

# 個人情報に係る苦情等 対応手続要領

「規程管理規程等一部適用除外規定」

改廃履歴

R e v	改 廃 内 容	実 施 日
1.0	初版	2022. 04. 01

# 個人情報に係る苦情等対応手続要領

規程番号 0302-0000-03-要  
制 定 日 2022年 4月 1日  
改 正 日 年 月 日

(目的)

第1条 この要領は、利用者から当社が取得した個人情報に係る利用者からの苦情等の申出に対し迅速かつ適切に対応するための手続等を定め、もって利用者の理解と信頼を深めるとともに、利用者の正当な利益の保護に資することを目的とする。

なお、苦情等の申出が保有個人データの開示請求等にわたる場合には、「保有個人データ等の開示等に関する手続要領」の定めるところによるものとする。

(苦情等対応窓口の設置)

第2条 前条の目的を達成するため、苦情等対応窓口を次のとおり設置するものとする。

(1) 問合せ窓口	個人情報問合せ窓口（総務部） 住所：三重県津市栗真町屋町401-8 電話番号：059-231-2500
(2) 受付時間	平日の午前9時から午後3時まで

(申出人の範囲)

第3条 当社が苦情等を受付ける申出人の範囲は、利用者本人の他、親権者、法定後見人等代理人を含むものとする。

② 本人確認が必要な場合には、保有個人データ等の開示等に関する手続要領第4条（本人の確認）に規定する方法により確認する。

(苦情解決への苦情等対応窓口の役割)

第4条 苦情等対応窓口は、申出人から苦情の申し出があった場合には、これを誠実に受付、申し出のあった苦情の迅速な解決を求めるものとする。

② 苦情の受付・対応に当たっては、常に公正不偏な態度を保持するとともに、申出人から事情を十分聴き取る等により、利用者の正当な権利を損なうことのないよう注意しなければならない。

③ 窓口の担当者は、次の事項につき対応の内容と経緯を取りまとめ、個人情報保護管理者に報告するとともに、個人情報保護管理者は、必要があると認めるときは、再発防止策などの措置を講ずるものとする。

- 1 苦情等の申出人及びその手段
- 2 苦情等の内容と対応の経過
- 3 結果と今後の留意事項

(個人情報の保護)

第5条 当社が受付けた苦情等に関する記録(関係者のプライバシー等に係るもの)は非公開とする。

(個人データの漏えい等が発覚した場合の対応)

第6条 苦情等を契機として個人データの漏えい等が発覚した場合の対応は、個人情報取扱規程に定めるところによる。

以上

附 則

この要領は、令和4年4月1日から施行する。