

東京都交通局個人情報取扱事務要綱

	16 交総第1686号
	平成17年3月31日
一部改正	20 交総第19号
	平成20年4月3日
一部改正	27 交総第1114号
	平成27年12月28日
一部改正	30 交総第1747号
	平成31年3月29日
一部改正	31 交総第1849号
	令和2年3月31日
一部改正	5 交総536号
	令和5年9月8日
一部改正	5 交総第1433号
	令和6年3月28日

目次

- 第1 趣旨
- 第2 管理体制
- 第3 報告事項
- 第4 審議会の意見聴取等
- 第5 苦情相談
- 第6 委託等
- 第7 その他

第1 趣旨

(趣旨)

- 1 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。）及び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「番号利用法」という。）に定める事務処理（「東京都交通局保有個人情報開示・訂正・利用停止事務取扱要綱」に定めるものを除く。）は、別に定めがある場合を除き、この要綱に定めるところによる。

(用語の定義)

- 2 この要綱において使用する用語は、法、番号利用法及び東京都情報公開条例（平成1

1年東京都条例第5号)において使用する用語の例による。

第2 管理体制

(個人情報保護責任者等)

- 1 東京都交通局(以下「局」という。)における個人情報保護責任者として、局長をもって充てる。
- 2 各部における個人情報保護責任者として、部の長をもって充てる。
- 3 各課(課に相当する事業所を含む。以下「課等」という。)に課等における個人情報管理責任者を置くこととし、課等の長をもって充てる。
- 4 2又は3の規定にかかわらず、保有個人情報を取り扱う事務を担当する担当部長又は担当課長が別に置かれている場合は、これを部又は課等における個人情報保護責任者又は個人情報管理責任者とすることができる。
- 5 局に、個人番号(番号利用法第2条第5項及び第8項に規定する個人番号をいう。以下同じ。)、特定個人情報(番号利用法第2条第8項に規定する特定個人情報をいう。以下同じ。)及びこれらと同等の水準により管理された個人情報の取扱いについての監査責任者を置くこととし、総務部経営管理担当課長をもって充てる。

(個人情報保護責任者等の責務)

- 6 局又は部における個人情報保護責任者は、局又は部における個人情報の管理に関する統括的な権限及び責任を有し、個人情報管理責任者は、課等における保有個人情報の適正な管理について責任を負うとともに、個人情報の保護に関し、所属職員を指揮監督する。
- 7 監査責任者は、局における5に定める個人情報等に管理状況について監査する。

(特定個人情報事務取扱担当者)

- 8 個人情報管理責任者は、個人番号及び特定個人情報(以下「特定個人情報等」という。)を取り扱う事務(個人番号利用事務及び個人番号関係事務)ごとに、特定個人情報等を取り扱う職員(以下「特定個人情報事務取扱担当者」という。)及びその役割を指定するとともに、各特定個人情報事務取扱担当者が取り扱う特定個人情報等の範囲を指定する。

(個人情報安全管理基準の策定)

- 9 局における個人情報保護責任者は、局における保有個人情報の安全管理に関する基準(以下「保有個人情報安全管理基準」という。)を整備しなければならない。
- 10 各部における個人情報保護責任者又は個人情報管理責任者は、個人情報の適正な取扱

いを確保するため特に必要であると認めるときは、部又は課等における保有個人情報の安全管理に関する基準を策定することができる。ただし、その場合は、局における基準との齟齬がないよう策定するものとする。

(自己点検及び監査)

- 11 個人情報管理責任者は、9及び10に基づき策定した保有個人情報の安全管理に関する基準による点検を毎年度1回以上行わなければならない。
- 12 監査責任者は、定期に及び必要に応じ随時に監査を行い、その結果を局における個人情報保護責任者及び総務部総務課長（以下「総務課長」という。）に報告する。
- 13 局における個人情報保護責任者は、点検又は監査の結果を踏まえ、保有個人情報の管理に不適切な点があると認めるときは、直ちに是正措置を講じなければならない。

