

## お客様の個人情報に関するプライバシーポリシー

ドコモサービス東海株式会社（以下、「当社」といいます。）は、事業を運営していく上で、個人情報の重要性を認識し、その保護の徹底を図ることが最大の責務と考え、お客様への安心・信頼感を提供するために以下の方針を定め、全従業員に周知徹底を図り、個人情報の保護に努めます。なお、当社は、個人情報のみならず、法人その他の団体のお客様に関する情報についても個人情報と同様に適正に取り扱ってまいります。

### 1. 法令等の順守について

当社は、個人情報保護の実現のため、個人情報保護法、各省庁ガイドラインその他関連する法令等を順守いたします。

### 2. 個人情報の取り扱いについて

当社は、個人情報の取り扱いについて、業務実態に応じた個人情報保護のための管理体制を確立するとともに、社内規程等に従い適切かつ慎重に取り扱います。なお、当社が他の事業者から委託された業務を実施するにあたって取り扱う個人情報については、当該業務の実施に必要な範囲内で取り扱います。

#### 1. 個人情報の取得について

当社は、個人情報の取得にあたっては、利用目的を明確にした上で、申込書等の書面、Web等の画面、口頭等の方法で、適法かつ公正な手段により取得いたします。なお、お客様との電話応対時においては、ご注文・ご意見・ご要望・お問い合わせ内容等の正確な把握、今後のサービス向上のために、通話を録音させていただく場合があります。

#### 2. 個人情報の利用・提供について

当社は個人情報を厳正に管理し、その利用・提供においては、法令に基づく場合を除き、本人の同意を得た目的の範囲内でのみ利用いたします。

### 3. 安全管理のための措置について

当社は、個人情報の正確性および安全性を確保するため、個人情報への不正なアクセス、個人情報の漏洩、滅失又はき損等のリスクに対し合理的な措置を講じます。

### 4. 従業員および委託先の監督について

当社は、安全管理措置の実施その他の個人情報の適正な取り扱いの確保のため、従業員に対し、必要な教育研修を実施します。また、当社が個人情報の取り扱いの全部又は一部を委託する場合は、個人情報を適正に取り扱うと認められるものを選定し、委託契約において、安全管理措置、秘密保持、再委託の条件その他の個人情報の取り扱いに関する事項について適正に定め、必要かつ適切な監督を実施します。

### 5. 個人情報保護に関するマネジメントシステム（コンプライアンス・プログラム）の継続的改善について

当社は、個人情報保護に関するマネジメントシステム（コンプライアンス・プログラム）を常に最良の状態に維持するため、継続的な見直しおよび改善に努めます。

## <当社の事業活動（人材派遣事業以外）における個人情報の取り扱いについて>

※当社運営店舗のドコモショップ等で提供しております「ドコモマイショップ」における個人情報の取り扱いについては、「ドコモプレミアクラブ規約」および「ドコモマイショップ特約」でご確認いただけます。

### 1. 個人情報の利用目的

(1) 当社がお客様より取得した個人情報は、次の利用目的の達成に必要な範囲内で取り扱います。また、個人情報の取得にあたっては、適法かつ公正な手段を用います。

- ①インターネット（モバイルを含む）を利用した情報の収集及び提供、広告宣伝・イベント等の企画・運営・製作、損害保険・生命保険の募集、各種マーケティング、日用品雑貨等の販売等、ご利用料金の計算・請求その他関連する業務のため。
- ②お申込受付時の本人確認・家族確認等のため。
- ③商品・サービス・キャンペーン・イベント等のご案内、ご注文いただいた商品等の発送、各種アンケートの実施及び謝礼等の発送、キャンペーン・イベント等における当選者の抽選及び景品の発送その他お知らせの実施のため。
- ④ご意見・ご要望・お問い合わせ等への対応のため。
- ⑤販売状況・ご利用状況の分析、各種施策実施のための分析及び当該施策の効果測定、新サービス企画のための分析、サービス品質改善・応対サービス向上のための分析その他各種分析・調査の実施のため。
- ⑥商品・サービス・ネットワーク等の障害・不具合・事故発生時の調査・対応のため。
- ⑦不正契約・不正利用・不払いの発生防止及び発生時の調査・対応のため。

なお、当社はおお客様との契約が終了した後においても、上記の利用目的の範囲内で個人情報を利用することがあります。

(2) 当社は、次の個人情報を上記(1)に記載の利用目的のために利用します。

- i) 氏名・住所・生年月日等の情報
  - (ア) 氏名・住所・生年月日・電話番号・メールアドレス等
  - (イ) 料金の請求書・領収証等の送付先住所・氏名・電話番号等
- ii) ご利用料金等に関する情報
  - (ウ) ご請求金額・お支払状況・お支払方法等のご利用料金に関する情報
- iii) お支払口座等の情報
  - (エ) 金融機関の口座番号・口座名義・クレジットカード番号等
- iv) 公的証明書等に記載された情報
  - (オ) 運転免許証、パスポート等の本人確認書類に記載された情報
- v) お申込みいただいたサービス内容に関する情報
  - (カ) 損害保険・生命保険の付加サービスに関する情報
- vi) その他申込み受付履歴、ご意見・ご要望・お問い合わせ等の内容等、損害保険・生命保険等の提供

