

「個人情報に関する苦情・相談」の受付について

株式会社A I B O S

当社は、お客様の個人情報を「個人情報の取り扱いについて」のとおり、個人情報の保護に努めます。当社は、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、適切な安全対策のもとに管理し、漏えい等の防止に努めます。

当社では、当社で取り扱う個人情報および当社の個人情報保護マネジメントシステムに対する「苦情・相談」について対応しております。下記の利用目的に同意のうえ、お客様のご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

窓口名称	株式会社A I B O S 苦情相談窓口
宛先	〒606-8225 京都府京都市左京区田中門前町 44 有斐閣京都ビル 3 階
電話番号	050-1721-7738

※ 苦情・相談のお申し出は、お手紙にて承ります。直接ご来社いただいてのご依頼、およびお電話でのお申し出はお受けいたしかねますので、その旨ご了承くださいますようお願い申し上げます。

お手紙によるお申し出

上記宛に、「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うえ、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」とお書き添えいただければ幸いです。

2. 「苦情・相談」に際してご提出いただく書面等

「苦情・相談」を行う場合は、「苦情・相談受付票」を当社にご請求のうえ、所定の事項をすべてご記入いただき、上記宛にご送付ください。

※ 「苦情・相談受付票」は郵送にて送付いたします。お手紙にて、（A）送付先の住所、（B）氏名を記載した書類のご送付をお願いしております。この際にご記入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。

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ご連絡を差し上げ本人確認を行った後、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当社の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でのみ利用いたします。ご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

当社では、上記に同意のうえ、お客様のご意志によりお問い合わせをお願いしております。同意いただけない場合など、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、次に定める場合も当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・相談の対象が当社で取り扱う「個人情報」もしくは「当社の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) 当社宛に「書留郵便」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当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) 当社からのお電話での本人確認ができなかった場合