(特定個人情報等の利用等)

- 14 特定個人情報事務取扱担当者は、8に基づき指定された役割及び取り扱う範囲を超えて、特定個人情報等を使用してはならない。
- 15 個人情報管理責任者は、前項の規定にかかわらず、番号利用法第30条第1項の規定により読み替えて適用される法第69条第2項第1号の規定に基づき、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、本人の同意があるか又は本人の同意を得ることが困難であるときは、特定個人情報事務取扱担当者に、指定された役割及び取り扱う範囲を超えて、特定個人情報等を利用させることができる。
- 16 個人情報管理責任者は、特定個人情報等を取り扱う事務を実施する区域を明確にし、物理的な安全管理措置を講じなければならない。

(保有個人情報の管理等)

- 17 職員は、保有個人情報を記録した公文書（電磁的記録媒体を含む。以下同じ。）を施錠できる保管庫等に厳重に保管しなければならない。特定個人情報を記録した公文書は施錠できる耐火金庫等に厳重に保管しなければならない。
- 18 個人情報管理責任者は、保有個人情報を記録した公文書を保管した保管庫等の鍵等を適切に管理しなければならない。
- 19 職員は、保有個人情報を記録した公文書を庁舎外に持ち出してはならない。ただし、個人情報管理責任者が事務の遂行上必要と認める場合は、この限りでない。
- 20 前項ただし書の規定により、保有個人情報を記録した公文書を庁舎外に持ち出す場合は、個人情報管理責任者の指示に従い、盗難又は紛失を防止するための安全管理措置を講じなければならない。
- 21 個人情報管理責任者は、17から20までに定めるもののほか、保有個人情報を記録した

公文書の盗難、紛失若しくは不適正な持ち出し、保有個人情報及び局が取得し、又は取得しようとしている個人情報であって、保有個人情報として取り扱われることが予定されているものに係る不正アクセス、虚偽記載、改ざん若しくは不適正な消去又はその他保有個人情報の漏えい、滅失若しくは毀損（以下「保有個人情報に係る事故」という。）がないよう保有個人情報を適正に管理しなければならない。

（廃棄等）

- 22 個人情報管理責任者は、保有個人情報並びに保有個人情報が記録されている媒体が不要となった場合又は定められている保存期間を経過した場合には、当該保有個人情報の復元又は判読が不可能となる方法により、速やかに当該情報の消去又は当該媒体の廃棄を行わなければならない。なお、委託を行う場合、契約、協定等において、委託完了時の個人情報の返還、廃棄、消去等について、あらかじめ定めるものとし、廃棄を行う際には、職員の立会等必要な措置を講じ、廃棄、消去等を行った際には、完了報告を受領しなければならない。

（教育訓練）

- 23 個人情報管理責任者は、保有個人情報の適切な管理のために、所属職員に対して、個人情報保護の重要性及び保有個人情報の適正管理等に関する理解と関係規程遵守の徹底が図られるよう必要な指導及び教育を行わなければならない。

（事故発生時の対応）

- 24 個人情報管理責任者は、保有個人情報に係る事故の発生若しくはそのおそれがある事象を把握した場合又は特定個人情報事務取扱担当者その他の職員が関係規程に違反した行為を行った事実の発生若しくはそのおそれがある事象を把握した場合、直ちに、被害の拡大を防止するための適切な措置を講じるとともに、速やかに局及び部の個人情報保護責任者に報告しなければならない。
- 25 個人情報管理責任者は、前項に規定する事故又は事象（以下「事故等」という。）のうち、個人情報の保護に関する法律施行規則（平成28年10月5日個人情報保護委員会規則第3号。以下「委員会規則」という。）第43条各号に該当するもの又は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29条の4第1項及び第2項に基づく特定個人情報の漏えい等に関する報告等に関する規則（平成27年特定個人情報保護委員会規則第5号。以下「特定委員会規則」という。）第2条各号に該当するものについては、事故等の発生を把握した時点から5日以内に、個人情報保護委員会の指定する報告フォームにより、個人情報保護委員会に報告しなければならない。

