個人情報の漏えい等を防止する必要があることから、現在規定している指針、委託基準等の改正、委託事業者等への罰則規定の新設に加え、当該登録制度を活用して個人情報保護に係る最低限の体制の整備を事前に確認することにより、実施機関の個人情報保護の徹底及び事業者の個人情報保護の取り組みを促す必要がある。</p> <p>（留意事項）</p> <p>事業者登録制度を導入しようとする場合は、単に個人情報取扱事業者であることを登録する制度としてだけでなく、委託業務に伴う入札参加資格制度等と関連させ、一定の実行性のある制度とする方向性で検討するべきであるが、各実施機関相互間での連携が必要不可欠と考えられることから、十分に調整を図る必要がある。</p> <p>また、当該制度の導入後には、登録した事業者の不適正な取扱いが判明した場合等に登録を撤回することが想定されるとともに、県への信頼及び当該登録制度自体への信頼を損なうことになるため、撤回の根拠規定の明確化及び撤回された事実を公表する制度の創設の必要性があるとともに、登録審査、運営状況の確認・監査等当該制度運用の根幹をなす事項を慎重かつ十分な検討の上、制度化することが必要である。</p>
栃木県	(規定なし・事業者に関する答申なし)
埼玉県	(規定あり・登録制度について答申言及なし)
東京都	(規定なし・答申言及なし・事業者支援としては「意識啓発その他必要な施策の普及促進」(指針、啓発・広報活動))
神奈川県	<p>個人情報取扱業務登録については、個人情報保護法の施行後においても基本的には継続して実施し、さらに個人情報保護の啓発に努めることが適当である。</p> <p>【解説】</p> <p>個人情報取扱業務登録の制度は、事業者指針と同様に事業者の自発的な取組を促す指導行政の一環として、条例制定当時から実施してきたものである。</p> <p>すでに登録済みの事業者、あるいは制度を存続するとした場合は新たに申請する事業者に、法の義務規定の適用事業者とその適用を受けない事業者の区別が生ずることとなるが、上記のような制度の性質から、業務登録について両者を同様に扱っても、法の趣旨に反するとは考えられない。また、むしろこの制度を継続して実施することで、さらに個人情報保護意識の啓発に努めることが適当である。</p>

長野県	<p>(規定なし・登録制度について言及なし)</p> <p>民間事業者については、個人情報保護法の趣旨を踏まえて、県は広く民間事業者の自主的な個人情報保護活動に協力し、支援すべきである。</p> <p>個人情報保護の必要性は行政機関と住民との関係だけではなく、私人間における個人情報保護の必要性も高い。現行条例もこの点を意識して民間事業者に関する規定(第3章)を設けている。昨年5月に個人情報保護法が成立したことで、5,000件以上の個人情報を含む個人情報データベースを事業の用に供している事業者は個人情報取扱事業者として直接法の適用を受けるようになるものの、5,000人未満の個人情報データベースを保有している事業者については法の適用を受けないため、引き続き、県として事業者の個人情報保護の取り組みを支援する必要がある。</p> <p>同法中、「地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、その地方公共団体の区域の特性に応じて、個人情報の適正な取扱いを確保するために必要な施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。」(第5条)と位置付けられており、個人情報の適正な取扱いを確保するために区域内の事業者や住民に対する支援や苦情処理のあっせんに必要な措置を講ずる等の努力義務が規定されている(第12条、第13条)。このかぎりにおいても県の果たすべき役割は大きい。</p> <p>しかし、ここで注意すべきは、対民間との関係で県に主に求められていることは「上からの規制」ではなく、協力的な支援だということである。この点が行政機関に対する規制と本質的に異なる点である。なぜこのような差異が生じるのかと言えば、個人情報保護との関係で対立するものが私人間における情報の流通、すなわち表現活動であり、民主主義に深く関わるからである。一私人間においては自由が最大限尊重され極力権力介入をしないことが、個々人の幸福追求権を尊重することに繋がるだけでなく、民主主義の発展充実にも寄与するのである。したがって、協力や支援の内容は文字通りでなければならず、「協力」「支援」の名において不当な介入になるようなことを行ってはならない。</p> <p>さらに言えば、今日、国においても地方自治体においても個人情報管理に関して民間事業者が深く関わっているのが現実で、個人情報の保護に対する考えないし実践について、行政機関がすべてにおいて民間事業者に優越しているとはとても言えない状況である。上記の問題に加えてこの現実を踏まえるならば、これからの行政機関は民間事業者とともに個人情報保護のありようを一層に模索し実践していく関係にあると考えるべきであろう。</p> <p>このように民間事業者との関係では考慮すべき重要な問題があるだけに、当審査会では、長野県内の民間事業者との意見交換を十分に行った上で、適切な改正案を提案したいと考えたが、この間、当審査会のスケジュール上の都合から、民間事業者との意見交換の場を設けることができなかったため、今回の意見書では、具体的な改定案を提案していない。</p> <p>しかし、現行条例第3章の規定は、以上のような考えのもとに運用することが十分に可能であるので、当分の間、これらの規定で対応することとされたい。</p>
愛知県	(規定なし・登録制度について言及なし)

