

プライバシーマーク審査機関に対する苦情及び相談に関する規程

第1条（目的）

この規程は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（以下「付与機関」という。）が定める「プライバシーマーク指定審査機関指定基準」6.1 g)、6.10 に基づき、プライバシーマーク審査機関である一般財団法人日本データ通信協会（以下「審査機関」という。）が、プライバシーマーク制度に係る消費者からの苦情、プライバシーマーク付与認定事業者の個人情報の取扱いに関する苦情、その他の個人情報保護に係る相談に真摯かつ確実に対応するために必要な事項を定めることを目的とする。

第2条（苦情及び相談の取扱い）

苦情及び相談の取扱いは、次のとおりとする。

（1）苦情及び相談の受付

苦情及び相談の受付は、本条（2）に規定する「お問い合わせフォーム」による受付を原則とするが、電話、郵送等による苦情及び相談も受け付ける。

（2）苦情及び相談窓口の明示

苦情及び相談窓口として、「お問い合わせフォーム」（pminfo@dekyo.or.jp）をホームページ上に設定する。

（3）苦情及び相談への対応

ア 苦情及び相談を受けた場合、これを処理することとなった担当者（以下「担当者」という。）は、速やかに調査、回答等を行い、その内容を苦情及び相談記録簿【別紙】を作成する。

ただし、「お問い合わせフォーム」により受け付けてメールで返信（回答）する場合及び苦情及び相談の内容がPマーク審査部の業務運営に著しい影響を与えることが想定されない場合は、苦情及び相談記録簿【別紙】の作成は要しない。

イ 担当者は、苦情及び相談の内容がPマーク審査部の業務運営に著しい影響を与えることが想定されると判断した場合、Pマーク審査部長に上申の上、対応する。

ウ 担当者は、問合わせに回答するに際し必要があると認められる場合、付与機関、事業者等への調査依頼を実施する。

エ 記録した苦情及び相談記録簿【別紙】は、定期的に、Pマーク審査部長が確認する。

（4）報告

Pマーク審査部長は、本条（3）で対応した事案のうち審査機関の業務運営に著しい影響を与えることが想定される事案については、「マネジメントレビューに関する規程」（PMS 17）第5条（2）のインプット情報として総務企画部に報告する。

（5）報告後の処置

Pマーク審査部長は、苦情及び相談の内容が是正すべき内容を含んでいる場合、「是

正処置に関する規程」(PMS 16)に基づいて処置を行う。

第3条(公表)

本規程は、ホームページ上に公表することとする。

附 則

この規程は、平成18年7月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成20年5月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成24年4月1日から施行する。

附 則

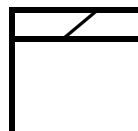
この規程は、2024年10月1日から施行する。

附 則

この規程は、2025年1月7日から施行する。

【別紙】

苦情及び相談記録簿



受付時に記入	受付日時		受付者氏名	
	依頼者 (必須ではない)	氏名:		
		住所: 〒		
		電話:	FAX:	
		電子メール:		
		連絡手段: ☐ お問い合わせフォーム ☐ 電話 ☐ 郵送 ☐ 来社 その他()		
苦情／相談の内容	☐ 苦情 ☐ 相談			
	〈内容〉			
処置後に記入	処置日時		対応者氏名	
	苦情／相談の処置	〈対応〉		