

個人情報苦情等対応細則

会長は、個人情報取扱規程第 27 条の規定に基づき個人情報に関する苦情又は相談（以下、苦情等という）の取扱細則を次のように定める。

第 1 章 総 則

（目的）

第 1 条 この細則は、一般社団法人宮城県不動産鑑定士協会（以下「当会」という。）が取り扱う個人情報の苦情等対応手続について、役員、顧問、並びに当会職員及び嘱託（以下「従業者」という。）が遵守すべき事項を定める。

2 苦情処理を行うに際しては、本人の正当な利益の保護を図ることに留意しなければならない。

（定義）

第 2 条 本規程における用語の定義は、個人情報取扱規程に従う。

第 2 章 管理体制

（個人情報の苦情対応部署）

第 3 条 会長は、当会の個人情報の苦情等の受付、個人情報保護管理者および対応部門の指定、問い合わせ者に対する回答について責任を有する。

2 事務局を、当会の個人情報の苦情等の対応に関する対応部署とする。

3 事務局は、当会の個人情報の苦情対応窓口を設置する。

4 対応部門は、苦情等に対する回答案の作成、苦情等の再発を防止するための対策を講じる責任を有する。

（苦情対応窓口の公表方法）

第 4 条 当会の個人情報の苦情等の対応受付窓口をウェブページ（URL：<https://miyagi-kanteishi.com/>）に掲載するとともに、当会の玄関受付に書面にて備え付けることとする。

（苦情受付方法）

第5条 当会は、個人情報の苦情等については、①電話、②FAX 又は、③郵送の方法により、問い合わせを受ける。

2 苦情受付窓口は以下の通りとする。

〒980-0802

宮城県仙台市青葉区二日町 6-26 VIP 仙台二日町 208 号

電話： 022-265-7641

FAX： 022-265-7642

一般社団法人宮城県不動産鑑定士協会

個人情報保護相談窓口

(苦情の取扱範囲)

第6条 苦情の内容が下記の各号のいずれかに該当する場合には、当会の行うことができる苦情処理の範囲を超えているとすることができる。

- (1) 当会の個人情報の取扱いに関する苦情でない場合
- (2) 具体的な案件につき、本人又はその代理人等の関係者以外からの申出の場合
- (3) 被害についての損害賠償に関する内容である場合
- (4) 訴訟継続中又は訴訟終了後の場合（民事調停等も含む）
- (5) 明らかに不当な目的で苦情を申し出ている場合
- (6) 苦情処理が終了したものについて繰り返し苦情の申出がなされる場合
- (7) その他上記に類する場合

(守秘義務)

第7条 苦情処理の業務に従事する職員及び当該業務に従事していた職員は職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

第3章 苦情等受付

(苦情等受付管理簿)

第8条 苦情等は、苦情受付管理簿により苦情等の受付管理を行う。

2 苦情受付管理簿は様式1の通りとする。

(電話による苦情等受付)

第9条 苦情等を電話で受け付けるときは、苦情等の受付メモをとる。

2 苦情等の受付メモは様式2の通りとする。

(苦情等対応の開始)

第 10 条 苦情等を電話で受け付けた場合、問い合わせ者から対応が不要である旨の意思表示を受けなかった場合は苦情等への対応を行う。

- 2 苦情等への対応にあたっては、個人情報保護管理者が対応部門と対応方針を協議する。
- 3 個人情報保護管理者は、苦情等の内容、その処理方針について速やかに会長に報告する。

(苦情受付時の対応)

第 11 条 苦情の受付を担当する従事者は、苦情申出人に対して当該受付時に下記の各号について、説明を行うよう努めなければならない。

- (1) 受付時に今後の苦情処理の流れについて説明すること
- (2) 受け付けた苦情が、第 6 条の各号のいずれかに該当する場合には、速やかに当会の行うことができる苦情処理の範囲を超えている旨を伝えること

(電話等による判断の入らない簡易な相談の場合の対応窓口での回答)

第 12 条 電話等によるもので、判断の入らない簡易な相談の場合は、担当者はその場で回答することができる。

第 4 章 苦情等への対応

(苦情等への対応)

第 13 条 担当部署での苦情等への対応については、対応部門責任者の指示により行う。

- 2 苦情等への対応担当者は、苦情等の原因となった事実の有無等を調べ、必要に応じて回答案を個人情報保護管理者と対応部門責任者に報告する。

第 5 章 苦情等の回答

(苦情等の回答)

第 14 条 対応部門責任者は回答案の内容及び表現等を確認し、必要に応じて理事会で承認を得た回答文書を問い合わせ者の連絡先に送付する。

第 6 章 苦情等に基づく改善

(苦情等に基づく改善)

第 15 条 対応部門責任者は、苦情等の原因となった事象について、必要に応じて再発防止のために対応の指示を行う。

第 7 章 苦情等の記録の保持

(記録の保持)

第 16 条 個人情報保護管理者は苦情等受付管理簿により受け付け順に連番管理し、苦情等に関連する資料をファイルにし、保管する。

附 則

この規程は、令和 6 年 4 月 1 日からこれを施行する。