島根県	<p>(規定なし)</p> <p>県の民間事業者及び県民に対する支援のあり方は、今後、引き続き検討する必要がある。</p> <p>【解説】</p> <p>県は、今後、基本法第5条の「地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、その地方公共団体の区域の特性に応じて、個人情報の適正な取扱いを確保するために必要な施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。」という規定の趣旨及び基本法第7条に基づく基本方針（平成16年4月2日閣議決定）を踏まえ、県庁内の関係部局（条例部局、消費生活部局、事業所管部局）が相互に連携して、民間事業者及び県民に対する支援のあり方について検討する必要がある。</p> <p>(注) 基本法第7条に基づく基本方針の内容</p> <p>個人情報の保護に関する施策の総合的かつ一体的な推進を図るため、下記の内容が定められている。</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 個人情報の保護に関する施策の推進に関する基本的な方向 (2) 国が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する事項 (3) 地方公共団体が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項 (4) 独立行政法人等が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項 (5) 地方独立行政法人が講ずべき個人情報の保護のためおの措置に関する基本的な事項 (6) 個人情報取扱事業者及び認定個人情報保護団体が講ずべき個人情報の保護のための措置に関する基本的な事項 (7) 個人情報の取扱いに関する苦情の円滑な処理に関する事項 (8) その他個人情報の取扱いに関する施策の推進に関する重要事項
佐賀県	(規定なし・事業者に関する答申なし)

○ 調査・勧告・公表

宮城県	(規定あり・答申言及なし)
栃木県	(規定なし・事業者に関する答申なし)
埼玉県	<p>民間部門の個人情報保護対策については、基本法により全国一律に規制されることとなるが、同法の義務規定の対象とならない事業者に対しては、条例で、これまでと同様の努力義務等を課すことが望ましい。</p> <p>【解説】</p> <p>事業者に対する説明要求、事実の公表などの事業者に対する知事の関与については、基本法における全国一律の規制との関係から見直すべきであるとの意見も出されたが、個人の権利利益の保護は事業者の規模に関わらず必要であり、事業者により個人情報の適正な取扱いを確保するためには、一定の場合に知事の関与を認める規定を存続させることは必要であるとの意見が大勢を占めた。したがって条例における知事の事業者に対する関与の規定については、存続させる方向で検討することが適当である。</p>
東京都	(規定なし)
神奈川県	<p>条例に基づく調査・勧告及び公表については、個人情報保護法の適用との関係で、適用除外規定を設けることが適当である。</p> <p>【解説】</p> <p>条例には、事業者による個人情報の取扱いが不適正な場合に、調査・勧告を行うこと、それに従わない場合は公表を行うことを規定しているが、これらも他の事業者関係の規定と同じく、行政指導に位置付けられ、法的な拘束力はないものである。</p> <p>したがって、基本的には、法が主務大臣権限として定める報告の徴収、助言、勧告及び命令と矛盾抵触するものではないと考えられる。しかし、法に基づく主務大臣権限により、行政的関与で解決を図るケースについては、政令の規定により県が主務大臣権限を担う場合も含め、法の定めに従うべきことは当然であり、そのような場面にまで、条例上の勧告あるいは公表を行うことは、適当でないと考えられる。このようなことから、法の規定に基づく行政的関与がある場合は、条例に基づく勧告、公表を行わない等の適用除外規定を設けることが適当である。</p> <p>その際、法が個人情報取扱い事業者の義務規定を適用除外としている報道機関、著述業、学術研究期間、宗教法人等（法第50条1項）については、条例上の調査・勧告、公表の対象としないなどの対応を検討する必要がある。</p>
長野県	<p>当分の間、これらの規定で対応することとされたい。</p> <p>【解説】</p> <p>民間事業者との関係では考慮すべき重要な問題があるだけに、当審査会では、長野県内の民間事業者との意見交換を十分に行った上で、適切な改正案を提案したいと考えたが、この間、当審査会のスケジュール上の都合から、民間事業者との意見交換の場を設けることができなかったため、今回の意見書では、具体的な改定案を提案していない。</p>
愛知県	<p>民間事業者については、現行の責務規定と併せ、事業者に対する指導助言等の規定を存続させることが適当である。</p> <p>【解説】</p> <p>個人情報保護法の規定に基づき政令で定める事業者（5,000件を超えるデータベースを取り扱う事業者）に対して、法は、個人情報の取扱いについて、利用目的の範囲内での取扱い、適正取得、正確性の確保及び安全管理措置等を規定することにより、事業者自身による自立的な個人情報保護を図るほか、主務大臣による事業者に対する監督権限として、主務大臣が「報告徴収」、「助言」</p>

