

## 第5 適正な管理体制の整備に関する原則

### 4 . 苦情及び相談への対応

使用者は、労働者からの個人情報の処理又は開示等に関する苦情及び相談について、これらを受け付けるための窓口の明確化等を行い、適切かつ迅速に対応するものとする。

第5の4は、個人情報保護の実効性を確保する観点から、使用者に対して、苦情処理・相談窓口の設置等により苦情等が適正に処理される体制の整備を図ることを求めるものである。

個人情報の保護の問題は、個人情報の不適切な取扱いという事実行為に起因しており、すべて法的に解決するというよりも、当事者間での事実上の対応等により解決し得る場合も多いと考えられ、また、何よりもできるだけ迅速な解決が望まれることなどから、事後的な対応の充実が効果的である。

このような観点から苦情処理・相談窓口の明確化等が重要となる。