

UQ コミュニケーションズ株式会社

プライバシーポリシー

(UQ mobile 編)

個人情報にかかる保護方針

I 電気通信事業分野における個人情報の取り扱い

II 割賦販売・個別信用購入あっせん事業分野における個人情報の取り扱い

2014年12月16日 制定

2015年 7月 9日 改定

2015年10月 1日 改定

2016年 8月 1日 改定

2017年 6月 8日 改定

個人情報にかかる保護方針

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、個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン、経済産業分野のうち信用分野における個人情報保護ガイドライン、その他関連する法令等を遵守するとともに、個人情報を、以下により取り扱うこととします。

1. 個人情報の取得

当社は、適法かつ公正な手段により取得した次の①～⑥の情報を取り扱います。また、取得したお客さまの個人情報は、それぞれのサービスおよび業務等において相互に利用することがあります。また、情報の内容によっては個人情報に該当しない場合もありますが、当社は、お客さまの情報の取り扱いに十分配慮するものとします。

- ① 当社が電気通信サービス等（別掲1参照）およびそれ以外のサービスを提供するために、お客さまから申込書等の書面、Web 等の画面、口頭等の方法で取得した情報。なお、お客さまとの電話応対時においては、お問い合わせ内容の確認と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 お客さまが当社サービス等をご利用いただくに伴い当社が取得した情報（クッキー（cookie）、ウェブビーコン（web beacon）、IDFA（Identifier For Advertisement）などの技術を使用して取得したアクセス情報など、当社のシステム等に自動的に取得される情報を含みます。）
- ③ 住民票等、公的機関に照会して入手した情報
- ④ 電話番号帳、官報等の公表されている各種情報源から取得した情報
- ⑤ 信用情報機関等から取得した情報
- ⑥ その他、お客さまの紹介等、第三者から適法に入手した情報

2. 個人情報の利用

当社は、当社が保有する個人情報について、次の各号に該当する場合を除き、利用目的の達成に必要な範囲をこえて取り扱いません。

- お客さまの同意がある場合
- 法令に基づく場合
- 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、お客さま本人の同意を得ることが困難であるとき
- 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がある場合であって、お客さま本人の同意を得ることが困難であるとき
- 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、お客さま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. 個人情報の管理

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（昭和 62 年郵政省告示第 73 号）を活用し、以下のとお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

- 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）を実施します。
- 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）を実施します。
- 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）を実施します。

(2) 組織的保護措置

ア) 従業者(派遣社員含む)の監督

- 個人情報の取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者の責任と権限を明確に規定します。
- 安全管理に関する内部規程・マニュアルを定め、それらを従業者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。
- 従業者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。

イ) 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また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り扱うと認められる者を選定し、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。

4. ダイレクトメール等によるご案内の停止

お客さま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し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かか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。中止のお申し出は、下記までご連絡ください。

● UQ お客さまセンター

フリーコール 0120-929-818（9:00～18:00 土・日・祝日も受付）

5. 個人情報の開示

当社は、お客さま本人またはその代理人から、当該個人情報の開示の求めがあったときは、次の各号の場合を除き、遅滞なく回答します。

- お客さま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

- 法令に違反することとなる場合

個人情報開示に関するお問合せは下記までご連絡下さい。

【UQ コミュニケーションズ株式会社 個人情報開示等相談窓口】

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

個人情報の開示の手続きについては、(別掲2)をご参照ください。

6.個人情報に関するその他の受付について

(1) 個人情報の訂正等(訂正、追加もしくは削除または利用の停止もしくは第三者への提供停止)

当社は、お客さま本人またはその代理人から当該個人情報の訂正等の求めがあった場合には、遅滞なく調査を行います。その結果、当該個人情報に関し、内容が事実でない、保存期間を経過している、その他取り扱いが適正でないと認められるときは、遅滞なく訂正等を行います。

