

(グローバルCBPRシステムのアカウンタビリティ・エージェントに係る業務の認定の申請に必要な書類)

- ① 対象事業者と認定個人情報保護団体との間で潜在的及び顕在的な利益相反に対応するための方針と体制・手続を有していることを証明するための書類：

以下の項目を含まなければならない。

- ・ 潜在的な利益相反に関する情報開示方針書及び必要に応じて認定個人情報保護団体が特定の活動から撤退する旨の文書
- ・ 対象事業者との間に潜在的な利益相反がないことを確認するための内部審査に関する方針書
- ・ 認証業務運用担当者と、営業担当者やコンサルタント担当者の区分管理を示した方針書
- ・ 対象事業者に対して公開された認証基準
- ・ 対象事業者の新規認証、認証後の監査及び紛争解決の状況に関して個人情報保護委員会に定期的な報告を行う体制・手続を説明する書類
- ・ 特定の状況（注）において、アカウンタビリティ・エージェント（以下「AA」という。）として事例報告書を公開する体制・手続を説明する書類

（注）グローバルCBPRシステムの関連文書である“Global CBPR Forum Accountability Agent Recognition Application”の Annex A 2) a.に記載。

- ② 対象事業者と認定個人情報保護団体との間の潜在的及び顕在的な利益相反に対応するための、内部組織上及び手続上の予防措置の概要を説明する書類：

- 認定個人情報保護団体は、以下の期間中に、認証活動やCBPRシステムへの継続的な参加に関して不当な影響を及ぼしかねない対象事業者との直接または間接の関係を決して持つことはできないとされている。
 - ・ 申請書の審査や初回の認証手続の実施期間中
 - ・ モニタリングやコンプライアンス審査期間中
 - ・ 再認証の期間中
 - ・ 対象事業者を相手とする紛争解決や認証要件の執行期間中
 - 当該対象事業者が認定個人情報保護団体に対して不当に影響力を行使し得る場合（以下の例参照）は、関連事業の廃止が必要とされる関係となる。
 - （例1）対象事業者の役員が、認定個人情報保護団体の理事会において議決権を有するような関係
 - （例2）認証手数料等には含まれない、認定個人情報保護団体と対象事業者の間に生じている相当な金銭的・商業的關係
 - （例3）対象事業者が、認証活動やグローバルCBPRシステムへの参加に関して認定個人情報保護団体に不当な影響力を行使し得るその他のあらゆる関係
- なお、上記事例等に該当する関係にある場合には、認定個人情報保護委員会に報告しなければならない。あわせて、そのような関係がAAによる認証の公平性を損なわな

いように保証する予防措置についての説明を記載しなければならない。

- ③ 利益相反が顕在化した際の開示並びに業務の廃止に係る体制及び手続について説明する書類：
利益相反が顕在化した際に、どのような情報をどのような手続で開示するか、また、利益相反が原因で、業務を廃止する場合の手続について説明する書類を指す。
- ④ グローバルCBPRフレームワークを満たす認証枠組み、要件及び手続に係る事項を示す書類：
附属書C（注）を活用して作成する。
（注）グローバルCBPRシステムの関連文書である“Global CBPR Forum Accountability Agent Recognition Application”のAnnex C を指す。
- ⑤ 認証のために必要な手続を有していることを説明する書類：
以下の手続に関する説明を含まなければならない。
- ・ 対象事業者が作成した自己証明書類の内容と認証要件の適合性を確認する手続
（注）認証要件への適合性審査は、対象事業者が記入した自己証明書類の内容を認定個人情報保護団体の認証要件と照合して確認する。また、それに加えて対面若しくは電話でのインタビュー又は個人データシステム、ウェブサイトスキャン若しくは自動セキュリティツールの調査も含まれる場合がある。
 - ・ 対象事業者がどの程度認証要件に適合しているか概説した調査報告書を作成・提示する手続
（注）認証要件が満たされていない場合、調査報告書内に、対象事業者が認証取得のために改善する必要のある事項の一覧を示さなければならない。
 - ・ 上記に基づき求められる改善措置を対象事業者が適切に対応した旨を証明する手続
 - ・ 対象事業者が認証要件に適合している旨を対象事業者に通知する手続
- ⑥ 認証のため、⑤に定めるような手続を有していることについて説明した総合的な手順書：
対象事業者が認証要件に違反する恐れがあると認識するに足る事由がある場合は、速やかに審査手続を発動させ、認証要件の適合性審査を行わなければならない。認証要件に適合していないことが判明した場合、認定個人情報保護団体は対象事業者に対して是正措置及び措置の実施期限を通知し、期限内に是正措置が行われたか確認しなければならない。
- ⑦ 再認証に関する手続を有することを説明する書類：
認定個人情報保護団体はAAに係る業務の認定を受けた後、毎年、対象事業者に対して認証要件に引き続き適合しているか自己証明を求めることが必要とされる。年次自己証明の信頼性を保証するため、定期的に総合的な再認証を実施することから、再認証に関する手続に含まれる以下の手続に関する説明を含まなければならない。