26 個人情報管理責任者は、委員会規則第45条の規定に基づき、同規則第43条各号に該当する場合又は特定委員会規則第5条の規定に基づき、同規則第2条各号に該当する場合は、速やかに本人に対して通知しなければならない。それ以外の場合であっても、事案の内容等に応じて通知を行うものとする。ただし、本人への通知が困難な場合であって、本人の権利利益を保護するために必要な当該通知に代わるべき措置をとるとき又は当該保有個人情報に法第78条第1項各号に掲げる不開示情報のいずれかが含まれるときは、この限りでない。

第3 報告事項

(保有個人情報の目的外利用・目的外提供の報告)

- 1 保有個人情報の目的外利用又は目的外提供を行う場合は、次のとおりとする。
 - (1) 法第69条の規定に基づき各部が、保有個人情報の目的外利用又は目的外提供を行うに当たっては、原則として、相手方から文書を求める方法によって行うものとし、「保有個人情報の目的外利用・目的外提供の依頼について」(別記第1号様式)による。
 - (2) 各部は、保有個人情報の目的外の利用又は目的外提供をする場合には、必要に応じ、利用又は提供の相手方に対し、使用目的や方法など必要な条件を付するものとする。
 - (3) 各部は、保有個人情報の目的外利用又は目的外提供を行った場合には、「保有個人情報の目的外利用・目的外提供の実績報告書」(別記第2号様式)により毎月、総務部総務課へ報告する。
 - (4) 法第69条第2項第2号を根拠とする目的外利用又は同条第2項第3号を根拠とする目的外提供については、各部は、利用又は提供を行った後、「法第69条第2項第2号に係る保有個人情報の目的外利用報告」(別記第3号様式)又は「法第69条第2項第3号に係る保有個人情報の目的外提供報告」(別記第4号様式)により速やかに総務部総務課へ報告する。

(特定個人情報の利用の報告)

- 2 各部は、番号利用法第30条第1項の規定に基づき、特定個人情報を取り扱う事務の目的を超えた利用を行った場合には、「特定個人情報の目的外利用実績報告書」(別記第5号様式)により毎月、総務部総務課に報告する。

(特定個人情報の提供の報告)

- 3 各部が、番号利用法第19条第13号及び第15号から第17号までに定める特定個人情報の提供を行う場合は、次のとおりとする。
 - (1) 提供を行うに当たっては、相手方から文書を求める方法によって行うものとし、原則として、「特定個人情報の提供依頼について」(別記第6号様式)による。

(2) 提供を行った場合には、「特定個人情報の提供実績報告書」（別記第7号様式）により毎月、総務部総務課に報告する。

(保有個人情報の開示請求・訂正請求・利用停止請求の報告)

4 各部は、保有個人情報の開示請求又は情報提供等を行った場合には、請求件数及び決定内容について、「保有個人情報運用実績報告書」（別記第8号様式）により毎月、総務部お客様サービス課に報告する。

(存否応答拒否事案の報告)

5 法第81条に基づき開示請求に対する存否応答を拒否する必要がある場合は、総務部総務課に対し事前に照会するとともに、本条を適用し、不開示決定を行った旨を東京都情報公開・個人情報保護審議会（以下「審議会」という。）に対し、「東京都情報公開・個人情報保護審議会への報告について」（別記第9号様式）により報告する。

(保有個人情報についての事故等の報告)

