

文書番号	ACA13	版数	4
文書名	苦情・相談窓口に関する規程		

特定非営利活動法人中四国マネジメントシステム推進機構  
中四国プライバシーマーク審査センター

## 苦情・相談窓口に関する規程

### 1. 目的

本規程は、非営利法人中四国マネジメントシステム推進機構（以下、「MSK」という。）が、プライバシーマーク付与審査手続規程5. 及び6. に基づき、消費者等からの個人情報の保護に係る問い合わせ、プライバシーマーク制度に係る苦情等を受け付け、相談に対して適切に対応するとともに相談内容を分析し、対応策等を検討してプライバシーマーク制度の運営に反映することを目的とする。

### 2. 苦情・相談窓口責任者の指名

本規程の内容を理解し運用する能力のある者をMSKの中四国プライバシーマーク審査センター（以下、「審査センター」という。）の中から1名指名し、苦情・相談窓口責任者としての責務を行わせるものとする。

### 3. (削除)

### 4. 苦情・相談窓口の公開

苦情・相談窓口をMSKのウェブサイト上で明示する。

### 5. 苦情・相談窓口責任者の責務

苦情・相談窓口責任者の責務は、次のとおりとする。

消費者等からの個人情報の保護に係る問い合わせ、プライバシーマーク制度に係る苦情等を受け付け、相談に対して適切に対応するとともに、必要に応じて相談内容を分析し、対応策・再発防止策などを検討するものとする。

### 6. 苦情・相談への対応手順

#### (1) 受け付け

苦情・相談への対応は、苦情・相談窓口責任者が受け付け、相談者に関する情報を「苦情・相談対応記録票」に記入する。

#### (2) 相談内容の記録と回答

苦情・相談窓口責任者は、相談内容を「苦情・相談対応記録票」に記録するとともに、個人情報保護に関する法令及びその他の規範に照らして、適切に回答する。回答内容の裏付け調査のために時間を要する場合は、後日回答を可とする。

#### (3) 相談内容の分析と対応策の再発防止の検討

苦情・相談窓口責任者は、「苦情・相談対応記録票」作成の都度、相談内容の分析、対応策・再発防止策などを検討するとともに、その結果を代表者に報告する。

#### (4) 記録の保管

苦情・相談窓口責任者は、「苦情・相談対応記録票」を保管する。なお、保管期間は当該年度終了後3年とする。

### 7. 規程の公表

本規程は、MSKのウェブサイト上で公表する。

### 8. 改廃

本規程の改廃は、審査センターが改廃案を審査委員会に建議し、審査委員会の決議によって改廃を決定する。ただし、MSKが指定審査機関として認定されるまでの間は、審査センター長が立案し理事長が承認する。

## 9. 附則

- (1) 本規程は、平成 21 年 7 月 1 日から施行する。
- (2) 本規程の管理部署は、審査センターとする。
- (3) 本規程は平成 21 年 7 月 25 日に改訂し、即日施行する。
- (4) 本規程は平成 23 年 3 月 16 日に改訂し、平成 23 年 3 月 1 日から施行とする。
- (5) 本規程は平成 23 年 8 月 17 日に改訂し、即日施行する。

別紙 「苦情・相談対応記録票(様式 ACA13-01)」

審査センター長 (理事長)	苦情・相談窓口 責任者	苦情・相談窓口 担当者

## 苦情・相談対応記録票

受付：平成 年 月 日 時 分 (No. )  
受付者

苦情・相談 お問合せ者	お名前：		
	ご住所：(〒 )		
	電話：	FAX：	
	電子メール：		
問合せ方法	<input type="checkbox"/> 手紙 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> 電子メール <input type="checkbox"/> 来社 <input type="checkbox"/> その他 ( )		
問合せ内容と対 応内容	1. 個人情報の開示    2. 訂正    3. 削除    4. 苦情 5. その他 ( )		
本人確認	不要 ・ 要 (未確認・確認済 )    確認手段 ( )		
回 答 (要・不要)	回答 方法	1. 口頭            2. 文書 (回答文書の添付) 3. その他 ( )	
	回答先	1. 問合せ者    2. その他 ( )	
	回答日	年    月    日 ( )	
	回答 内容		
関連部門へ連絡 (要・不要)	連絡部門名 ( ) → 理事会開催 (不要、要： 年 月 日 )		
指定業務管理者 処置欄	( 年 月 日 )	理事長へ の報告	
対策完了日	年 月 日 ( )	指定業務の見直し (要・不要)	