個人情報の訂正等のお申し出は、上記の「UQ コミュニケーションズ株式会社 個人情報開示等相談窓口」までお願いいたします。

(2) 利用目的の通知

当社は、お客さま本人またはその代理人から利用目的の通知の求めがあったときは、次の各号の場合を除き、遅滞なく通知いたします。

- 当該本人が識別される個人情報の利用目的が明らかな場合
- 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
- 当社の権利または正当な利益を害するおそれがある場合
- 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、当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

利用目的の通知のお申し出は、上記の「UQ コミュニケーションズ株式会社 個人情報開示等相談窓口」までお願いいたします。

(3) 個人情報の取り扱いに関する苦情

当社は、個人情報の利用、提供、開示または訂正等に関する苦情その他の個人情報の取り扱いに関する苦情を適切かつ迅速に処理いたします。

苦情のお申し出は、上記の「UQ コミュニケーションズ株式会社 個人情報開示等相談窓口」までお願いいたします。

なお、いずれの場合も、直接のご来社による申し出は受けかねますので、ご了承ください。

I 電気通信事業分野における個人情報の取り扱い

1. 個人情報の利用目的および業務委託の有無

当社は、(別掲1)記載のサービスの提供にあたって行う以下の業務については、業務ごとに以下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。なお、「契約者等」は各サービス契約者および請求書の送付先等とします。

注)個人情報や通信の秘密に関わる情報については、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、その他関連する法令等を遵守します。

個人情報を利用する業務	利用する個人情報	委託の有無
1.利用料金等に関する業務	①～⑤、⑧～⑭、⑯	有り
2.契約審査等に関する業務	①～⑩、⑮～⑰	有り
3.お客さま相談対応に関する業務	①～④、⑧～⑭、⑯	有り
4.アフターサービスに関する業務	①～④、⑨、⑭、⑯	有り
5.オプションサービスの追加・変更に関する業務	①～④、⑨、⑭、⑯	有り
6.サービス休止に関する業務	①～④、⑨～⑩	有り
7.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	①～④、⑥～⑭、⑯	有り
8.アンケート調査に関する業務	①～④、⑥～⑭、⑯	有り
9.利用促進等を目的とした商品、サービス、イベント、キャンペーンに関する業務	①～④、⑥～⑭、⑯	有り
10.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	①～④、⑥～⑭、⑯	有り
11.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	①～④、⑥～⑭、⑯	有り
12.商品の不具合、システムの障害、サービスにかかる事故発生時の調査・対応に関する業務	①～④、⑥～⑭、⑯	有り
13.当社の関係会社および提携先の提供するサービスに関する情報提供業務 関係会社および提携先については別掲4参照	①～⑰	有り
14.その他サービス約款等に定める業務目的	①～⑰	有り

利用する個人情報	取得源
① 契約者等の氏名、住所	本人
② 契約者の生年月日、性別	本人

③ 契約者等の契約電話番号、メールアドレスおよび連絡先電話番号、勤務先	本人
④ 契約者の本人確認書類（運転免許証・登記簿謄本等）の記載情報	本人
⑤ 契約者等にかかる住民票、登記簿謄本等、公的機関への照会情報	公的機関
⑥ 官報、電話番号帳等、公表されている情報	公表情報
⑦ お客さまからの紹介等、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
⑧ 料金請求に必要となる契約者等の金融機関口座番号・名義およびクレジットカード情報（カード番号、有効期限等）	本人
⑨ 契約者のお申込サービス内容	本人
⑩ 契約者のサービス利用料金等	利用情報
⑪ 契約者の通信開始/終了時刻・通信時間・通信先番号等通信履歴に関する情報 ※1	利用情報
⑫ 契約者の位置情報 ※2	利用情報
⑬ 契約者の閲覧・利用履歴 ※2	利用情報
⑭ 通信機器本体に関する情報（製造番号、機種名、品番、端末固有 ID 等）	利用情報
⑮ 不払者に関する情報（別掲 3（1）参照）	他事業者
⑯ その他お申込み・お問い合わせ内容等、サービスの提供等に付随して取得した情報	本人