6 各部は、第2.24で報告を行った事故等について、事故等の内容、これに対して講じた措置の概要、今後の改善対策等を、「個人情報に係る事故報告について」（別記第10号様式）により、事故等の発生を把握した時点から30日以内（委員会規則第43条第3号又は特定委員会規則第2条第2号に該当する場合は60日以内）に総務部総務課に報告するとともに、第2.25で個人情報保護委員会に報告した内容の確報を、個人情報保護委員会の指定する報告フォームにより報告する。また、委員会規則第43条各号及び特定委員会規則第2条各号に該当せず、第2.25で報告を行わなかったものについて、後に該当することが判明した場合も、報告を行うものとする。なお、個人情報保護委員会に確報を行った場合、総務局総務部情報公開課への報告は、別記第10号様式に代えて、報告フォームに入力した内容を報告することで足りるものとする。

第4 審議会への報告等

(審議会への報告)

局は、保有個人情報を取り扱う事務を新たに開始するときは、原則として、審議会に対し、「東京都情報公開・個人情報保護審議会への報告について」（別記第11号様式）により報告するものとする。

第5 苦情相談

(個人情報相談総合窓口の設置及び苦情・相談の受付)

- 1 局における個人情報に関する苦情・相談受付体制は、次のとおりとする。
 - (1) 局が保有する個人情報に係る相談に対応するため、総務部お客様サービス課に個人情報の取扱いについて総合的に相談に応ずる窓口（以下「個人情報相談総合窓口」という。）を置く。
 - (2) 局が保有する個人情報の取扱いに関する苦情・相談は、個人情報相談総合窓口のほか、各部において受け付けるものとする。

(苦情・相談対応)

- 2 局において、個人情報に関する苦情・相談を受け付けた場合には、次のとおり対応する。
 - (1) 苦情・相談への対応は、原則として、当該苦情等の内容に係わる業務を担当する課が行う。
 - (2) 総務部お客様サービス課は、個人情報の取扱いに関する総合的な窓口として、都民及び各部に対し情報提供を行うとともに、苦情・相談にも対応する。
 - (3) 苦情・相談を受け付けた場合、苦情・相談の内容、対応の経過及び結果等を、原則として、「個人情報相談処理票」（別記第12号様式）に記録し、その概要を、毎月、「個人情報についての苦情・相談の実績報告書」（別記第13号様式）により、総務部お客様サービス課に報告する。

(表現の自由等への配慮)

- 3 苦情・相談への対応に当たっては、表現の自由、学問の自由、信教の自由、政治活動の自由に十分配慮しなければならない。

第6 委託等

(委託等に伴う措置)

- 1 個人情報を取り扱う事務を委託するとき又は指定管理者に公の施設の管理を行わせるとき（以下「委託等を行うとき」という。）は、当該委託（2以上の段階にわたる委託を含む。）を受けた者又は当該指定管理者（以下「受託者等」という。）において、局が果たすべき安全管理措置と同等の措置が講じられるか否かについて、あらかじめ確認する。
- 2 委託等を行うときは、個人情報の保護に関し必要な措置を講じ、受託者等に対する十分かつ適切な監督を行わなければならない。
- 3 受託者等が行う受託業務又は公の施設の管理業務等に伴って生じる個人情報については、局が保有する個人情報であるか、受託者等が自ら保有する個人情報であるかによって、開示請求等の取扱い及び法の罰則の適用が異なるため、契約、協定の締結に当たっては、その範囲を明らかにするものとする。

(契約における留意事項)

4 委託等を行うときは、契約書等(必要に応じて仕様書を含む。)に、当該委託等の趣旨、目的に応じて、次に掲げる事項を記載するものとする。

(1) 個人情報の秘密保持に関すること(委託の用に供する個人情報が、不正競争防止法(平成5年法律第47号)に規定する営業秘密や限定提供データに該当し得る場合はその旨を記載する。)

(2) 個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止に関すること。

(3) 再委託及び再々委託等における条件に関すること。

(4) 個人情報の複写及び複製の禁止に関すること。

(5) 委託完了時における個人情報の返還、廃棄、消去等の義務(再委託及び再々委託の相手方等を含む。)

(6) 個人情報の廃棄、消去等の完了報告義務(再委託及び再々委託の相手方等を含む。)

