



お客様相談室便り

2021年5月号

テーマ:個人情報の書面による開示について

個人情報…個人に関する情報(生年月日その他の記述など)特定の個人を識別できる情報



「家を売却します」「亡くなった契約者の過去の契約情報が知りたい」など、個人情報の書面による開示の申し出を受けた際は、お客様相談室に報告してください。

電話対応例

契約者本人のお名前、住所、電話番号、ご要望を聴取し、

「当社では個人情報に関しては、本社が窓口になっていますので、後ほど、本社の担当部署からご連絡^(※)申し上げます。」



※具体的には次項の手続きの流れをお電話にてご説明。

個人情報の書面による開示 手続きの流れ

お客様相談室より
申し出された方へ
架電・ご説明

「申立書」を送付

相談室→お客様

返送された「申立書」の内容確認

お客様→相談室

情報の開示
回答部署にて対応

●開示の手続きに、実質手数料839円必要です。

※内訳は定形郵便料金84円、書留料金435円、配達証明料金320円 注:2021年5月現在

●消去・訂正・利用停止は手数料はかかりません。

契約者本人以外からの問い合わせを受けたら



●契約者本人以外からの問い合わせを受けた際は、契約者との関係性も確認してください。

●代理人による申立の場合^(※)は、委任状、印鑑証明の添付が必要です。

※契約者本人以外からの問い合わせに対する対応は、案件ごとに異なります。

下記の文書及びお客様相談室インターネット「個人情報」を確認してください。

2005年4月1日(相談)

事務連絡-第1号「個人情報の保護に関する法律」全面施行に伴うお客様からの要求の対応について

2021年3月10日(SE)

SE-第58号「個人情報管理運用方法について」