

## 「個人情報に関する苦情・相談」の受付について

弊社は、お客様の個人情報を「個人情報の取り扱い」のとおり、個人情報の保護に努めます。弊社は、お客様(依頼者)の個人情報に対し、お客様の同意なしに第三者への委託または提供などは一切行わず、適切な安全対策の元に管理し、漏洩等の防止に努めます。弊社では、弊社で取り扱う個人情報及び弊社の個人情報保護マネジメントシステムに対し、「苦情・相談」について対応しております。お客様の個人情報を下記利用目的に使用すること等に同意の上、お客様の意志によりお申し込みくださいますようお願い申し上げます。

### 1. 「苦情・相談」の申出先

宛先 苦情相談窓口  
ジェービーエフ株式会社  
〒501-1174  
岐阜県岐阜市小野1丁目77番地の2  
TEL 058-293-5044

※ 直接ご来社頂いてのご依頼・お電話等によるお問い合わせはお受けいたしかねますので、その旨ご了承くださいませようお願い申し上げます。

- 1) お手紙による場合  
上記宛、「個人情報に関する苦情・相談の申出書」に必要書類を添付の上、郵送によりお願い申し上げます。なお、封筒に朱書きで「苦情・相談申出書類在中」とお書き添え頂ければ幸いです。
- 2) FAXによる場合  
上記宛、「個人情報に関する苦情・相談の申出書」に必要書類を添付の上、送付をお願い申し上げます。

### 2 「苦情・相談」に際して提出いただく書面等(お手紙・FAXによる場合のみ)

「苦情・相談」を行う場合は、「苦情・相談受付票」を弊社に請求後、所定の事項を全てご記入の上、上記宛にご送付ください。

※ 「苦情・相談受付票」を郵送もしくはFAXで送付することができます。お手紙もしくはFAXにて、A.送付先の住所、B.氏名、C.送付手段としての郵送もしくはFAX、を記載した書類の送付をお願いしております。この際にご書いていただくお客様の個人情報は、この送付のみに利用いたします。お客様の個人情報を下記利用目的に使用すること等に同意の上、お客様の意志によりお申し込みくださいますようお願い申し上げます。

### 3. 「苦情・相談」に対する回答方法

ご依頼者の申請書記載の電話番号に連絡を差し上げ本人確認を行った後に、申請書記載の住所宛に書面によって、回答を差し上げます。

## 4. 苦情・相談に関して取得した個人情報の「利用目的」

苦情・相談に伴い取得した個人情報は、当該お問い合わせへの対応および弊社個人情報保護マネジメントシステムの改善に必要な範囲のみで利用いたします。提出いただいた書類は、苦情・相談に対する回答が終了した後、5年間保存し、その後破棄させていただきます。

## 5. 苦情・相談に関しての非開示

弊社では上記に同意の上、お客様の意志によりお問い合わせをお願いしております。同意できない場合などこの手続きに則った方法以外では、その対処やその対処結果のご返答をいたしかねますので、ご了承ください。

また次に定める場合も弊社では対処いたしかね、かつ回答を差し上げることができませんのでご了承ください。

- 1) 「苦情・相談受付票」に必要事項が記載されていない場合
- 2) 苦情・相談の対象が弊社で取り扱う「個人情報」もしくは「弊社個人情報保護マネジメントシステム」に該当しない場合
- 3) 弊社宛に「書留郵便」またはFAXにて送付いただけなかった場合
- 4) 個人情報に関する苦情・相談の申出書に記載されている内容と弊社で取り扱う個人情報が一致していないときなど本人確認ができない場合
- 5) 弊社からの電話での本人確認ができなかった場合