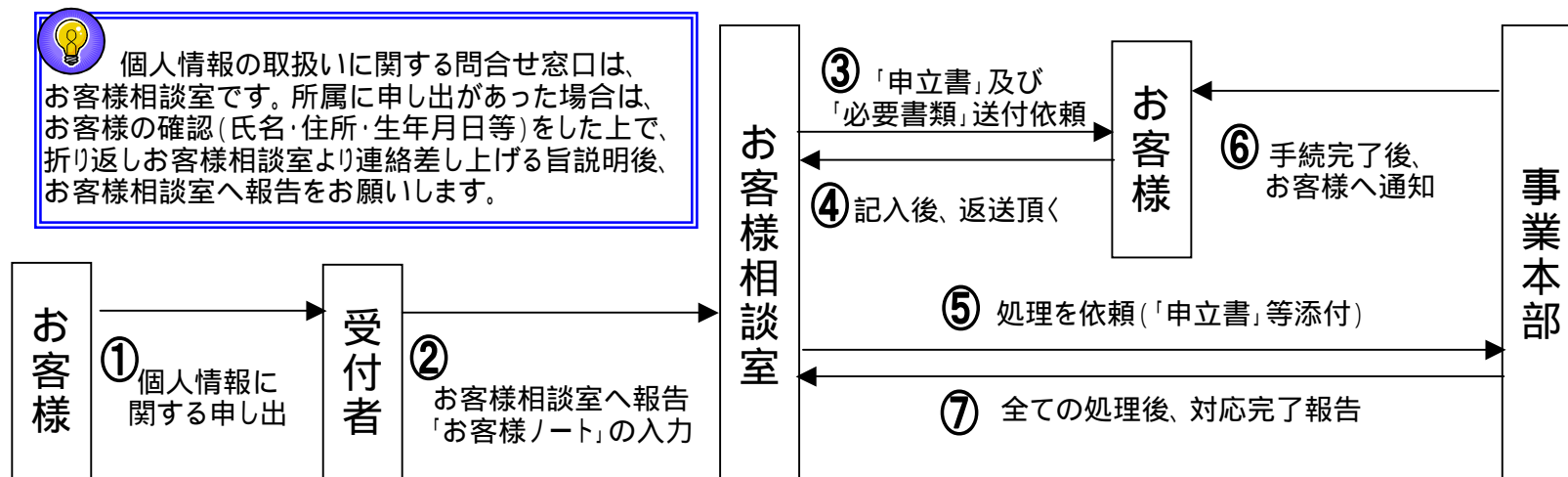


# お客様相談室便り 2009年3月号

## 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」に忘れず入力して下さい。



### 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。



### 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。

**「お客様の声」対応結果入力について**

「お客様の声」流れ  
お客様相談室 地区本部 所属 対応 対応結果を入力

**\*2008年11月18日以降受付分は返信FAX不要です\***

**「お客様の声」対応結果入力例**

換気扇故障の場合	再発の場合	依頼の場合
変更の場合	連絡の場合	クーリング・オフの場合

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?  
疑問に感じたらすぐにメールか電話でお問合せ下さい  
(その他「お客様の声」に関する意見をお聞かせ下さい)

**「クーリング・オフ」の場合**

【対応内容入力例A】

【対応内容入力例B】

【対応内容入力例C(施工後の場合)】

【ポイント】施工後のクーリング・オフの場合は事前の届出が必要です。対応結果で