(7) 個人情報の管理方法の指定に関すること。

(8) 契約内容の順守状況についての定期的報告(再委託及び再々委託の相手方等を含む。)に関すること。

(9) 個人情報の管理状況について、必要に応じ、職員が立入調査を行うこと(再委託及び再々委託の相手方等を含む。)

(10) 事故発生時における報告義務

(11) 受託者等における当該委託に従事する者に対する教育・研修義務(再委託及び再々委託の相手方等を含む。)

(12) 義務違反又は義務を怠った場合における契約解除等の措置及び損害賠償に関すること。

(13) その他当該契約において必要とする個人情報の保護に関する事項

5 受託者等における責任者及び当該委託に従事する者の管理体制及び実施体制、個人情報の管理の状況についての検査に関する事項等については、書面で確認するものとする。

6 指定管理者の募集に際しては、応募者が個人情報保護について十分に理解して事業計画に反映できるように、募集要項等に記載するとともに協定等で規定する。これらの規定については、必要に応じて、総務部総務課と調整するものとする。

(再委託等)

7 受託者等が受託した事務の全部又は一部を再委託(委託の相手方の子会社(会社法(平成17年法律第86号)第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。)への委託を含む。)するときは、局が果たすべき安全管理措置と同等の措置が講じられるか否か

について、あらかじめ確認の上、承認を行うものとする。ただし、特定個人情報に係る事務について、当該事務の全部又は一部を再委託するときは、番号利用法第10条第1項に定める許諾を行うものとする。これらは、再委託を受けた者が更に再委託を行う場合以降（これらを以下「再委託等」という。）も同様とする。

- 8 前項の承認又は許諾に当たり、再委託等の制限又は事前承認等、再委託等に係る条件に関する事項を契約書等に明記することとし、当該再委託等を受ける者において保有個人情報を適切に管理する能力を有するかどうかを慎重に判断しなければならない。
- 9 再委託等を認める場合は、受託者等が当該再委託等を受けた者に対して必要かつ適切な監督を行っているか等について、監督を行わなければならない。

第7 その他

- 1 保有個人情報に関して電子的処理を行う場合、当該保有個人情報の取扱いについては、この要綱を遵守するほか、次の要綱等に留意し、保有個人情報の保護に万全を期すものとする。
 - (1) 東京都交通局デジタルサービス開発・運用規程（令和5年交通局規程第47号）
 - (2) 東京都サイバーセキュリティ基本方針
 - (3) 東京都サイバーセキュリティ対策基準

附 則（平成17年3月31日付16交総第1686号）

この要綱は、平成17年4月1日から施行する。

附 則（平成20年4月3日付20交総第19号）

この要綱は、平成20年4月3日から施行する。

附 則（平成27年12月28日付27交総第1114号）

（施行期日）

- 1 この要綱は、平成28年1月1日から施行する。

（経過措置）

- 2 平成28年3月31日までの間における第6.2(3)の規定の適用については、「東京都サイバーセキュリティ対策基準（平成27年10月27日付27総行革行第327号）」とあるのは、「東京都交通局情報セキュリティ対策基準（平成19年11月30日付19交総第826号）」とする。

附 則（平成31年3月29日付30交総第1747号）

この要綱は、平成31年4月1日から施行する。

附 則（令和2年3月31日付31交総第1849号）

この要綱は、令和2年3月31日から施行する。

附 則（令和5年9月8日付5交総第536号）

この要綱は、令和5年4月1日から施行する。

附 則（令和 6 年 3 月 2 8 日付 5 交総第 1 4 3 3 号）

この要綱は、令和 6 年 4 月 1 日から施行する。

年 月 日

殿

所在地
名 称

保有個人情報の目的外利用・目的外提供の依頼について

下記の保有個人情報について、目的外利用・目的外提供をお願いいたします。

記

1 使用目的

(※法令等に根拠がある場合はその法令名)

2 保有個人情報の項目・内容・数

3 使用方法

4 その他

(第2号様式)