※1 ⑪に掲げる情報のうち、通信の秘密に関わる情報については、当社は、上記に定める「個人情報を利用する業務」に関して利用する場合にも、正当業務行為、正当防衛および緊急避難その他違法性阻却事由が認められる場合またはお客さまの個別の同意を取得した場合に限り利用するものとします。

※2 通信履歴、位置情報、アプリの起動履歴、電話帳情報および写真動画その他の個人情報については、お客さまのプライバシーに配慮して、お客さまから個別の同意を取得することがあります。

2. 個人情報の共同利用

当社は、次のとおりお客さまの個人情報を共同利用します。

- 利用する個人情報の項目および利用目的は、前項1. に記載した内容とします。
- 当社と共同利用する者は、UQ モバイル沖縄株式会社とします。
- 利用する個人情報の管理に関する責任者は、UQ コミュニケーションズ株式会社とします。

3. 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 2. に該当する場合のほかに、次のとおり第三者に提供する場合があります。

- 当社は、契約約款に基づき、不払者にかか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者にかかる個人

情報を含みます。

- 当社は、契約約款に基づき、料金等にかか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。
- 当社は、携帯電話・PHS 番号ポータビリティ (MNP) に関わる携帯電話・PHS 事業者等に対して、契約約款に基づきまたはお客さまからあらかじめ同意を得た上で、必要な個人情報の提供を行うことがあります。
- 当社は、緊急通報受理機関(警察機関、海上保安本部、消防機関)に対して、契約約款に基づき、お客さまの個人情報(発信された場所に関する情報、住所、氏名、電話番号等)の提供を行うことがあります。
- 上記のほか、当社は、当社が保有する個人情報を、個人を識別できない形に加工した上で、第三者への提供を行うことがあります。

4. 認定個人情報保護団体および苦情の解決のお申し出先

当社が所属する認定個人情報保護団体と苦情の解決のお申し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

URL: <http://www.dekyo.or.jp/kojinjyoho/>

Ⅱ 割賦販売・個別信用購入あっせん事業分野における個人情報の取り扱い

1. 個人情報の利用目的および業務委託の有無

当社は、〈別掲 1〉記載のサービスの提供に伴う割賦販売・個別信用購入あっせんに関し、その業務ごとに以下の個人情報を取り扱うものとし、目的外利用はいたしません。また、当該業務の全部または一部を委託します。なお、割賦契約者とは、当社と割賦販売または個別信用購入あっせんにかかる契約（以下、「割賦契約等」という）を締結した者（その申込者を含む）とし、また、割賦契約者等とは、割賦契約者および請求書送付先等とします。

当社は、個人情報保護に関して、国際標準規格 ISO/IEC27001 に準拠した個人情報保護マネジメントシステムを確立し、これを実施・維持し、かつ、定期的な見直しを図り、継続的な改善に努めます。

個人情報を利用する業務	利用情報	委託の有無
1.割賦販売・個別信用購入あっせんにかかる分割支払金等に関する業務	①～⑧	有り
2.お客さま相談対応に関する業務	①～⑨	有り
3.割賦販売・個別信用購入あっせんに関する審査業務	①～⑨	有り
4.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	①～②	有り
5.アンケート調査に関する業務	①～②	有り
6.利用促進等を目的とした商品、サービス、イベント、キャンペーンに関する業務	①～②	有り
7.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	①～②	有り
8.その他割賦販売・個別信用購入あっせんにかかる規約等に定める業務目的	①～⑧	有り

利用する個人情報	取得源
① 割賦契約者等の氏名、住所	本人
② 割賦契約者等の契約電話番号、メールアドレスおよび連絡先電話番号	本人
③ 割賦契約者の勤務先	本人
④ 割賦契約者の生年月日、性別	本人
⑤ 割賦契約者の本人確認書類（運転免許証・登記簿謄本等）の記載情報	本人
⑥ 割賦契約者にかかる住民票、登記簿謄本等、公的機関への照会情報	公的機関
⑦ 料金請求に必要となる割賦契約者等の金融機関口座番号・名義およびクレジットカード番号	本人
⑧ 割賦契約内容（契約日、契約の種類、購入額、支払回数、完済予定日等）	本人

