

# 苦情相談窓口に関する規程

**【第 5 版】**

2012 年 4 月 1 日

一般社団法人コンピュータソフトウェア協会

## 苦情相談窓口に関する規程

### 目次

第1条	目的	1
第2条	苦情相談窓口責任者の指名	1
第3条	苦情相談窓口担当者の指名	1
第4条	苦情相談窓口の公開	1
第5条	苦情相談窓口責任者の責務	1
第6条	苦情相談への対応手順	1
第7条	規程の公表	2
第8条	改廃	2
附則		2
改訂履歴		3
【別紙】	苦情相談対応記録票	4

## 苦情相談窓口に関する規程

### 第1条 目的

本規程は、一般社団法人コンピュータソフトウェア協会（以下「CSAJ」という）が、プライバシーマークの付与機関である一般財団法人日本情報経済社会推進協会（以下「JIPDEC」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」等に基づき、申請者、付与事業者、個人情報の本人、消費者などから、プライバシーマーク制度に係る苦情や個人情報の保護に係る問い合わせ及び相談などに対して、適切に対応するとともに、苦情や相談の内容を分析し、対応策等を検討して、プライバシーマーク制度の運営に反映することを目的として規定する。

### 第2条 苦情相談窓口責任者の指名

CSAJ のプライバシーマーク審査室（以下「審査室」という）の室長（以下「室長」という）は、本規程の内容を理解し運用する能力のある者を審査室から 1 名指名し、苦情相談窓口責任者の責務を行わせるものとする。

### 第3条 苦情相談窓口担当者の指名

苦情相談窓口責任者は、自らの責務を果たすため、必要に応じて 1 名を指名し、苦情相談窓口担当者の責務を行わせるものとする。

### 第4条 苦情相談窓口の公開

苦情相談窓口を CSAJ Web サイトに公開する。

### 第5条 苦情相談窓口責任者の責務

苦情相談窓口責任者の責務は、以下の通りとする。

- \*申請者、付与事業者、個人情報の本人、消費者などから、プライバシーマーク制度に係る苦情や相談の受け付け、適切に対応するとともに、対応策・再発防止策などを検討する。
- \*個人情報の本人、消費者などから、個人情報の保護に係る問い合わせを受け付け、適切に対応するとともに、対応策・再発防止策などを検討する。

### 第6条 苦情相談への対応手順

#### 1 受け付け

苦情相談への対応は、苦情相談窓口担当者が受け付け、相談者に関する情報を「苦情

相談対応記録票」に記入する。(別紙参照)

2 相談内容の記録と回答

苦情相談窓口担当者は、相談内容を「苦情相談対応記録票」に記録するとともに、個人情報保護に関する法令、国が定める指針、その他の規範、JISQ15001 などに照らして、適切に回答する。回答内容の裏付け調査のために時間を要する場合は、後日回答を可とする。

3 相談内容と回答の報告

苦情相談窓口担当者は、相談内容と回答内容を記録することによって、「苦情相談対応記録票」を完成させ、苦情相談窓口責任者に報告する。

4 相談内容の分析と対応策の再発防止の検討

苦情相談窓口責任者は、「苦情相談対応記録票」提出の都度、その内容を点検し、必要に応じて、苦情や相談の内容を分析して、対応策・再発防止策などを検討するとともに、その結果を室長に報告する。

5 対応策・再発防止策の承認と規程への反映

室長は、四半期に一回、「苦情相談対応記録票」に基づく対応策・再発防止策について検討の上、関連する規程に反映させる措置を取る。検討にあたっては、必要に応じて関係者会議を招集するものとする。但し、苦情や相談がなかった場合は、この限りではない。

6 記録の保管

苦情相談窓口責任者は、「苦情相談対応記録票」を保管する。なお、「苦情相談対応記録票」の保管期間は、記録後 3 年間とする。

## 第 7 条 規程の公表

本規程は、CSAJ Web サイトに公表する。

## 第 8 条 改廃

本規程の改廃は、審査室が改廃案をプライバシーマーク審査判定委員会（以下「判定委員会」という）に建議し、判定委員会の決議によって改廃を決定する。

## 附則

1. 本規程は、2007 年 7 月 1 日から施行する。
2. 本規程の管理部署は、CSAJ のプライバシーマーク審査室とする。



【別紙】

プライバシーマーク 審査室長	苦情相談窓口 責任者	苦情相談窓口 担当者

## 苦情相談対応記録票

受付者	受付年月日	年 月 日	メモ
	氏名		
	受付方法	メール 電話 文書 訪問 その他 ( )	
相談者	氏名		本人確認方法
	住所	(〒 - )	
	連絡先		
回答者	回答年月日	年 月 日	回答支援者情報など
	氏名		
	回答方法	メール 電話 文書 訪問 その他 ( )	
相談内容			
回答内容			
その他参考			