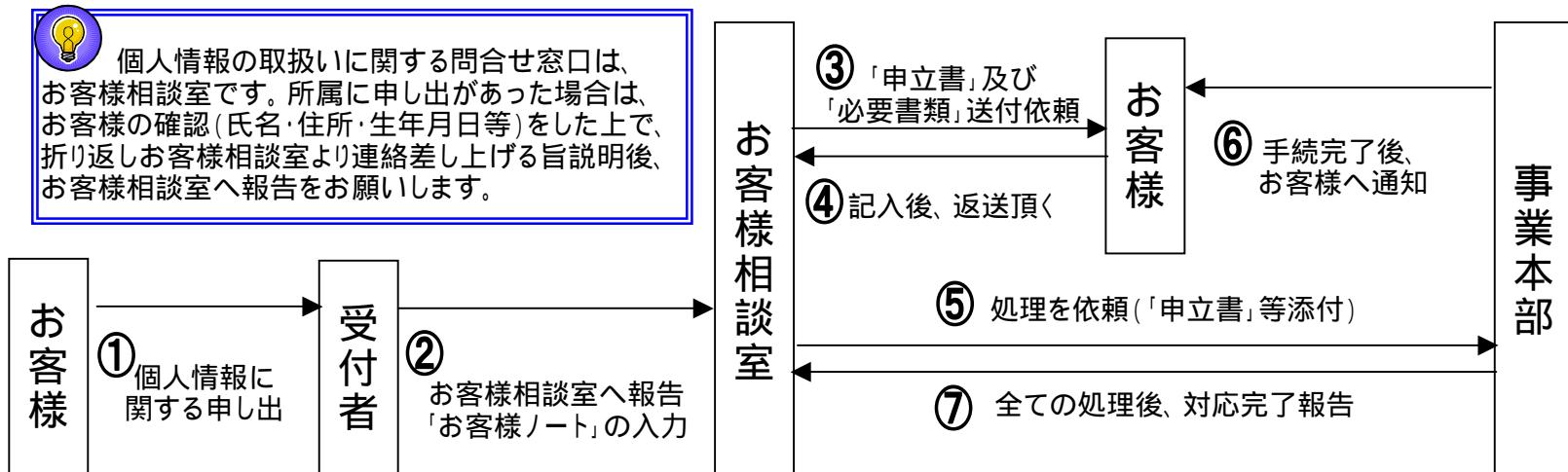


お客様相談室便り 2009年3月号

個人情報管理の再確認～管理できていますか？～

個人情報の取扱いについて、サニックスでは下記の流れで手続きを行なっています。



～お客様からの申し出(開示・消去・変更等)があった場合、どのように対応すれば良いのでしょうか？～

電話での問合せ



ご本人様(契約者)の氏名・電話番号を確認し、お客様相談室より連絡する旨を説明の上、お客様相談室へ報告して下さい。
尚、申し出を受けた事跡を「お客様ノート」に忘れずに入力して下さい。

家族からの問合せ



/契約者死亡の場合/
個人情報に関する手続きをして頂きますが、「委任状」は準備できないので、代わりに「除籍謄本(コピー可)」を添付して申し立て頂きます。

/契約者生存の場合/
下記(第三者からの問合せ)と同じ。



来訪されての問合せ

/契約者ご本人/
運転免許証等の本人確認証(顔写真入のものが良い)を提示して頂いた上で、お答えする。
尚、申し出を受けた事跡を「お客様ノート」に忘れずに入力し、「誰がどんな本人確認証で確認したのか」も記録する。

/ご家族/
契約者ご本人様からの申し出でなければ手続きできません。お客様相談室より手続きの説明を連絡しますので、連絡先等を伺って下さい。(ご本人様から「申立書」で申請して頂くか、「委任状」を頂いた上で、手続きを致します。)
尚、申し出を受けた事跡を「お客様ノート」に忘れずに入力して下さい。



第三者からの問合せ

/管理会社など/
契約者ご本人様からの申し出でなければ手続きできませんので、ご本人様から「申立書」で申請して頂くか、「委任状」を頂いた上で、手続きを致します。

新しい入居者

契約者ご本人様からの申し出でなければお教えできません。設置商品等の問合せについては、訪問して現状をご説明する事はできます。

インターネットお客様相談室のページ「個人情報について」を参照の上、再度確認をお願いします。

★★★ 「お客様の声」対応結果入力例 を変更しました★★★

平成21年2月19日の【(相談)事務連絡 - 第7号「お客様ノート」「お客様の声」対応結果の入力について】配信に伴い、お客様相談室インターネット「お客様の声」対応結果入力例を変更しました。

「お客様ノート」や「お客様の声」対応がV-NET入力になり、後々まで結果が残るようになりましたので、将来誰が見ても、「誰がどう対応して解決したのか」、「どういった部分の問題が残ったのか」が分かるように、詳しい内容入力をお願いします。

The screenshot shows three examples of response input forms:

- 'お客様の声' 対応結果入力について**: A general header for the response input form.
- 'お客様の声' 対応結果入力例**: A detailed example for each case:
 - 換気扇故障の場合**: Includes a table with columns for '変更の場合は' (Change case), '再発の場合は' (Reoccurrence case), and '依頼の場合' (Request case).
 - 変更の場合**: A note: *2008年11月1日以降受付分は返信FAX不要です*
 - 連絡の場合**: A note: 解決? 対応継続? この場合の対応結果入力はどうしたら良いの?
 - クーリング・オフの場合**: A note: 疑問に感じたらすぐにメールか電話でお問合せ下さい
- 'クーリング・オフ'の場合**: A specific example for the 'Curing Off' case, showing a table with columns for '対応内容入力例A', '対応内容入力例B', and '対応内容入力例C'.