

利用停止請求・是正申出・苦情処理の違い

項目	利用停止請求	是正申出	苦情処理
根拠規定	第 36 条 何人も、自己を本人とする保有個人情報が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、この条例の定めるところにより、当該保有個人情報を保有する実施機関に対し、当該各号に定める措置の請求をすることができる。 (1) 第 6 条第 1 項から第 3 項まで及び第 7 条第 1 項の規定に違反して収集されたとき、第 10 条第 1 項の規定に違反して利用されているとき又は第 13 条第 3 項の規定に違反して保有されているとき 当該保有個人情報の利用の停止又は消去 (2) 第 10 条第 1 項の規定に違反して提供されているとき 当該保有個人情報の提供の停止 2 第 17 条第 2 項の規定は、前項の規定による保有個人情報の利用の停止、消去又は提供の停止（以下「利用停止」という。）の請求（以下「利用停止請求」という。）について準用する。	第 46 条 保有個人情報の本人は、実施機関が第 6 条から第 14 条までの規定のいずれかに違反して自己に関する保有個人情報を取り扱っていると思料するときは、実施機関に対し、当該保有個人情報の取扱いの <u>是正の申出</u> （以下「是正の申出」という。）をすることができる。 2 是正の申出は、次に掲げる事項を記載した書面を実施機関に提出する方法により行わなければならない。 (1) 是正の申出をする者の氏名及び住所又は居所 (2) 是正の申出に係る保有個人情報を取り扱う事務の名称及び内容その他是正の申出に係る保有個人情報を特定するに足りる事項 (3) 是正の申出の趣旨及び理由 (4) 前 3 号に掲げるもののほか、市規則で定める事項 3 第 17 条第 2 項及び第 18 条第 2 項の規定は、是正の申出について準用する。 4 実施機関は、是正の申出があったときは、速やかに必要な調査を行い、当該是正の申出に対する処理を行うとともに、是正の申出をした者に書面により当該処理の内容を通知しなければならない。	第 69 条 実施機関は、当該実施機関が行う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なければならない。 2 市長は、事業者が行う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るものとする。 3 市長は、前項の規定による措置を講ずるために必要があると認めるときは、事業者その他の関係者に対して、説明又は資料の提出を要請することができる。
趣 旨	個人情報の適正な取扱いを確保する趣旨から、利用停止を請求する権利を保障	個人情報の不適切な取扱いの是正手段	実施機関や事業者が行う個人情報の取扱い全般に関する苦情の申出があった場合の処理
対象範囲	①適正かつ公正な手段による収集の規定（第 6 条第 1 項）違反 ②思想、信条その他の個人情報の原則収集の禁止規定（第 6 条第 2 項）違反 ③本人収集の原則の規定（第 6 条第 3 項）違反	①収集制限に違反した個人情報の収集（第 6 条）	—
	④事務の目的の明示（第 7 条第 1 項）を怠った個人情報の収集	②事務の目的の明示を怠った個人情報の収集（第 7 条）	—
	—	③個人情報取扱事務の届出をせずに行った個人情報の取扱い（第 8 条）	➡ 苦情処理制度で対応可
	—	④電子計算機処理の制限に違反した保有個人情報の処理（第 9 条）	➡ 苦情処理制度で対応可
	⑤第 10 条第 1 項の規定に違反して、同項が許容する限度を超えて、事務の目的以外の目的で、当該保有個人情報を利用している場合	⑤利用及び提供の制限に違反した保有個人情報の利用等（第 10 条）	—
	—	⑥保有個人情報の提供先に対する措置要求に違反した取扱い（第 11 条）	➡ 苦情処理制度で対応可
	—	⑦電子計算機の結合制限に違反した本市以外のものとの電子計算機の結合（第 12 条）	➡ 苦情処理制度で対応可
	⑥第 13 条第 3 項の規定に違反して、事務の目的の達成に必要な範囲を超えて、当該保有個人情報を保有している場合	⑧保有個人情報の適正管理に違反した保有個人情報の取扱い（第 13 条）	—
	—	⑨個人情報を取り扱う事務を処理委託する場合に定められた措置を講じない場合（第 14 条）	➡ 苦情処理制度で対応可
申出形式	書面（口頭不可）	書面（口頭不可）	書面でも口頭でも可
性 質	行政処分を求める「請求権」である	行政処分を求める「請求権」ではない	行政処分を求める「請求権」ではない
回 答 (通知)	書面（口頭不可）	書面（口頭不可）	書面でも口頭でも可
審議会の 関与	[有] 利用停止請求に対する決定に係る不服申立ての審査に関する事項（第 43 条）	[有] 是正の <u>再調査の申出</u> （※）の審査に関する事項（第 47 条）	[無]
その他	行政機関個人情報保護法第 36 条（利用停止請求権）	行政機関個人情報保護法には規定なし	行政機関個人情報保護法第 48 条（苦情処理）
	行政機関個人情報保護法（平成 15 年 5 月 30 日法律第 58 号）の施行に伴う個人情報保護条例の改正（平成 17 年 3 月 30 日条例 17）により新設	改正前の個人情報保護条例（平成 7 年 10 月 1 日施行）により規定	改正前の個人情報保護条例（平成 7 年 10 月 1 日施行）により規定

（※）再調査申出制度（第 47 条）

第 46 条の取扱いの是正の申出に対する実施機関の処理について不服があるときに、再調査の申出ができ、その場合、実施機関は審議会への諮問の義務がある。
⇒ 第 46 条の是正申出制度を苦情処理制度に統合することに伴い、第 47 条の再調査申出制度についても廃止