

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23年12月1日

監査責任者：

役職 氏名：

㊟

私は、平成23年11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	個人情報の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	浅井苦情処理委員長、土橋苦情処理委員、村上
日時	平成23年12月1日
監査内容	・苦情相談受付、対応票の保管状況の確認 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。 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。 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。 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。 5.事務所移転に伴い、個人情報の扱いは適切かどうか。
監査結果	1、2、4は適切に行われているが、3は統計概要はあるが、HPに公開していない。
指摘事項	なるべく早くHP上に公開すること
改善内容	平成23年12月中にUP上に公開します。
監査責任者所感	上記内容を確認し、改善されている事を確認しました。
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