配付番号

苦情・相談管理規定（ＣＰＲ－１５）

制定・改訂日	承認	審査	作成
制定　年　月　日 改訂　年　月　日			

アイエスオー株式会社

１．目的

本規定は、個人情報の取扱い及び個人情報保護マネジメントシステムに関する苦情・相談があった場合のコミュニケーションについて適切な対応を行なうための手順を明確にすることを目的とする。

２．責任

ＰＭ管理部長は、苦情・相談の管理責任を有する。

３．コミュニケーションツール

コミュニケーションを行なうための方法は次のとおりである。それぞれの内容については、「外部コミュニケーション記録」に記録する。

① 電話：　緊急時の外部連絡、本人からの問い合わせ、要求、苦情などへの返答
② 電子メール：　本人からの問い合わせ、要求、苦情などへの返答
③ 郵便：　要求があった場合の個人情報保護方針の送付、本人からの問い合わせ、要求、苦情などへの返答
④ 電子メール：　本人からの問い合わせ、要求、苦情などの受付け
⑤ ホームページ：個人情報保護方針の掲載、当社の対応窓口であるＰＭ管理部の電話、電子メールアドレスを掲載