

苦情処理について

1. 苦情処理の内容

個人情報保護センターにおいて行う苦情処理は次の通りです。

- ①ご本人等から対象事業者の個人情報の取扱いに関して苦情解決のお申出があったとき、その相談に応じ、必要な助言をし、その苦情にかかわる事情を調査すること
- ②当該対象事業者に対して、その苦情の内容を通知し、その迅速な解決を求めること

なお、個人情報保護センターの苦情処理は、ご本人と対象事業者間のトラブルを直接または強制的に解決する（させる）ものではありません。また、以下の場合には、お申出をお受けできないか、苦情処理を中止又は停止する場合があります。

- ①ご本人またはその代理人以外からのお申出である場合
- ②お申出の内容が被害に関する損害賠償にかかわるものである場合
- ③対象事業者との訴訟（民事調停等を含みます）が継続中または訴訟が終了している場合
- ④お申出の内容に虚偽が認められた場合
- ⑤申出人が下記「2. 2)の苦情申出書の送付」において、必要とする書類の提出に応じない場合
- ⑥申出人が対象事業者との話し合いを拒否し、また対象事業者からの申出人に関する資料（個人情報を含みます）の提供に同意を与えないなど、個人情報保護センターにおける苦情処理のために必要な求めに応じない場合
- ⑦相当期間経過後も申出人と対象事業者の主張の間に大きな隔たりがあり、個人情報保護センターにおける苦情処理が困難であると認められる場合
- ⑧苦情処理が終了したものについて、繰り返し苦情のお申出がなされた場合

2. 苦情処理の手順

1) 窓口

対象事業者の個人情報の取扱いに関する苦情解決のお申出につきましては、以下の窓口にご連絡ください。

日本製薬団体連合会「個人情報保護センター」

住 所 : 〒103-0023

東京都中央区日本橋本町3丁目4番18号

昭和薬貿ビル

電 話 : 03-3270-1810 (専用)

時 間 : 10:00～16:00

対応日 : 月曜日～金曜日

(年末年始、その他所定の休日を除く)

2) 苦情申出書の送付

苦情解決のお申出にあたっては、本ホームページからのプリントアウトまたはご依頼に基づき個人情報保護センターから送付する「[個人情報取扱いに関する苦情申出書](#)」に必要事項を記載いただき、[ご本人であることを確認するための書類](#)を添え、上記1) 窓口宛にご送付ください。

なお、代理人によりお申出いただく際には、これら申出書および書類に加え、委任状および代理人について[ご本人であることを確認するための書類](#)を併せてご送付ください。

3) 対象事業者への連絡

窓口にお申出いただきました内容につきましては、原則として全て対象事業者に連絡します。

なお、お申出にあたりご提供いただきました個人情報につきましては、個人情報保護センターにおける苦情処理業務（対象事業者への通知を含む）以外には利用いたしません。