

UQコミュニケーションズ株式会社（以下、「当社」という。）は、個人情報の重要性を認識し、その保護の徹底をはかるため、電気通信事業法、個人情報の保護に関する法律、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、その他の法令等を遵守するとともに、このプライバシーポリシーを公開し、これを遵守します。

1. 個人情報の取得について

当社は、当社が提供する電気通信サービス等（電気通信サービスに付随するサービスを含む）（別掲1 参照）を提供するために必要な範囲でお客様の個人情報を取得します（別掲2（2）参照）。個人情報の取得にあたってはお客様からの申込書等の書面、Web等の画面、口頭等の方法で、適法かつ公正な手段を用いて取得します。取得したお客様の個人情報は、それぞれのサービス等において相互に利用することがあります。

なお、お客さまとの電話対応時においては、ご注文、ご意見、ご要望、お問い合わせ等の正確な把握、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ことがあります。

2. 個人情報の利用について

（1）個人情報の利用目的

当社は、当社が保有する個人情報については厳正に管理し、次の各号に該当する場合を除き、利用目的（別掲2 参照）の達成に必要な範囲を超えて取扱いいたしません。

- 〔1〕 お客様の同意がある場合
- 〔2〕 法令に基づく場合
- 〔3〕 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、お客様本人の同意を得ることが困難であるとき
- 〔4〕 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要である場合であって、お客様本人の同意を得ることが困難であるとき
- 〔5〕 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令に定める事務をすることに対して協力する必要がある場合であって、お客様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

（2）個人情報の第三者提供

当社は、当社が保有する個人情報について、前項各号に該当する場合のほか、次のとおり第三者に提供する場合があります。

- 〔1〕 当社は、UQ通信サービス契約約款に基づき、不払い者に係る個人情報を他の電気通信事業者（別掲3（1）参照）との間で交換します。この情報には、債権譲渡先（別掲3（2）参照）から取得した当社の不払い者に係る個人情報を含みます。
- 〔2〕 当社は、UQ通信サービス契約約款及び利用規約に基づき、料金等に係る債権を第三者に譲渡することを目的として、個人情報を債権譲渡先（別掲3（2）参照）に提供します。

3. 個人情報の管理について

当社は、個人情報へのアクセスの管理、個人情報の持出し手段の制限、外部からの不正なアクセスの防止のための措置その他の個人情報の漏えい、滅失またはき損（以下、「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置（以下、「安全管理措置」という。）を講じます。

当社は、安全管理措置を講ずるにあたっては、情報通信ネットワーク安全・信頼性基準（総務省）等の基準を活用し、以下の通り技術的保護措置および組織的保護措置を適切に実施します。

(1) 技術的保護措置として

- [1] 個人情報へのアクセスの管理（アクセス権限者の限定（異動・退職した社員のアカウントを直ちに無効にする等の措置を含む。）、アクセス状況の監視体制（アクセスログの長期保存等）、パスワードの定期的変更、入退室管理等）の実施。
- [2] 個人情報の持出し手段の制限（みだりに外部記憶媒体へ記録することの禁止、社内と社外との間の電子メールの監視を社内規則等に規定した上で行うこと等）の実施。
- [3] 外部からの不正アクセスの防止のための措置（ファイアウォールの設置等）の実施

(2) 組織的保護措置として

●従業員（派遣社員を含む）の監督

- [1] 個人情報の取り扱いに関する責任者として「個人情報保護管理者」を任命するとともに、個人情報の安全管理に関する従業員の責任と権限を明確に規定します。
- [2] 安全管理に関する内部規程・マニュアルを定め、それらを従業員に遵守させるとともに、その遵守の状況についての適切な監査を実施します。
- [3] 従業員に対して個人情報の安全管理に関する教育研修を実施します。

●業務委託先の監督

当社は、個人情報の取り扱い業務の全部又は一部を委託する場合があります。この場合、当社は、個人情報を適正に取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、委託契約終了時の個人情報の返却等その他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。

4. ダイレクトメール等によるご案内の停止について

お客様がダイレクトメール等による宣伝物の送付等を希望されない場合は、当社に対しその中止を申出ることができます。ただし、電気通信サービスに関する各種サービス等のご注文の確認に係るメール等業務運営上必要なご案内等の送付を除きます。

