

# 結婚相談業サポート協会における内部監査報告書

(別紙2)

報告年月日： 平成 29 年 1 月 24 日

監査責任者：

役職 氏名： 弁護士 羽野島裕二



私は、平成 28 年 12 月末日までの苦情処理に関して、下記の通り監査いたしました。  
その監査内容及び結果につき以下のとおり報告いたします。

テーマ	苦情処理の集計結果について
目的	個人情報保護及びこれに関する苦情相談の解決について、サポート協会の活動の透明性を確保するため
対応者	土橋事務局長、村上
日時	平成 29 年 1 月 24 日
監査内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 苦情相談受付、対応票の保管状況の確認</li> <li>1. 施錠管理できる書庫等で安全かつ適切に保管しているか。</li> <li>2. 解決後 1 年を経過した年度末にシュレッダー処理をしているか。 → 2017.1.23 13 件シュレッダー処理</li> <li>3. 取り扱った苦情相談について、処理結果の統計概要を集計し、HP 等で公表しているか。</li> <li>4. 個人が特定される具体的な内容については、苦情相談者の同意を得ずに公表することはないこと。</li> <li>5. 苦情処理において合理的理由なしに対象事業者等特定の者に対してのみ有利な取扱いがされないための措置を講じているか。 → 消費生活センターへの案内</li> </ul>
監査結果	適切に行われている。
指摘事項	特になし。
改善内容	
監査責任者所感	
添付書類	個人情報に関する苦情相談についての実績報告