	及び「勧告及び命令」を行うことができる旨を定めている。 条例において、民間部門における個人情報の保護に係る規制を法律と重複して行う必要性は少ないとの考え方もとりうるが、一方で、個人情報保護法による規制が行われない5,000以下のデータベースを取り扱う事業者における個人情報の保護も図られる必要があることから、条例においても、民間事業者が個人情報保護に自立的に取り組むことを求めることと併せて、県として指導する等のための姿勢を明確にするとの考え方に立ち、現行条例の事業者の責務規定（現行条例第4条）のほか、事業者に対する指導助言及び指針作成に関する規定（現行条例第30条）を存続させることが適当である。
島根県	(規定なし)
佐賀県	(規定なし・事業者に関する答申なし)

○ 事業者の定義

宮城県	(答申言及なし)
栃木県	(事業者に関する答申なし)
埼玉県	(答申言及なし)
東京都	(答申言及なし)
神奈川県	事業者の定義規定から、独立行政法人及び地方独立行政法人を除くことが適当である。 【解説】 現行の事業者の定義規定は、「事業を営む法人その他の団体（国及び地方公共団体を除く。）」となっているが、独立行政法人の個人情報保護については、独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律により規律される場所であり、いわば国の行政機関と同等の規律を受けるものであることから、条例上事業者の定義から除外することが適当である。 また、地方独立行政法人については、地方独立行政法人法の規定により設立される団体であり、その個人情報保護に関する措置については、同法整備法第6条の規定により改正された個人情報保護法第11条の規定により、地方公共団体が規定を整備すべきものとしているところである。このように、県の実施機関と同等の規律を受けるものであることから、地方独立行政法人についても、条例上事業者の定義から除外することが適当である。 なお、地方独立行政法人の個人情報保護に関し講ずべき措置については、別途検討する必要がある。
愛知県	(答申言及なし)
島根県	(規定なし)
佐賀県	(規定なし・事業者に関する答申なし)

