

電気通信事業等における個人情報の取り扱いについて

株式会社 C・S・R

1. 個人情報保護方針

株式会社 C・S・R（以下、「当社」といいます。）は、個人情報の保護に関する法律（以下、「個人情報保護法」といいます。）、通信の秘密に係る電気通信事業法の規定、電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン（以下、「ガイドライン」といいます。）その他の関係法令を遵守するとともに、個人情報保護法およびガイドラインに従い安全管理措置を講じて、申込者（当社サービスの利用申込みをした者をいいます。以下、同じとします。）および会員（当社サービスの利用者をいいます。以下、同じとします。）からの個人情報の取得、その利用、保存、提供、削除・廃棄等を適切に取り扱うことを宣言します。

2. 講ずべき安全管理措置の内容

当社は、個人情報を取り扱うに当たり、個人情報を安全に管理するため、以下のような措置を適切に実施するよう努めます。

（1） 技術的安全管理措置

個人情報へのアクセス管理、持出し手段の制限、外部からの不正アクセスの防止等に適切な措置を講じることにより、個人情報への不正なアクセスや個人情報の漏えい、滅失、毀損の防止に努めます。

（2） 組織的安全管理措置

ア. 個人情報を取り扱う各部署において個人情報保護に係る責任者および事務取扱担当者（個人情報を取り扱う事務に従事する者をいいます。以下、同じとします。）を置き、責任および権限を明確に定めます。

イ. 個人情報を安全に管理するため、社内規程、マニュアル等を定め事務取扱担当者に遵守させるとともに、遵守状況についても定期的に適切に管理、監督します。

ウ. 事務取扱担当者に対して定期的に適切な教育研修を実施することにより、個人情報の重要性について十分に認識し個人情報を適正に取り扱うよう、従業員一人ひとりの意識の向上に努めます。

(3) 物理的安全管理措置

個人情報を取り扱う建物やフロアの入退室管理、盗難等の防止、システムや文書の持出し・保管時における施錠などの諸対策を講じます。

3. 個人情報の利用目的等

当社は、電気通信サービスの提供等を目的として、以下の利用目的を達成するために必要な範囲内で個人情報を利用および第三者提供します。

以下の利用目的以外の目的で個人情報を利用させていただく場合は、その都度、その利用目的を明確にして、申込者および会員からの事前の同意をいただきます。また、利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲を超えて行うことはないものとします。なお、当社は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得、利用等することはありません。

(1) 個人情報の利用目的

利用する目的	対象となる個人情報※1
ア. 申込者または会員からのお問い合わせへの対応、当社サービスの利用に関する手続きのご案内および情報の提供等の会員サポート	[1] - [9]
イ. 課金計算	[1]、[3]、[5]、 [6]、[7]、[9]
ウ. 料金請求	[1] - [9]
エ. 当社サービスの不正利用の防止	[1] - [9]
オ. 当社サービスの利便性向上および品質改善、新規サービスの研究ならびにこれらを目的とした各種マーケティング調査および分析	[1]、[3]、 [5] - [9]
カ. 経営分析のための統計数値作成および分析結果の利用	[1]、[3]、[5]、[6]、 [7]、[9]
キ. 当社の商品、サービスおよびキャンペーンのご案内等ならびに当社の広告の配信および表示	[1]、[3]-[6]、[7]、 [9]
ク. 情報通信業界の発展および会員サービス向上に寄与す	[1]、[3]、[7]-[9]

るための情報提供をお知らせする通知	
ケ. 当社サービスについての工事、保守、端末設備の不具合修正およびソフトウェア更新を含む障害対応等のサポート業務	[1]、[3] - [9]
コ. 当社サービスの提供に必要な東日本電信電話株式会社（以下、「NTT東日本」といいます。）および西日本電信電話株式会社（以下、「NTT西日本」といい、NTT東日本と併せて「NTT東西」といいます。）との相互接続に必要な業務および当該業務の遂行	[1] - [3]、 [7] - [9]
サ. その他、当社サービスおよびそれに付随するサービスの提供に必要な業務	[1] - [9]

