

(相談)

事務連絡一第1号

平成17年4月1日

所属長各位

お客様相談室長

「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

平成17年4月1日からの「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個人情報に関する開示・訂正・利用停止等の申し立てが発生した場合、下記の要領で行ってください。ただし、入力間違いによるものや、住所表示・電話番号変更の修正依頼は現状どおり所属対応とします。

## 1. 受付業務

### (1) 所属の場合

来社・電話による申し立てが行われた場合、

顧客等（申立者）から

氏名・住所・電話番号・申立内容（開示、訂正、利用停止、消去等）

の項目を聴取し、

「個人情報に関しましては、本社が窓口になっていますので、後刻、本社の担当部署からご連絡申し上げます。」

といった旨を申し添えて受付を行うこと。

### (2) 本社等に申し立てが行われた場合

所属の受付業務と同様な受付業務を行うが、顧客等（申立者）に対して

「個人情報に関しましては、専門部署が窓口になっていますので、後刻、専門部署からご連絡申し上げます。」

と言った旨を申し添えること。

特に、本社に電話で申し立てされた場合は、電話をお客様相談室に転送すること

なく、受付をした者が受付業務を完遂すること。

## 2. 受付後の措置

### (1) 個人情報に関する申し立てを受け付けた後は、すみやかにお客様相談室に顧客等（申立者）から聴取した

氏名・住所・電話番号・申立内容（開示、訂正、利用停止、消去等）

の事項を報告すること。

### (2) 個人情報に関する申し立てを受けた事績を明らかにしておくこと。

例えば、HS部門の各所属は、「お客様ノート」に記載するなど。

以 上

(担当：危機管理対策室 岡田・三品)