⑨ 割賦契約者の加入信用情報機関等(注)に登録されているクレジット利用履歴および過去の債務の返済状況	加入信用情報機関等(注)
--	--------------

(注) 加入信用情報機関等については、2 項を参照。

2. 加入信用情報機関への個人情報の提供・登録

当社は、割賦販売法に基づき、割賦契約者に関する個人情報を、当社が加入する個人信用情報機関(以下、「加入信用情報機関」という)に提供・登録します。なお、当該情報は、加入信用情報機関および加入信用情報機関と提携する個人情報機関(以下、「提携信用情報機関」といい、加入信用情報機関と提携信用情報機関とあわせて「加入信用情報機関等」という)の加入会員により、割賦契約者の支払能力および返済能力に関する調査のために利用されます。

加入信用情報機関に提供・登録される情報は、次のとおりです。

- 氏名、生年月日、住所、電話番号、勤務先、勤務先電話番号、運転免許証等の記号番号等本人を特定するための情報
- 契約の種類、契約日、契約額、貸付額、商品名及びおよびその数量ならびに支払回数等契約内容に関する情報
- 利用残高、割賦残高、年間請求予定額、支払日、完済日ならびに延滞等支払い状況に関する情報
- 支払い状況に関する情報について苦情等があり(支払停止抗弁の申し出を含む)調査中である旨

加入信用情報機関に提供された情報の登録の期間はつぎのとおりです。

登録情報	登録の期間
1 割賦契約等にかかる申込をした事実	当社が加入信用情報機関に照会した日から6ヶ月間
2 割賦契約等にかかる客観的な取引事実	契約期間中および契約終了後5年以内
3 債務の支払を延滞した事実	契約期間中および契約終了日から5年間

加入信用情報機関等

a 加入信用情報機関

株式会社シー・アイ・シー(割賦販売法に基づく指定信用情報機関)

〒160-8375 東京都新宿区西新宿1-23-7 新宿ファーストウエスト15階

電話番号 0120-810-414

URL: <http://www.cic.co.jp/>

b 提携信用情報機関

・全国銀行個人信用情報センター

〒100-8216 東京都千代田区丸の内1-3-1

電話番号: 03-3214-5020

URL : <http://www.zenginkyo.or.jp/pcic/>

・株式会社 日本信用情報機構

〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町 41-1

電話番号：0570-055-955

URL : <http://www.jicc.co.jp/>

3. 認定個人情報保護団体および苦情の解決の申し出先

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し出先は下記のとおりです。

団体名 : 社団法人日本クレジット協会

URL: <http://www.j-credit.or.jp/>

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 mobile 通信サービス
 - 上記以外の UQ mobile 通信サービスに関連して当社が提供するサービス

プライバシーポリシー 別掲2

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、およびその他の個人情報に関するお問合せは、プライバシーポリシー（UQ WiMAX 編）別掲4に記載の方法にて受付いたします。

プライバシーポリシー 別掲3

(1)不払者にかかる個人情報の交換について

当社は、契約を解除した後においても料金その他の債務の支払いがないお客様の個人情報を下記の「交換する者」に規定する事業者との間で交換いたします。

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
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（広帯域移動無線アクセスシステムを用いてサービスを提供する事業者）
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

(2)料金等の債権にかかる個人情報の提供について

当社は、（別掲1）記載のサービスの提供にあたり、契約約款に記載の債権譲渡先に対し、料金等債権にかかる個人情報を提供します。

提供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、債権の額、クレジットカード情報等
提供する個人情報の利用目的	債権の譲渡（債権の請求及び収納のため）
提供先	契約約款に記載の債権譲渡先
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

プライバシーポリシー 別掲4

関係会社

KDDI株式会社

提携通信事業者

UQ モバイル沖縄株式会社