改定 R5.01.04

個人情報問合せ対応マニュアル

１．開示対象個人情報に関する求めへの対応手順

（１）受付窓口

開示などの求めには、個人情報問い合わせ窓口がこれに応じる。個人情報問い合わせ窓口は、総務部とする。(「個人情報保護のための体制図」に定める。)

（２）開示などの求めに応じる手順

開示等の求めには、「個人情報開示・訂正・削除等申請書兼回答書」を記入していただき、面談又は郵送により受け付け、個人情報管理責任者の承認後に回答をする。

① 開示等の求めがあった場合は、以下の事項を伝える。

ａ）申し出先

株式会社日環サービス　総務部

個人情報問い合わせ窓口

〒333-0842　　埼玉県川口市前川1-14-15

Tel:048-265-0695

ｂ)「個人情報開示・訂正・削除等申請書兼回答書」の提出

開示等のご請求を行う場合は、当社の「個人情報開示・訂正・削除等申請書兼回答書」に所定の事項を全て記入の上、本人確認のための書類（３）を同封し上記窓口に持参又は郵送とする。

ｃ）本人確認の方法

（３）に規定。

ｄ）手数料の料金と徴収方法

（４）に規定。

② 「個人情報開示・訂正・削除等申請書兼回答書」を受け付けた場合、個人情報管理責任者へ報告をする。

③ 開示請求対応者は当該本人または当該本人に委託された代理人であるかを確認の上で対応する。

④ 一致した場合には、個人情報管理責任者の承認後に「個人情報開示・訂正・削除等申請書兼回答書」の内容に従い開示等を行う。

⑤ 対応が終了したら「個人情報苦情・問合せ記録表」に記載し、個人情報管理責任者へ報告をする。

（３）本人確認方法

① 面談による場合

a）運転免許証、各種健康保険証、年金手帳等、旅券（パスポート）、住民票の写しのいずれかの提示にて本人の確認を取る。

b）代理人の場合は代理人であることの証明として、当該本人からの委任状と当該本人の住民票の写しがあることを確認する。さらに代理人自身の本人確認を運転免許証、各種健康保険証、年金手帳等、旅券（パスポート）、住民票の写しのいずれかの提示にて、本人の属性（生年月日等）を複数質問することによって確認を取る。

② 郵送による場合

ａ）運転免許証、各種健康保険証、年金手帳等、旅券（パスポート）、住民票の写しのいずれかのコピーの送付を受け、本人の属性（生年月日等）を複数質問することによって確認をとる。

ｂ）代理人の場合は代理人であることの証明として、当該本人からの委任状と当該本人の住民票の写しがあることを確認する。さらに代理人自身の本人確認を運転免許証、各種健康保険証、年金手帳等、旅券（パスポート）、住民票の写しのいずれかのコピーの送付を受け、こちらから電話し、本人の属性（生年月日等）を複数質問することによって確認を取る。

③不審者への対応

本人確認ができないなど、不審な問い合わせ、開示請求を受け付けた場合には、速やかに個人情報管理責任者へ連絡し、指示を仰ぐ。

（４）手数料及びその徴収方法

① 現在は、無料とする。

（５）各求めへの対応方法

① 利用目的の通知

「個人情報開示・訂正・削除等申請書兼回答書」の提出により利用目的の通知を求められた場合は、（２）開示などの求めに応じる手順に従い「個人情報開示・訂正・削除等申請書兼回答書」に内容を記入し（以下ａ）～ｄ）に該当し、利用目的の通知を必要としない場合は「個人情報開示・訂正・削除等のただし書き適用申請書」を含め）個人情報管理責任者に承認を得て、書留郵便にてその旨を通知し、理由を説明する。

ａ）利用目的を本人に通知し、又は公表することによって本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

ｂ）利用目的を通知し、又は公表することによって当社の権利又は正当な利

益を害するおそれがある場合

ｃ）国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知し、又は公表することによって、事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合