中止のお申出は、下記までご連絡ください。

- **弊社ホームページ** <http://www.uqwimax.jp/>
お客様サポート（個人）> お問い合わせ > メールでのお問い合わせ
- **UQお客様サポートセンター**
フリーコール **0120-929-818**（9:00～21:00 土・日・祝日も受付）

5. 個人情報の開示について

当社は、お客様本人またはその代理人から、当該個人情報の開示についての請求があったときは、次の各号の場合を除き、合理的な期間でご回答します。

- (1) お客様本人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おそれがある場合
- (2) 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
- (3) 法令に違反することとなる場合

なお、個人情報の開示の手続きについては、（別掲4）をご参照ください。

6. 個人情報の訂正等について

当社は、お客様本人またはその代理人から当該個人情報の、内容の訂正、追加または削除（以下、「訂正等」といいます。）の申出があった場合には、利用目的の達成に必要な範囲において、合理的な期間で調査を行い、その結果に基づき、当該個人情報の内容の訂正等を行います。

7. 個人情報の取扱いに関する苦情の受付窓口について

当社の個人情報の取扱い（利用、提供、開示または訂正等）に関する苦情については、下記までお申し出下さい。なお、直接ご来社頂いてのお申出は受けかねますので、ご了承ください。

- **UQコミュニケーションズ 個人情報開示相談窓口**
フリーコール 0120-929-818（9:00～17:00 ただし土・日・祝日を除く）
〒108-0075 東京都港区港南二丁目16番1号 品川イーストワンタワー18階

8. 認定個人情報保護団体および苦情の解決の申出先について

当社の所属する認定個人情報保護団体と苦情の解決の申出先は下記のとおりです。

- **電気通信個人情報保護推進センター**
<http://www.dekyo.or.jp/kojinjyoho/index.html>

プライバシーポリシー（別掲1）

UQコミュニケーションズの提供サービス

1. 電気通信サービス等
 - ・UQ通信サービス
 - ・上記以外の当社提供サービス

プライバシーポリシー （別掲2）

個人情報の利用目的

当社は（別掲1）記載のサービスの提供にあたり、以下の業務において、業務ごとに適法かつ公正な手段により取得した下記（2）の個人情報を取り扱うとともに、全部または一部の業務を委託します。

（1）個人情報を利用する業務

個人情報を利用する業務	利用する個人情報	委託
1. ご利用料金（ご請求・お支払等）に関する業務	①～④、⑦～⑨、⑪～⑮	あり
2. 契約審査等に関する業務	①～⑩	あり
3. 通信機器等の販売に関する業務	①、②、⑦～⑨、⑮	あり
4. お客様相談対応に関する業務	①～③、⑦～⑨、⑪～⑮	あり
5. アフターサービスに関する業務	①～③、⑧、⑭、⑮	あり
6. オプションサービス追加・変更に関する業務	①～③、⑧、⑭、⑮	あり
7. サービス休止に関する業務	①～③、⑧、⑨	あり
8. 現行サービス、新サービス、新メニューに関する情報提供業務	①～③、⑤～⑨、⑪～⑮	あり
9. アンケート調査に関する業務	①～③、⑤～⑨、⑪～⑮	あり
10. 利用促進を目的とした商品、サービス、イベント、キャンペーンに関する業務	①～③、⑤～⑨、⑪～⑮	あり
11. 新サービスの開発、サービス品質の評価・改善に関する業務	①～③、⑤～⑨、⑪～⑮	あり
12. サービス提供に関する施設、機器、ソフトウェアの開発、運用、管理に関する業務	①～③、⑤～⑨、⑪～⑮	あり
13. 商品の不具合、システムの障害、サービスに係る事故発生時の調査・対応に関する業務	①～③、⑤～⑨、⑪～⑮	あり
14. その他、契約約款等に定める目的	①～⑨、⑪～⑮	あり

