

個人情報苦情処理規程

(総則)

第1条 この規程は、当社サービスのご利用者の個人情報の苦情処理について定める。

(苦情受付窓口)

第2条 お客様から個人情報に関する、苦情を受け付けるための窓口は個人情報問合せ窓口とし、その責任者は個人情報管理責任者とする。

(個人情報問合せ窓口の責務)

第3条 個人情報問合せ窓口は、誠実かつ迅速に苦情を処理することに努めなければならない。

(苦情の受付手続き)

第4条 個人情報問合せ窓口は、個人情報に関する苦情を受け付けるに当たり、お客様に対し、次の事項を申し出ることを求めるものとする。

(1) 本人の氏名、住所、電話番号

(2) 苦情の具体的な内容

2 苦情は、書面のほか、電話、電子メール等でも受け付ける。

(事実関係の調査)

第5条 個人情報問合せ窓口は、苦情を受け付けたときは、直ちに事実関係を調査する。

(謝罪)

第6条 個人情報問合せ窓口は、調査の結果、会社の管理に問題があることが確認されたときは、直ちに申出者に謝罪する。

2 謝罪は、電話または書面で行う。

第7条 個人情報問合せ窓口は、会社が管理している個人情報の内容に誤りがあるときは、顧客情報管理担当者に対し、誤りを訂正するよう指示する。

(申出者への通知)

第8条 個人情報問合せ窓口は、会社が管理している個人情報の内容の誤りを訂正したときは、次の事項を申出者に通知する。

(1) 訂正した内容

(2) 訂正した年月日

(消去の申出への対応)

第9条 個人情報問合せ窓口は、お客様から、個人情報の消去の申出を受けたとき、個人情報管理責任者とその対応を協議する。

2 個人情報を消去することを決定したときは、所定の手続きに従い次の事項を申出者に通知する。

(1) 消去する旨

(2) 消去する年月日

3 個人情報を消去しないことを決定したときは、次の事項を申出者に通知する。

(1) 消去しないことを決定した旨

(2) 消去しないことにした理由

(代表取締役への報告)

第10条 個人情報管理責任者は、代表取締役に対し、個人情報に関する苦情処理業務の状況を毎月定期的に報告しなければならない。

付 則

1 本規程は、2023年4月1日から実施する。

2 本規程の改訂、或いは廃棄は、取締役会の決議による。