等に付随して取得した情報

- (3) 当社が他の事業者から委託された業務を実施するにあたって取り扱う個人情報については、当該業務の実施に必要な範囲内で取り扱います。
- (4) 当社は、次の各号のいずれかに該当すると認める場合は、本人の権利利益に最大限の配慮を払いつつ、利用目的以外の目的のために個人情報を取り扱うことがあります。
  - ① 法令に基づく場合。
  - ② 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合。
  - ③ 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合。
  - ④ 国の機関もしくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合。

## 2. 個人情報の第三者提供等

- (1) <第三者提供する場合・本細則第21条第2項各号について記載する>
  - ① 利用目的に第三者提供が含まれていること
  - ② 第三者に提供される個人データの項目
  - ③ 個人情報を提供される第三者における利用目的
- (2) <共同利用する場合・本細則第21条第4項第3号について記載する>
  - ① 特定の者との間で共同利用すること
  - ② 共同して利用される個人情報の項目
  - ③ 共同利用者の範囲（原則として共同して利用する者の氏名又は名称を個別列挙する）
  - ④ 共同して利用する者の利用目的
  - ⑤ 共同して利用する者のうち、個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称
- (3) 当社は、お客様よりの個人情報を適切に管理し、あらかじめお客様の同意を得ることなく第三者に提供することはありません。ただし、次の各号のいずれかに該当すると認める場合は、お客様本人の権利利益に最大限の配慮を払いつつ個人情報を第三者に提供することがあります。
  - ① 法令に基づく場合。
  - ② 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合。
  - ③ 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合。
  - ④ 国の機関もしくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合。

### 3. 個人情報の開示等

- (1) 当社は、各種サービスのご契約状況のお問い合わせ等については、当社お客様窓口にて受付いたします。なお、受付にあたっては本人であることを確認させていただきます。
- (2) 当社は、個人情報の本人から、自己に関する個人情報の開示・訂正等の求めがあった場合には遅滞なく対応することとし、次の各号のとおり手続きを定めます。

① 請求方法（郵送での受付となります）

請求書に、所定事項を全て記載の上、以下に定める本人確認書類および開示に関する手数料を同封し、送付先まで現金書留にてご郵送下さい。請求書は、当社ホームページからダウンロードいただけるほか、郵送でお送りしております。なお、封筒には朱書きで「請求書類在中」とお書き添え願います。

<送付先>

〒481-8566 愛知県名古屋市中区東桜一丁目1番10号 アーバンネット名古屋ビル  
ドコモサービス東海株式会社 個人情報開示担当

② 請求の様式

請求内容	請求書	委任状
保有個人データの開示請求	保有個人データ開示請求書[様式1]	委任状[様式2]
保有個人データの訂正請求	保有個人データ訂正請求書[様式4]	委任状[様式5]
保有個人データの利用停止・消去請求	保有個人データ利用停止・消去請求書[様式7]	委任状[様式8]
保有個人データの第三者提供停止請求	保有個人データ第三者提供停止請求書[様式10]	委任状[様式11]

③ 手続きに関するお問い合わせ先

「ドコモサービス東海株式会社 個人情報開示担当」

連絡先：メールアドレス hp-info.tokai.s@nttdocomo.com

④ 本人であることの確認方法

請求にあたっては、当社の定める本人確認書類を同封願います。

⑤ 回答方法

当社から回答は、ご契約者本人宛にご契約者住所又は請求書等送付先住所に、配達記録郵便にてご回答いたします。

⑥ 開示に関する手数料

開示の手続きにあたっては、申請ごとに税込1000円が必要となります。

- (3) 当社は、前項の規定に関わらず、次の各号のいずれかに該当すると認める場合は、当該求めに係る個人情報の全部又は一部について開示・訂正等を行わないことがあります。開示・訂正等を行わないことを決定した場合はその旨、理由を付記してお知らせいたします。（なお、開示結果の如何に係らずご返金はいたしません。）

- ① 申請書に記載されている住所、本人確認書類に記載されている住所、当社の登録住所が一致しない場合その他本人確認ができない場合。
- ② 所定の申請書類に不備があった場合。
- ③ 開示の求めの対象が、当社に存在しない場合。

- ④ 本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合。
  - ⑤ 当社の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合。
  - ⑥ 他の法令に違反することとなる場合。
- (4) 当社は、個人情報の利用目的の通知を求められた場合は、当社お客様窓口にて対応いたします。

#### 4. 個人情報の取り扱いに関する相談窓口

当社の個人情報の取り扱いにつきまして、ご意見ご要望がございましたら、以下の相談窓口までご連絡下さいますようお願い申し上げます。

<相談窓口>

ドコモサービス東海株式会社 個人情報開示担当

連絡先：メールアドレス [hp-info.tokai.s@nttdocomo.co](mailto:hp-info.tokai.s@nttdocomo.co)