年 月分 保有個人情報の目的外利用・目的外提供の実績報告書

1 目的外利用実績

利用日	所管部課名	個人情報を取り扱う事務の名称	利用した情報の項目（記録事項）	利用先	相手の利用目的	利用方法（使用する場所・期間・処理形態）	依頼の形	根拠（法第69条）	付した条件等	件数（人分）
									計	

2 目的外提供実績

提供日	所管部課名	個人情報を取り扱う事務の名称	提供した情報の項目（記録事項）	提供先	相手の利用目的	利用方法（使用する場所・期間・処理形態）	依頼の形	根拠（法第69条）	付した条件等	件数（人分）
									計	

※ 根拠欄には、法第69条第1項又は第2項第1号から第4号までのいずれかを記入すること（複数記入可）。第2号又は第3号に該当するときは、本様式のほか、発生の都度、別記第3号様式又は別記第4号様式により報告すること。第4号に該当するときは、第4号のうちのいずれに該当するか、付した条件等欄に記入すること。

(第3号様式)

法第69条第2項第2号に係る保有個人情報の目的外利用報告

所管部課名	部 課
利用日	年 月 日
保有個人情報を取り扱う事務の名称	
目的外に利用した個人情報の項目	
件数(人分)	
利用の相手方	
相手の利用目的	
使用方法 (使用する場所・期間・ 処理形態など)	
付した条件	
利用の理由(法第69条第2項第2号)	
備考	

(日本産業規格A列4番)

(第4号様式)

法第69条第2項第3号に係る保有個人情報の目的外提供報告

所管部課名	部 課
提供日	年 月 日
保有個人情報を取り扱う事務の名称	
目的外に提供した個人情報の項目	
件数(人分)	
提供の相手方	
相手の利用目的	
使用方法 (使用する場所・期間・ 処理形態など)	
付した条件	
提供の理由(法第69条第2項第3号)	
備考	

(日本産業規格A列4番)

年 月 日

殿

所在地
名 称

特定個人情報の提供依頼について

下記の特定期間情報について、提供をお願いいたします。

記

- 1 使用目的
(*法令等に根拠がある場合はその法令名)

- 2 特定個人情報の項目・内容・数

- 3 使用方法

- 4 その他

(第7号様式)

年 月分 特定個人情報の提供実績報告書

提供日	所管部課名	特定個人情報を取り扱う事務の名称	提供した情報の項目(記録事項)	提供先	相手の利用目的	利用方法(使用する場所・期間・処理形態)	依頼の形	根拠 (法19条)	件数	(人分)
								計		

※ 根拠欄には、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19条第13号及び第15号から第17号までのいずれかを記入すること(複数記入可)。

年 月分 保有個人情報運用実績報告書

1 保有個人情報の開示請求等の実績

項 目	実 績	うち 特 定 人 組		備 考	
		件	件		
開 示 請 求 件 数	件		件		
処 理 状 況	全部開示	件	件		
	一部開示	件	件		
	不 開 示		件	件	
		うち 請求を拒否する旨の理由を付した不開示決定等 ※	件	件	
	検 討 中	件	件		

※東京都保有個人情報開示・訂正・利用停止事務取扱要綱第3 2 (2)エ、(7)及び6(6)の決定をいう。

2 保有個人情報の訂正請求等の実績

項 目	実 績	うち 特 定 人 組		備 考	
		件	件		
訂 正 請 求 件 数	件		件		
処 理 状 況	全部訂正	件	件		
	一部訂正	件	件		
	不 訂 正		件	件	
		うち 訂正をしない旨の決定 ※	件	件	
	検 討 中	件	件		

※東京都保有個人情報開示・訂正・利用停止事務取扱要綱第4 2(2)、(3)、(7)又は6(4)の決定をいう。

3 保有個人情報の利用停止請求等の実績

項 目	実 績	うち 特 定 人 組		備 考	
		件	件		
利用停止請求件数	件		件		
処 理 状 況	利用停止	件	件		
	一部停止	件	件		
	不 停 止		件	件	
		うち 利用停止をしない旨の決定 ※	件	件	
	検 討 中	件	件		