（2）取得する個人情報（利用する個人情報）

取得する個人情報（利用する個人情報）	取得源
① 氏名、住所、生年月日、性別、メールアドレス及び連絡先電話番号等	本人
② 料金の請求書・領収書及び通信機器等の送付先住所、氏名、電話番号等	本人
③ 本人確認書類（運転免許証、パスポート、登記簿謄本等）の記載情報	本人
④ 住民票、登記簿謄本等、公的機関への照会情報	公的機関
⑤ 官報、電話番号帳等、公表されている情報	公表情報
⑥ お客様からの紹介等、本人の同意を得て第三者から入手した氏名、住所、連絡先等	第三者
⑦ 金融機関口座番号・口座名義及びクレジットカード情報（カード番号、有効期限等）	本人
⑧ お申込みいただいたサービスに関する情報	本人
⑨ サービスのご利用料金（ご請求金額、お支払状況等）に関する情報	利用情報
⑩ 不払い者に関する情報（別掲3（1）参照）	他事業者
⑪ 通信開始／終了時刻・通信時間・通信先等通信履歴に関する情報	利用情報
⑫ 位置情報に関する情報	利用情報
⑬ 閲覧・利用履歴に関する情報	利用情報
⑭ ご利用の通信機器等に関する情報（製造番号、機種名、品番等）	利用情報
⑮ その他お申込み・お問い合わせ内容等、電気通信サービスの提供等に付随して取得した情報	本人

プライバシーポリシー （別掲3）

（1）不払者に係る個人情報の交換について

当社は料金その他の債務の支払いがなく、UQ通信サービス契約約款に基づき契約を解除した後、現に料金その他の債務の支払いがない場合は、下記の「交換する者」に規定する事業者との間で不払者に係る個人情報を交換します。

交換する個人情報の項目	氏名、住所、電話番号、生年月日、支払状況等
交換する個人情報の利用目的	サービス申込み時の審査 （料金未払いの再発を防止し、利用者全体の公平性と利益を守るため。なお、料金の未払いの状況によっては、お申込みをお受けできないことがあります。）
交換する者	携帯電話事業者、PHS事業者、BWAアクセスサービス事業者 （イー・アクセス株式会社、株式会社ウィルコム、株式会社ウィルコム沖縄、ウォルト・ディズニー・ジャパン株式会社、株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ、沖縄セルラー電話株式会社、KDDI株式会社、株式会社サジェスタム、ソフトバンクモバイル株式会社及び株式会社ラネット 〈平成23年12月20日現在〉
個人情報の管理について責任を有する者	UQコミュニケーションズ株式会社

（2）料金等の債権に係る個人情報の通知について

当社は（別掲1）記載のサービスの提供にあたり、各々の契約約款及び利用規約に記載の債権譲渡先となる事業者に対し、料金等債権に係る個人情報を通知します。

通知する個人情報の項目	契約者の氏名、住所、電話番号、生年月日及び料金等の支払者の氏名、債権の額、金融機関口座番号及びクレジットカード情報等
通知する個人情報の利用目的	債権の譲渡（債権の請求および収納のため）
通知する者	契約約款及び利用規約に記載の債権譲渡先事業者
個人情報の管理について責任を有する者	UQコミュニケーションズ株式会社

個人情報の開示の受付方法

当社の個人情報に関する、開示のお申し出およびその他個人情報に関するお問い合わせは以下の方法にて、受付します。なお、この受付方法によらない開示の求めには応じられない場合がありますので、ご了承ください。

(1) 「開示の求め」の申出先

「開示の求め（利用目的の通知に係る申請を含みます。以下同じ。）」は、下記窓口に個人情報開示等の請求をしていただきます。受付後、当社より個人情報開示等に必要な書類を送付します。なお、個人情報の開示の申請書（別紙）は、ダウンロードしてもご利用できます。なお、直接ご来社頂いてのお申出は受けかねますので、ご了承ください。

● UQコミュニケーションズ 個人情報開示相談窓口

フリーコール 0120-929-818 （9:00～17:00 ただし土・日・祝日を除く）

〒108-0075 東京都港区港南二丁目16番1号 品川イーストワンタワー18階

別紙：個人情報開示申請書（91KB）

(2) 「開示の求め」に際して提出すべき書面等

「開示の求め」を行う場合は、当社から送付します、次の申請書（A）に所定の事項をすべて記入の上、本人確認のための書類（B）と払込取扱票お客様控のコピー（C）を同封の上、下記個人情報開示相談窓口宛ご郵送ください。