※1 以下に記載の「対象となる個人情報」の記載番号を表示

- [1] 氏名、住所、生年月日、性別、電話番号、職業、勤務先、メールアドレス等申込者および会員より取得する個人情報
- [2] 本人確認書類等に記載されている個人情報
- [3] サービス名称、暗証番号、商品名称、申込数量、申込日等、申込み内容に関する情報
- [4] 口座引落しのための預金口座情報等、支払方法に関する情報
- [5] 利用料金、支払い状況、支払日等の請求、支払いに関する情報
- [6] 発着信履歴、通信相手先、伝送情報量等、通信履歴および利用明細に関する情報
- [7] 回線番号等、契約に関して当社が付与する情報、および製造番号等の通信機器に関する情報
- [8] 会員からのご意見、お問い合わせ内容と履歴
- [9] その他電気通信サービスの提供に付随して取得する情報

(2) 第三者提供

当社は、個人情報保護法第23条第1号各号に定める場合を除き、事前に申込者または会員の同意を得たうえ、個人データを以下の利用目的で第三者に提供することがあります。この際、当社は、個人情報保護法、電気通信事業法その他の法令の規定に従い、当社が取り扱う個人データを書面の送付または電子的もしくは電磁的な方法等により第三者に提供する場合があります。

<p>ア. 当社は、NTT東西の契約約款の順守および電気通信サービスの円滑な提供等、NTT東西との相互接続に必要な業務および当該業務の遂行のため、NTT東西に対し申込者または会員の氏名、住所、電話番号、利用内容その他電気通信サービス等の提供に必要な個人情報を提供する場合があります。</p>
<p>イ. 当社は、電気通信サービス等の契約申込受付時に提示された本人確認書類等の記載内容について確認が必要と判断した場合、当該電気通信サービス等への不正な加入を防ぐことを目的として、本人確認書類等の個人情報（住所、氏名、生年月日等）を本人確認書類等の発行元機関等に提供する場合があります。</p>
<p>ウ. 当社は、警察機関から本人確認の求めのあった回線で、当該本人確認ができず利用停止となった会員の個人情報（氏名、住所、生年月日、電話番号等）について、契約申込受付時の加入審査に活用することにより、不正な加入を防ぐことを目的として他の電気通信事業者等に対し提供する場合があります。</p>
<p>エ. 当社は、他社との提携サービスの提供を目的として、提携サービスの登録・提供に必要な個人情報（氏名、住所、電話番号、メールアドレス、生年月日、性別その他会員の識別および提携サービス業務に必要な情報等）を、サービス提携会社に提供する場合があります。</p>
<p>オ. 当社は、当社が提供するCSR光サービスに関し、NTT東西が行う登録手続（フレッツ光からCSR光への転用を含みます。）、提供、工事および保守を目的として、申込者および会員の個人情報（氏名、住所、電話番号、メールアドレス、生年月日、性別、申込者その他会員の識別情報等）を、NTT東西または当社の関連会社に提供する場合があります。また、NTT東西は、NTT東西の定めに基づき申込者および会員の個人データを第三者に開示する場合があります。</p>

(3) 当社は、当社が取り扱う個人データを、個人情報保護法第36条および個人情報保護委員会規則に従い、個人の識別ができない情報に加工したうえで、第三者に提供する場合があります。

(4) 通信履歴、通話履歴、発信者情報等の通信の秘密に関わる情報については、電気通信事業法第4条その他の関連規定およびガイドラインに従い、適切に取り扱います。

(5) その他電気通信設備等に関わる地権者、運用者等の個人情報を収集する場合の利用目的は、収集の都度、利用目的を明確にします。

4. 保有個人データの利用目的の通知、開示、訂正等および利用停止等について

(1) 当社は、申込者または会員から保有個人データの「利用目的の通知」、「開示」、「訂

正、追加または削除」（以下、「訂正等」といいます。）または「利用停止、消去または第三者への提供停止」（以下、「利用停止等」といいます。）を請求（以下、「請求」といいます。）された場合につきましては、書面で回答します。ただし、申込者または会員の同意を得られた場合は、当該同意に係る方法で回答します。

