

S E - 第 5 8 号  
2 0 2 1 年 3 月 1 0 日

関係各位

S E 事業本部長  
総務部長  
お客様相談室長

### 個人情報管理運用方法について

現在、SE 事業部において、個人情報の開示、訂正、利用停止・消去に関して明確な指針を示していなかったため、所属ごとに運用方法にばらつきがある状態となっております。

個人情報の運用については、下記の通り周知徹底をお願いします。

#### 記

##### 1. 開始時期

2 0 2 1 年 3 月 1 0 日より

##### 2. 個人情報管理の原則

###### (1) 契約者本人からの問い合わせ

###### ①個人情報の利用停止・消去

個人情報の利用停止・消去については、お客様相談室を経由する受付・対応をする。そのフローについては下記のお客様相談室「個人情報の取り扱いについて」を参照のこと。

<https://snavi.sanix.jp/intranet/customer/kojinjyouhou.html>

###### ②個人情報の訂正

個人情報の訂正について問い合わせを受けた際には、本人確認（※）をしたうえで MDM や V-NET にて訂正を行う。ここで本人確認が確実でない場合は、地区本部・管理部への相談をもって折り返し対応を行うこと。

###### (※) 本人確認

契約者本人の氏名、登録電話番号、住所の 3 点

（ナンバーディスプレイがある場合は、その表示番号も確認手段の 1 つとして良い）上記 3 点をもって本人確認を行う。この 3 点が確認できない場合は、基本的に対応できることを伝える。

### ③個人情報の開示

個人情報の開示について問い合わせを受けた際には、以下の 2 パターンに分けて対応をする。

#### ( a ) 全開示

( 1 ) - ①の利用停止・消去と同じく、お客様相談室を経由する受付・対応をする。  
そのフローについては別紙参照のこと。

例：過去の取引についてまとめて開示を求められたなど

#### ( b ) 部分開示

本人確認をしたうえで MDM や NEXT、V-NET を確認して照会を行う。ここで本人確認が確実でない場合は、地区本部・管理部への相談をもって折り返し対応を行うこと。

例：定期メンテナンスの点検月や定期報告のためのパワコン代の問い合わせなど

### ( 2 ) 契約者本人以外からの問い合わせ

契約者本人が亡くなった場合を除き、契約者本人以外（親族など）からの問い合わせでは基本的に対応は出来ない。

## 3. SE 事業部においての運用方法

### ( 1 ) 契約者本人からの問い合わせ

本人確認後、部分開示・訂正を行う。

推奨：問い合わせについては、担当営業や所属長が内容確認を実施するのが良い。

### ( 2 ) 相続人（契約者本人が亡くなった場合）からの問い合わせ

相続問題が絡む場合もあるため、担当営業や所属長から折り返し内容の確認を実施することを基本とする。この場合、被相続人の本人確認内容 3 点を聞き、相続する際のフローを回答する。S E - 第 5 0 号、S E - 第 5 6 号を参照とすること。

特に相続人が何人いるか確認し、全員から印鑑証明書や戸籍謄本を貰う必要があることを最初に伝えておく。（別紙 1 参照）

なお、相続人が複数いる場合、相続人全員からサニックスへ連絡を貰う必要はなく、相続人代表 1 名とのやり取りでよい。

(3) 配偶者・子からの問い合わせ

基本的に契約者本人から連絡をしてもらうように返答する。

例外：高齢などを理由に代理で聞いている場合などで回答しなければいけない際は、契約者の本人確認内容 3 点及び問い合わせ者の名前・電話番号を確認して回答する。

(4) 公的機関及びそれに準ずる職権者からの問い合わせ

その場での回答はしない。折り返し対応を基本とする。

消費生活センターからの問い合わせの場合は、所属は地区本部経由にて本社へ連絡する。

(5) 近隣住民など他者からの問い合わせ

回答しない。契約者から折り返ししてもらうため、電話してきた方の名前・電話番号を聞く。

例：雑草で迷惑しているなどの問い合わせでも、あくまでサニックス→契約者と連絡し、契約者からその近隣住民に連絡してもらう。

以上

(担当：田中、高岡)