- ・ 対象事業者が作成した自己証明書類の内容を認証要件と照合して確認する手続
- ・ 対象事業者がどの程度認証要件に適合しているか概説した調査報告書を作成及び提示する手続

（注）調査報告書については、対象事業者が不適合部分を是正するために講じなければならない全ての是正措置を列記し、再認証のための是正期限も記載する必要がある。

- ・ 上記に基づき求められる是正措置を対象事業者が適切に対応した旨を証明する手続
- ・ 再認証された旨を対象事業者に通知する手続

⑧ 苦情処理及び紛争処理に関する体制・手続に関する書類：

(i) 苦情処理及び紛争処理に関する体制・手続に関する書類

(ii) 適切な場合かつ対応可能な場合に関して、他のAAとの紛争解決における協力に係る体制・手続に関する書類

（注）認定個人情報保護団体は、紛争処理を直接行わず第三者にそのサービスの提供を委託することができる。紛争処理を第三者に委託する場合、指針に基づきAAに係る業務の申請等を行う時点で、その関係が整備されていなければならない。

なお、紛争処理には以下のような手続を含むことが必要である。

- ・ 苦情を受理し、苦情が対象事業者の認証に基づく義務に関連するか又は認証要件の範ちゅうに該当するかを判断する手続
- ・ 上記に基づく裁定について申立人に通知する手続
- ・ 苦情について調査する手続
- ・ 苦情解決に向け内密かつ適時に行われる手続（認証要件に適合していない点が発見された場合、認定個人情報保護団体又は紛争処理サービスの委託先は、対象事業者が対応すべき是正措置及びその実施期限について、対象事業者に通知することが必要とされる）
- ・ 認定個人情報保護団体又は委託を受けた第三者である紛争処理サービス提供者による、苦情処理に関する申立人と参加者への通知文書
- ・ 協力要請に関連して個人情報を個人情報保護委員会に提供する前に、当該個人の同意を得る手続
- ・ 受領した苦情の種類ごとの統計及びそのような苦情に対する最終的な対応結果について公表し、個人情報保護委員会に報告を行う手続
- ・ 代表的な事案や重大な苦情処理事例を匿名で公開する手続

⑨ 認証要件を参加者に実施させるための権限に関する書類：

- ・ 認定個人情報保護団体は、参加者に認証要件を実施させる権限を有する旨を説明する書類

⑩ 認証要件に合致しない対象事業者に対する処分のための以下の手続に関する書類：

認定個人情報保護団体は、対象事業者が認証要件に合致していない場合に、認証要

件に適合するように是正を行わせるために、以下の事項について手続を整備した上で、申請時に提出・説明しなくてはならない。

- ・ 認証要件に合致していない旨を対象事業者に通知する方針及び手順並びに対象事業者には是正させるために整備されている手続に関する書類
- ・ 認証要件に合致していない対象事業者が指定期限までに是正措置を行わなかった場合に処分を科す手続に関する書類
- ・ 認証要件に合致していない対象事業者が指定期限までに是正措置を行った場合に、個人情報保護委員会に事案を報告する手続について説明する書類

⑪ 個人情報保護委員会との連携のための手続に関する書類：

以下の手続に関する項目を含まなければならない。

- ・ 認証要件に合致していない対象事業者が指定期限までに是正措置を行わなかった場合に、個人情報保護委員会に事案を報告する手続

⑫ AAに係る業務を行う組織に関する書類：

- ・ AAに係る業務を行う部署等の組織内における位置付け、外部組織との連携に関する体制及びその責任者の役職・職位等に関する事項を記載した書類を指す。

⑬ AAに係る業務を適正かつ確実に行うに足る実施体制を示す書類：

AAに係る業務の実施にあたるおおよその人員数、人員が保有する資格やスキル等（英語に関するものなど）、また実際に認証を行う部署内の役割分担や管理体制等について、分かりやすく記載された書類を指す。

（注）AAに関する業務の実施に際し、海外消費者からの苦情への対応や、他のグローバルCBPRシステムの参加国・地域、AA等と連携した対応が必要となることに鑑み、特に英語での対応を迅速に行うことができる体制を構築することが必要であるため。