○ 苦情相談の処理

宮城県	(答申言及なし)
栃木県	(規定なし・事業者に関する答申なし)
埼玉県	(答申言及なし)
東京都	<p>・都は、事業者の保有する個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努める旨の規定を新たに設けることが適当である。</p> <p>・苦情処理の実行性を確保するため、個人情報の不適切な取扱いのおそれがある事業者に対し、必要に応じて調査、助言、指導等を行い、都民へ事実について情報提供等を行う仕組みを検討する必要がある。</p> <p>【解説】</p> <p>・都の責務</p> <p>基本法第13条は、個人情報保護をめぐる苦情処理について、当事者間の解決を基本とし、国、地方公共団体、事業者、認定個人情報保護団体が有機的に連携し、複層的な苦情処理システムを構築するという考えに立って、「地方公共団体は、個人情報の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、苦情の処理のあっ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」と定めている。法律により地方公共団体が行うべき施策として定められたことにより、条例による再度の規定は必要ないとも考えられるが、苦情の処理に対する都の姿勢を明確にするため、都の責務を定めることが適当である。</p> <p>・相談窓口</p> <p>都民からの相談窓口としては、現在、都民相談、消費生活相談、患者の声相談、人権相談、不動産相談、消費者金融相談などがある。これらの窓口は個人情報の取扱いに関する相談を専門に扱うものではないが、都においてはこれらの相談窓口を活用し、本条例所管部局及び事業者指導を担う部局等の連携体制を確保することにより、都民に分かりやすい相談窓口を整備する必要がある。また、相談に携わる職員への教育、研修を推進することが望まれる。</p> <p>・法により都知事が処理する事務</p> <p>基本法は、「個人情報取扱事業者」に対して、主務大臣が「報告の徴収」、「助言」、「勧告及び命令」を行うことができる旨定めている。この権限は、基本法第51条が定めるところにより、制令により、事業者が行う事業についての監督権限を他の法令の規定により地方公共団体の長が行使するとされているため、都知事が許可権等を有する事業者の個人情報の取扱いについて、知事が監督を行うこととなる。こうした事業者に対する苦情については、事業の許可等を行う部局、相談窓口及び本条例所管部局が相互に連携を図りつつ対応することが望まれる。</p> <p>・実効性を確保するための施策</p> <p>事業者による個人情報の取扱いに関する苦情について、都の苦情処理・あっせんの責務に基づき、相談窓口を整備したとしても、指導等を行う権限が担保されなければ苦情処理機能として有効に機能せず、個人情報の保護に不十分な結果となるおそれもある。5,000件を超える個人情報データベースを取り扱う事業者は、基本法が規定する「報告の徴収」、「助言」、「勧告及び命令」の対象となるが、5,000件以下の個人情報データベースを取り扱う事業者に対してはこれらの規定が適用されない。このような場合にも苦情処理が有効に機能するためには、都の具体的な処理権限として、例えば、必要に応じて調査、助言、指導等ができるとともに、さらなる被害を未然に防止するため都民に対して情報を提供することができる仕</p>

	<p>組みを検討する必要がある。</p> <p>制度の検討に当たっては、行政手続法の趣旨を踏まえ、手続の透明性を確保するため条例等で明確に規定するべきである。</p> <p>都は、苦情処理の制度を円滑に運用するため、事業者に対して都の制度の趣旨及び具体的な仕組みを十分説明し、理解を求めていくことが重要である。</p> <p>さらに、都民から寄せられた苦情の処理を個々の苦情解決にとどまることなく、それらの苦情から汲み取れる個人情報保護制度の問題点を発掘し、制度の充実につなげていくことが望まれる。</p>
神奈川県	(規定あり・答申言及なし)
愛知県	<p>現行の民間事業者に対する苦情相談の処理に関する規定を存続させることが適当である。</p> <p>【解説】</p> <p>個人情報保護法第13条は、地方公共団体が、「苦情の処理のあっ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」と定めた。この規定は、苦情の対象になった事業者が取り扱うデータベースの量が5,000件を超えるかどうかにかかわらず適用されるものである。併せて同法7条に「政府は個人情報の保護に関する施策の総合的かつ一体的な推進を図るため、個人情報の保護に関する基本方針を定めなければならない。」こととしており、その中で個人情報の取扱いに関する苦情の円滑な処理に関する事項が定められることとなっていることから、地方公共団体においてもその内容を踏まえて苦情の処理のあっせん等に取組むことが求められることになる。</p> <p>現行条例は、「知事は、事業者の保有する個人情報の取扱いに関する苦情相談の適切かつ迅速な処理に努めるものとする」と定めているが、法律の規定が設けられたことにより地方公共団体の苦情処理に関する責務がより明確になったことから、条例においても苦情処理に関する規定を存続させることが適当である。</p>
島根県	<p>実施機関における個人情報の取扱いに関する苦情処理の規定を設けることが適当である。</p> <p>【解説】</p> <p>個人情報の取扱いに関する苦情は、個人情報を取り扱う事務を遂行する上で生じることが多いので、行政機関法と同様に実施機関の長の苦情処理に関する努力義務規定を設け、県民からの苦情に迅速・柔軟に対応するためのしくみを整備する必要がある。</p>
佐賀県	(規定なし・事業者に関する答申なし)