#### 5. 認定個人情報保護団体

現在、当社の所属する認定個人情報保護団体はありません。

## <当社の事業活動（人材派遣事業）における個人情報の取り扱いについて>

### 1. 個人情報の利用目的

当社が取得した個人情報の利用目的は、次のとおりです。

- (1) 派遣労働者となろうとする者を登録する際には、当該労働者の希望及び能力に応じた就業の機会の確保を図るため。
- (2) 派遣労働者として雇用し労働者派遣を行う際には、当該派遣労働者の適正な雇用管理を行うため。  
なお、当社は派遣労働者としての契約が解除された後においても、派遣法及びその他関係法令等により取り扱うことがあります。

### 2. 個人情報の第三者提供

当社は、派遣労働者等個人情報を適切に管理し、あらかじめ派遣労働者の同意を得ることなく第三者に提供することはありません。ただし、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、本人の権利利益に最大限の配慮を払いつつ個人情報を第三者に提供することがあります。

- (1) 法令に基づく場合。
- (2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- (3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- (4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

### 3. 開示対象個人情報の開示等

#### (1) 開示対象個人情報の利用目的

当社は、次の個人情報を上記1. 個人情報の利用目的の範囲内で利用します。氏名、性別、生年月日（年齢）、住所、顔写真、連絡先（電話番号・Eメール等）、資格、職務経歴等とします。

#### (2) 開示対象個人情報の開示等方法

- (ア) 当社は、本人またはその代理人から、自己に関する個人情報の開示の請求があったときは、原則として遅滞なく開示します。
- (イ) 当社は、本人またはその代理人から、自己に関する個人情報の訂正等（訂正、追加又は削除をいいます。）の申出があったときは、遅滞なく調査を行います。この場合において当該申出に係る個人情報に関して誤りがあること、その他訂正等を必要とする事由があると認めるときは、遅滞なく訂正等を行います。

- (ウ) 当社は、本人またはその代理人から、個人情報の利用目的の通知又は個人情報の開示・訂正・利用停止・消去等の求めに応じる手続きを、次の各号のとおり定め、原則として遅滞なく対応致します。
- (3) 開示等の求めの申出先
- 【愛知・岐阜・三重の方】
- 〒461-8566 愛知県名古屋市東区東桜 1-1-10 アーバンネット名古屋ビル 11F  
ドコモサービス東海株式会社 スタッフ事業部  
電話番号：0120-169-104
- 【静岡の方】
- 〒420-0813 静岡県静岡市長沼 716-11 NTT ドコモ東静岡ビル 2F  
ドコモサービス東海株式会社 スタッフ事業部  
電話番号：0120-169-104
- (4) 開示等の求めに関する手続き
- 所定の申請書に、全て記載の上、次号に定める本人確認のための書類を同封し、前号の申し出先まで郵送、又は、持参し来社願います。申請書については、開示等の求めの申し出先に電話にて請求してください。
- (5) 本人または代理人であることの確認方法
- 本人の場合は、運転免許証や健康保険被保険者証等の公的証明書のコピー、代理人の場合は、本人及び代理人の運転免許証や健康保険被保険者証等の公的証明書のコピー及び代理を示す旨の委任状によります。
- (6) 手数料
- 「利用目的通知請求」「開示請求」は、申請毎に1,000円（消費税込み）が必要となります。
- (7) 開示等の求めに関する回答方法
- 書面によって、申請者の申請書記載住所宛までに郵送（郵便書留）し、また、来社の場合は書面により回答いたします。
- (8) 前項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、当該請求に係る個人情報の全部又は一部について開示をしないことがあります。非開示を決定した場合はその旨、理由を付記してお知らせします。なお、非開示の場合についても所定の手数料を頂きます。
- (ア) 申込書に記載されている住所・本人確認のための書類に記載されている住所・当社の登録住所が一致しないとき等、本人が確認できない場合。
- (イ) 代理人による申請に際して、代理権が確認できない場合。
- (ウ) 所定の申請書類に不備があった場合。
- (エ) 開示の求めの対象が当社が定めた項目に該当しない場合。
- (オ) 本人又は第三者の生命・身体・財産その他の権利利益を害するおそれのある場合。
- (カ) 法令に違反することとなる場合。
- (キ) 当社の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼす恐れがある場合。

#### 4. お客様情報の取り扱いに関する相談窓口

当社の個人情報の取り扱いにつきましてご意見、ご質問がございましたら、以下の相談窓口までご連絡下さいますようお願い申し上げます。

<連絡先>

**【愛知・岐阜・三重の方】**

〒461-8566 愛知県名古屋市東区東桜 1-1-10 アーバンネット名古屋ビル 11F  
ドコモサービス東海株式会社 スタッフ事業部  
電話番号：0120-169-104

**【静岡の方】**

〒420-0813 静岡県静岡市長沼 716-11 NTT ドコモ東静岡ビル 2F  
ドコモサービス東海株式会社 スタッフ事業部  
電話番号：0120-169-104