ｄ）すべての開示対象個人情報の利用目的が本人の知り得る状態に置かれていることによって明らかな場合

② 開示

「個人情報開示・訂正・削除等申請書兼回答書」の提出により開示を求められた場合は、法令の規定により特別の手続きが定められている場合を除き、すみやかに（２）開示などの求めに応じる手順に従い対応し「個人情報開示・訂正・削除等申請書兼回答書」に内容を記入し（以下④ａ）～ｃ）に該当し、その全部又は一部を開示することを必要としない場合は「個人情報開示・訂正・削除等のただし書き適用申請書」も含め）個人情報管理責任者に承認を得て、書留郵便にてその旨を通知し、理由を説明する。

③ 訂正、追加、削除

「個人情報開示・訂正・削除等申請書兼回答書」の提出により訂正、追加、削除を求められた場合は、（２）開示などの求めに応じる手順に従い対応しすみやかに調査を行い、その結果に基づき訂正を行ない「個人情報開示・訂正・削除等申請書兼回答書」に内容を記入し（法令の規定によって特別の手続きが定められていて応じない場合も含め）個人情報管理責任者に承認を得て、郵便書留など配達記録の残る方法にて応じない旨及びその理由を通知し説明する。

④ 利用の停止、消去、第三者への提供の停止

「個人情報開示・訂正・削除等申請書兼回答書」の提出により利用の停止、消去、第三者への提供の停止を求められた場合は（２）開示などの求めに応じる手順に従い対応しすみやかに措置を講じ「個人情報開示・訂正・削除等申請書兼回答書」に理由を記入し（以下ａ）～ｃ）の理由により応じない場合は「個人情報開示・訂正・削除等のただし書き適用申請書」も含め）個人情報管理責任者に承認を得て、郵便書留など配達記録の残る方法にて応じない旨を通知し説明する。

ａ）本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

ｂ）当社の適正な業務の実施に著しく支障を及ぼす恐れがある場合

ｃ）法令に違反することとなる場合

⑤　保有個人データの安全管理のために講じた措置

「個人情報開示・訂正・削除等申請書兼回答書」の提出により開示を求められた場合は、法令の規定により特別の手続きが定められている場合を除き、すみやかに（２）開示などの求めに応じる手順に従い対応し「個人情報開示・訂正・削除等申請書兼回答書」に内容を記入し（④ａ）～ｃ）に該当し、その全部又は一部を開示することを必要としない場合は「個人情報開示・訂正・削除等のただし書き適用申請書」も含め）個人情報管理責任者に承認を得て、書留郵便にてその旨を通知し、理由を説明する。

２．苦情及び相談

（１）受付窓口

個人情報の取扱いや当社個人情報保護マネジメントシステムに関する苦情及び相談には、個人情報に関する苦情・相談窓口がこれに応じる。なお、個人情報に関する苦情・相談窓口は、総務部を担当者とする。（「個人情報保護のための体制図」に定める。）

（２）対応手順

①　電話／ＦＡＸ／メールのいずれかの方法で個人情報に関する苦情及び相談の申出があった場合は，速やかに「個人情報の問合せ窓口」に取り次ぐ。

②　担当窓口対応者は「個人情報苦情・問合せ記録表」に記載し、個人情報管理責任者または部門個人情報管理者に報告する。

③　担当窓口担当者は速やかに申出者へ連絡をする。なお、必要に応じて個人情報管理責任者または部門個人情報管理者に連絡し、対応内容に関する承認を得た上で対応を行う。

④　対応が終了したら「個人情報苦情・問合せ記録表」に記載し、個人情報管理責任者へ提出する。

⑤　個人情報管理責任者はその内容を踏まえ、再発防止が必要と判断した場合は「個人情報管理 実施細則Ⅷ1.（3)」の是正処置（再発防止）に従いこれに応じる。苦情や相談内容及び対応結果を経営者に報告すること。

⑥　個人情報漏えい事故などの個人情報に直接関係する緊急事態もしくはウィルスの侵入によるシステムダウンなどの情報システムに関する緊急事態の場合は「緊急対策細則」に従う。