※東京都保有個人情報開示・訂正・利用停止事務取扱要綱5 2(2)、(3)、(7)又は6(3)の決定をいう。

第 号
年 月 日

東京都情報公開・個人情報保護審議会会長 殿

(実施機関)

東京都情報公開・個人情報保護審議会への報告について

存否応答拒否案件について、東京都個人情報取扱事務要綱に基づいて報告します。

記

- 1 請求年月日
- 2 決定年月日
- 3 事務担当課
- 4 請求対象件名
- 5 存否応答拒否の理由

第 号
年 月 日

総務部総務課長 殿

部 課長

個人情報に係る事故報告について

このことについて、東京都交通局個人情報取扱事務要綱に基づいて下記のとおり報告します。

記

- 1 発生年月日
- 2 事案の概要（発生の経緯等）
- 3 対象個人情報の項目・内容及び対象者数
- 4 対応（本人への対応、事案の公表、当面の措置等）
- 5 発生原因等
- 6 再発防止策
- 7 事務担当課
部 課
担当
電話

第 号
年 月 日

東京都情報公開・個人情報保護審議会会長 殿

(実施機関)

東京都情報公開・個人情報保護審議会への報告について

下記の案件について、東京都個人情報取扱事務要綱に基づいて報告します。

記

- 1 対象事務の目的（諮問に係る個人情報の取扱いの状況）
- 2 実施予定年月日
- 3 事務担当課
- 4 理 由
- 5 添付書類

(第 12 号様式)

個人情報相談処理票

受付年月日	年 月 日	
受付区分	<input type="checkbox"/> 来訪 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 文書	
受付機関		
受付者職氏名		
相談者	世 代	歳代
	性 別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性 <input type="checkbox"/> 不明
	職 業	<input type="checkbox"/> 給与 <input type="checkbox"/> 自営・自由 <input type="checkbox"/> 家事 <input type="checkbox"/> 学生 <input type="checkbox"/> 無職 <input type="checkbox"/> 不明
相談内容	○苦情の対象の事業者の事業分野 <input type="checkbox"/> 医療・福祉 <input type="checkbox"/> 金融・信用 <input type="checkbox"/> 情報通信 <input type="checkbox"/> その他の事業分野	
	○相談事項 個人情報取得・利用に関すること <input type="checkbox"/> 目的外利用 <input type="checkbox"/> 不適正な取得 個人情報の管理に関すること <input type="checkbox"/> 情報内容の誤り <input type="checkbox"/> 漏えい・紛失 <input type="checkbox"/> 委託先等の監督 個人情報の第三者提供に関すること <input type="checkbox"/> 同意のない提供 <input type="checkbox"/> オプトアウト違反 本人関与の仕組みに関すること <input type="checkbox"/> 開示等 <input type="checkbox"/> 苦情等の窓口対応 <input type="checkbox"/> その他 ()	
	事業者名	
	○相談の具体的内容	
処理経過	<input type="checkbox"/> 他機関紹介 <input type="checkbox"/> 指導・助言 <input type="checkbox"/> その他情報提供 <input type="checkbox"/> あっせん解決 <input type="checkbox"/> あっせん不調 <input type="checkbox"/> 処理不能 <input type="checkbox"/> 処理不要	
	○処理の具体的な経過	
処理完了日	年 月 日	

※ あっせんに必要な場合には、氏名等を記入すること。

(日本産業規格 A 列 4 番)

(第13号様式)

個人情報についての苦情・相談の実績報告書

受付日	受付部課	受付区分	相談者(年齢、性別、職業)	苦情・相談の内容(事業分野、事業者名、内容等)	処理経過(他機関紹介、指導、あつせん解決、不調等)
				計	件

※ 受付区分欄は、来訪、電話又は文書のいずれかを記入する。

(日本産業規格A列4番)