(2) 保有個人データの利用目的の通知、開示、訂正等および利用停止等の請求等

ア. 連絡先窓口

当社は、請求および苦情の申出につきましては、下記連絡先にて承ります。

窓口または受付メールアドレス	窓口：東京都豊島区東池袋 1-18-1 HarezaTower20 階 受付メールアドレス：privacy@csresolution.jp
受付電話番号	受付電話番号：03-5985-7105（有料）
受付時間	受付時間：午前9時～午後6時（月～金） （祝日、年末年始、施設点検日およびシステムメンテナンス日を除く。）

イ. 保有個人データの利用目的の通知および開示の手順

(ア) 上記窓口にて承りました利用目的の通知ないし開示を請求された会員に対し、当社は、当社が用意する「利用目的開示請求書」ないし「保有個人情報開示請求書」ならびに当該請求書送付先、手数料額および手数料振込先または手数料精算方法を記載した手続き等案内書（以下、「請求書等」といいます。）を送付します。

(イ) 請求書等を受領した申込者または会員は、手続き等案内書に記載された手数料額を手数料振込先に振り込み（ただし、当該振り込み以外の手数料精算方法が指定されている場合を除きます。以下、同じとします。）、請求書送付先に必要事項を記入済みの各請求書および当社指定の本人確認書類（代理人による請求の場合は、その他代理人確認書類）を送付していただきます。

(ウ) 本人確認書類（学生証を除いて、現住所記載のものに限ります。）

運転免許証、パスポート、健康保険証、身体障害者手帳、学生証、住民基本台帳カード、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳、外国人登録証明書、または年金手帳のコピー 1通

(エ) 代理人確認書類

①法定代理権があることを確認するための書類

- ・親権者である場合：戸籍謄本 1通
- ・成年後見人、保佐人または補助人である場合：登記事項証明書 1通

②法定代理人本人であることを確認するための書類

（学生証を除いて、現住所記載のものに限ります。）

運転免許証、パスポート、健康保険証、身体障害者手帳、学生証、住民基本台帳カード、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳、外国人登録証明書、年金手帳のコピー 1通

③委任による代理人の場合

- ・当社所定の委任状（申込者または会員の実印が捺印されているものに限ります。） 1通
- ・申込者または会員の印鑑登録証明書 1通
- ・代理人本人であることの確認書類（学生証を除いて、現住所記載のものに限ります。）
運転免許証、パスポート、健康保険証、身体障害者手帳、学生証、住民基本台帳カード、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳、外国人登録証明書、年金手帳のコピー 1通

(オ) 当社は、当社の指定する請求書送付先窓口にて、必要事項記入済みの各請求書および本人確認書類ないし代理人確認書類を受領し、手数料額が振り込まれたことを確認できた場合に、手続きを開始します。

なお、当社は、各請求書に記載された連絡先に電話し、申込者または会員に対し、当社所定の内容を確認することによって、申込者または会員であることを確認する場合があります。また、代理人による請求の場合は、①会員に対し利用目的の通知ないし開示を請求する意思があること、および②代理人に対し代理人本人であることを確認する場合があります。

(カ) 回答方法

当社は、利用目的の通知ないし開示の請求を行った申込者もしくは会員または代理人が各請求書の送付先欄に記載した送付先に、書面を本人限定受取郵便で郵送することによっ

て回答します。

(キ) 利用目的の通知ないし開示の請求に応じない場合

次に定める場合は、利用目的を通知せず、または開示事項の全部もしくは一部を不開示とします。利用目的の非通知または不開示の決定をした場合は、その旨、理由を付して通知申し上げます。また、利用目的の非通知または不開示の場合についても所定の手数料をいただきます。

