

苦情・相談窓口に関する規則

公益財団法人くまもと産業支援財団

プライバシーマーク審査センター

制定：2023年10月30日 第7版

目次

1.	目的.....	3
2.	適用範囲.....	3
3.	体制.....	3
4.	手続き.....	3

改訂履歴

1. 目的

本規則は、「プライバシーマーク指定審査機関基本規程」6.10に基づき、公益財団法人くまもと産業支援財団プライバシーマーク審査センター（以下、「センター」という）に置く苦情・相談窓口について定めたものである。

2. 適用範囲

苦情・相談窓口においては、センターで行うプライバシーマーク付与適格性審査、及び個人情報保護等に関して、申請者、付与事業者、本人又は消費者からの個人情報の取り扱いに関する苦情相談について対応するものとする。

3. 体制

苦情・相談があった場合は、センター長が指定した担当者または審査担当が対応するものとする。

4. 手続き

- (1) 苦情・相談があった場合、対応者は相談対応記録に必要事項を記録する。
- (2) 対応者は、苦情・相談内容に応じて、センター長または管理者と十分に打合せの上、対応を行う。
- (3) センター長または管理者は、必要に応じて原因究明・是正を担当者に指示する。
- (4) 苦情・相談内容によっては、付与機関や関係機関等への問い合わせや報告等を行い、対応者が責任を持って相談者に対する通知や回答を行う。
- (5) 対応が終了した際には、センター長または管理者に対して報告を行う。
- (6) 必要に応じて対応経過等を記録する。