

個人情報苦情等対応細則

所長は、個人情報取扱規程第 25 条の規定に基づき個人情報に関する苦情又は相談（以下、苦情等という）の取扱細則を次のように定める。

第 1 章 総 則

（目的）

第 1 条 この細則は、（株）猿橋鑑定システム（以下「弊社」という。）が取り扱う個人情報の苦情等対応手続について、役員、顧問、相談役並びに当所職員及び囑託（以下「従業者」という。）が遵守すべき事項を定める。

（定義）

第 2 条 本規程における用語の定義は、個人情報取扱規程に従う。

第 2 章 管理体制

（個人情報の苦情対応部署）

第 3 条 個人情報保護管理者（総務部門責任者）は、弊社の個人情報の苦情等の受付、対応部門の指定、問い合わせ者に対する回答について責任を有する。

2 担当部門は、苦情等に対する回答案の作成、苦情等の再発を防止するための対策を講じる責任を有する。

（苦情対応窓口の公表方法）

第 4 条 弊社の個人情報の苦情等の対応受付窓口は、弊社の玄関受付に書面にて備え付けることとする。

（苦情受付方法）

第 5 条 弊社は、個人情報の苦情等については、電話、FAX 又は、郵送の方法により、問い合わせを受ける。

2 苦情受付窓口は次の通りとする。

〒194-0022

東京都町田市森野 2-30-10 町田不動産会館ビル 2F

電話： 042-739-2775

FAX： 042-739-2776

(株)猿橋鑑定システム

担当 猿橋

第3章 苦情等受付

(苦情等受付管理簿)

第6条 苦情等は、苦情受付管理簿により苦情等の受付管理を行う。

2 苦情受付管理簿は様式1の通りとする。

(電話による苦情等受付)

第7条 苦情等を電話で受け付けるときは、苦情等の受付メモをとる。

2 苦情等の受付メモは様式2の通りとする。

(苦情等対応の開始)

第8条 苦情等を電話で受け付けた場合、問い合わせ者から対応が不要である旨の意思表示を受けなかった場合は苦情等への対応を行う。

2 苦情等への対応にあたっては、個人情報保護管理者が当該苦情等への対応処理を指示し、対応方針を協議する。

3 個人情報保護管理者は、苦情等の内容、その処理方針について速やかに所長に報告する。

(電話等による判断の入らない簡易な相談の場合の対応窓口での回答)

第9条 電話等によるもので、判断の入らない簡易な相談の場合は、担当者はその場で回答することができる。なお、この場合においても、様式2の苦情等受付電話メモに相談の内容と結果を簡潔に記載し、所定の者に回覧する。

第4章 苦情等への対応

(苦情等への対応)

第10条 苦情等への対応担当者は、苦情等の原因となった事実の有無等を調べ、回答案を

担当部門責任者に報告する。

2 担当部門責任者から総務部門責任者への回答は、苦情を受付けた総務部門責任者からその処理に当たる担当部門責任者に回答案の作成依頼の連絡のあった日から7営業日以内とする。

3 担当部門責任者は回答案の内容に問題がなければ承認し、総務部門責任者に回付する。

第5章 苦情等の回答

(苦情等の回答)

第11条 総務部門責任者は回答案の内容及び表現等を確認し、回答文書を問い合わせ者の連絡先に送付する。

第6章 苦情等に基づく改善

(苦情等に基づく改善)

第12条 担当部門責任者は、苦情等の原因となった事象について、再発防止のために対応の指示を行う。

第7章 苦情等の記録の保持

(記録の保持)

第13条 個人情報保護管理者(総務部門責任者)は苦情等受付管理簿により受け付け順に連番管理し、苦情等に関連する資料をファイルにし、保管する。

附 則

この細則は、平成17年4月1日からこれを施行する。