- ① 申込者もしくは会員または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害する恐れがあるとき。
- ② 当社の権利または正当な利益を害するおそれがあるとき（開示の場合を除く。）。
- ③ 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とき（利用目的の通知の場合を除く。）。
- ④ 国の機関または地方公共団体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、利用目的を本人に通知す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（開示の場合を除く。）。
- ⑤ 個人情報保護法以外の法令に違反することとなるとき（利用目的の通知の場合を除く。）。
- ⑥ 個人情報保護法以外の法令により、申込者または会員が識別される保有個人データの全部または一部を開示することとされているとき（利用目的の通知の場合を除く。）。
- ⑦ 申込者または会員であることが確認できないとき。
- ⑧ 代理人の代理権が確認できないとき。

ウ. 保有個人データの訂正等および利用停止等の手順

(ア) 上記窓口にて承りました訂正等ないし利用停止等の請求をした申込者または会員に対し、当社は、当社が用意する「保有個人情報訂正等請求書」ないし「保有個人情報利用停止等請求書」ならびに各請求書送付先および訂正等ないし利用停止等の請求を行う理由を示す書類の例を記載した手続き等案内書（以下、「請求書等」といいます。）を送付します。

(イ) 請求書等を受領した申込者または会員は、請求書送付先に必要事項を記入済みの個人情報訂正等請求書ないし個人情報利用停止等請求書、当社指定の本人確認書類ないし代理人確認書類（書類の内容は、利用目的の通知ないし開示の請求の場合と同様です。）および訂正等ないし利用停止等の請求を行う理由を示す書類を送付していただきます。

(ウ) 当社は、当社の指定する請求書送付先窓口にて、当該必要事項記入済みの各請求書、本人確認書類ないし代理人確認書類および訂正等ないし利用停止等の請求を行う理由を示す書類を受領した場合に、手続きを開始します。

なお、当社は各請求書に記載された連絡先に電話し、申込者または会員に対し、当社所定の内容を確認することによって、申込者または会員であることを確認する場合があります。また、代理人による請求の場合は、①申込者または会員に対し訂正等ないし利用停止等を請求する意図があること、および②代理人に対し代理人本人であることを確認します。

(エ) 回答方法

当社は、訂正等ないし利用停止等の請求を行った申込者もしくは会員または代理人が各請求書の送付先欄に記載した送付先に、書面を本人限定受取郵便で郵送することによって回答します。

(オ) 訂正等ないし利用停止等の請求に応じない場合

次に定める場合は、訂正等を行わず、または利用停止等を行わないものとします。訂正等を行わず、または利用停止等を行わない旨の決定をした場合は、その旨、理由を付して通知申し上げます。

- ① 訂正等の対象が事実であるとき（利用停止等を除く。）。
- ② 訂正等の対象が事実ではなく、評価に関する情報であるとき（利用停止等を除く。）。
- ③ 訂正等の対象となる事実の内容から個人情報保護法以外の法令の規定により特別の手續が定められているとき（利用停止等を除く。）。
- ④ 個人情報保護法に定める手續に違反していないとき（訂正等の場合を除く。）。
- ⑤ 利用停止等に多額の費用を要する場合その他の利用停止等を行うことが困難な場合であって、申込者または会員の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるとき（訂正等および第三者への提供停止を除く。）。
- ⑥ 申込者または会員であることが確認できないとき。
- ⑦ 代理人の代理権が確認できないとき。

(3) 申込者または会員による保有個人情報の開示等および利用停止等に関するお問い合わせ、ならびに当該保有個人情報の取り扱いに関する苦情のお申出は、下記の連絡先までお願いします。

窓口または受付メールアドレス	窓口：東京都豊島区東池袋 1-18-1 HarezaTower20 階 受付メールアドレス：privacy@csresolution.jp
受付電話番号	受付電話番号：03-5985-7105（有料）
受付時間	受付時間：午前9時～午後6時（月～金） （祝日、年末年始、施設点検日およびシステムメンテナンス日を除く。）