A：当社所定の申請書

●個人情報開示申請書

*なお、開示申請等を提出される場合につきましては、開示項目等についてできるだけ詳しくご記入願います。

B：本人確認のための書類

●次の〔イ〕に掲げる書類のいずれかひとつ および〔ロ〕に掲げる書類

〔イ〕 次の書類であって、いずれも開示等の申請書に記載されている開示等を求める方の氏名および住所と同一の氏名および住所が記載されているものに限りします。

- | | |
|------------------|--------------------|
| ① 運転免許証のコピー | ② パスポート（日本国旅券）のコピー |
| ③ 健康保険の被保険者証のコピー | ④ 外国人登録証明書のコピー |
| ⑤ 住民基本台帳カードのコピー | |

〔ロ〕 次の書類であって、開示等の求めをする日前30日以内に作成されたものに限りします。（いずれもコピーではなく、市役所等公的機関が発給するものに限りします。）

- | | |
|----------|--------------|
| ① 住民票の写し | ② 外国人登録原票の写し |
|----------|--------------|

C：払込取扱票お客様控のコピー（「開示の求め」の手数料）

*下記（4）「開示の求め」の手数料およびお支払い方法をご参照ください。

（上記A、B、Cの送付先）

●UQコミュニケーションズ株式会社 個人情報開示相談窓口 宛

〒108-0075 東京都港区港南二丁目16番1号 品川イーストワンタワー18階

(3) 代理人による「開示の求め」

「開示の求め」をする者が未成年または成年被後見人の法定代理人、もしくは開示の求めをするにつき本人が委任した代理人である場合は、前項の書類に加えて、下記の書類（D または E）を同封ください。

D：法定代理人の場合 …… 次の①～③までの3点

- ① 戸籍謄本、戸籍抄本、家庭裁判所の証明書、登録事項証明書等その資格を証明する書類（開示等の求めをする日前30日以内に作成されたものに限ります。）
- ② 代理人自身の本人確認書類のコピー
- ③ 代理人自身の住民票の写しまたは外国人登録原票の写し（開示等の求めをする日前30日以内に作成されたものに限ります。）

E：委任による代理人の場合 …… 次の①～④までの4点

- ① 委任状（当社が定めるもの。申請書類に同封します。）
- ② 当該委任状について、本人が作成したことを確認できる書類（委任状に押された本人の印鑑と同一の印影の印鑑証明書）
- ③ 代理人自身の本人確認書類のコピー
- ④ 代理人自身の住民票の写しまたは外国人登録原票の写し（開示等の求めをする日前30日以内に作成されたものに限ります。）

(4) 「開示の求め」の手数料および支払方法

手数料：1回の申請ごとに、1,000円

支払方法：払込取扱票にて（払込取扱票用紙は個人情報開示申請書と同送します。）

*手数料が不足していた場合はその旨ご連絡申し上げますが、所定の期間内にお支払がない場合は、開示の求めがなかったものとして対応させていただきます。

(5) 「開示の求め」に対する回答方法

請求書送付先の住所宛に書面によってご回答します。（非加入の場合は個人情報開示申請書記載の住所）

(6) 「開示の求め」に関して取得した個人情報の「利用目的」

開示等の求めにともない取得した個人情報は、開示等の求めに必要な範囲のみで取り扱うものとします。ご提出いただいた書類は開示の求めに対する回答が終了した後は、1年間保存し、その後廃棄させていただきます。

*個人情報の不開示事由について

次に定める場合は、不開示とさせていただきます。不開示を決定した場合は、その旨、理由を付記してご通知申し上げます。また、不開示の場合につきましても所定の手数料をいただきます。

- ・個人情報開示申請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など、本人が確認できない場合
- ・代理人による申請に際して、代理権が確認できない場合
- ・所定の申請書類に不備があった場合
- ・開示の求めの対象が「個人情報」に該当しない場合
- ・本人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おそれがある場合
- ・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
- ・他の法令等に違反することとなる場合

平成21年2月1日 制定

平成21年6月1日 改定

平成21年8月1日 改定

平成22年4月1日 改定

平成23年2月25日 改定

平成23年3月31日 改定

平成23年12月1日 改定

平成23年12月20日改定