

# プライバシーポリシー

沖縄セルラー電話株式会社（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、電気通信役務利用放送法、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、放送受信者等の個人情報の保護に関する指針、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、これに従うことを宣言します。

## 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）およびそれ以外のサービス等（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（氏名、住所、電話番号、eメールアドレス等の情報）を取得いたします。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。

また、当社は、お客様の個人情報を取得しようとする場合または取得した場合には、その利用目的をお客様に明示または公表（もしくは通知）いたします。

なお、お客様の個人情報には契約者等の他、au通信サービスにおける「利用者登録制度」により取得した利用者の個人情報を含みます。

## 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、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こえて取扱いいたしません。

- お客様の同意がある場合
- 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、お客様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、お客様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、不払者に係る個人情報および迷惑メール等送信に係る個人情報および携帯電話不正利用防止法第11条の規定に基づく本人確認の求めに応じず、利用を停止した者に係る個人情報を他の電気通信事業者（別掲4参照）に通知いたします。
- 当社は携帯電話番号ポータビリティ（MNP）に関わる携帯電話事業者および当社と相互接続協定を締結している電気通信事業者等に対して、契約約款に基づき又はお客様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、お客様の個人情報（発信された場所に関する情報、住所、氏名）の提供を行うことがあります。

### (3) 個人情報の共同利用

当社は別掲1に掲げるサービス等の提供を目的として、次のとおりお客様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、別掲2に記載した内容とします。

- 当社と共同利用する者は、別途定めた事業者（別掲3参照）とします。
- 利用する個人情報の管理に関する責任者は、沖縄セルラー電話株式会社とします。

## 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、滅失又はき損（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。）を講じております。

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）等の基準を活用します。

安全管理措置は、技術的保護措置及び組織的保護措置に大きく分類し、その双方を適切に実施してまいります。

### (1) 技術的保護措置として

- 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。
- 個人情報の持出し手段の制限（みだりに外部記録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。
- 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

- 安全管理に関する従業者・委託先の責任と権限を明確に規定。
- 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の実施。
- 従業者・委託先と秘密保持契約を締結すること等により安全管理について従業者・委託先への適切な監督の実施。
- 安全管理について従業者に対し必要な教育研修の実施。

## 4. 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いたします。なお、お客様本人には、契約者等の他、au通信サービスにおける「利用者登録制度」で登録された利用者を含みます。

- 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
- 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

なお、個人情報の開示の手続きについては、（別掲5）をご参照ください。

## 5. 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内において、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。

## 6. 個人情報の取扱いに関する苦情の受付窓口について

（別掲6）をご参照ください。

## 7. 認定個人情報保護団体及び苦情の解決の申出先について

（別掲7）をご参照ください。

## 別掲 1

### 提供サービス

1. 電気通信サービス等
  - au 通信サービス
  - 上記以外の当社提供サービス
2. コンテンツ・メディアサービス等

当社の電気通信サービス等を利用して、以下に例示したサービスの情報を有償又は無償で提供するサービス等をいう。

- 音楽等に関連するサービス
- 映像、画像等に関連するサービス
- ゲーム等に関連するサービス
- アプリケーション等に関連するサービス
- メール等に関連するサービス
- コミュニティ等に関連するサービス
- ショッピング等に関連するサービス
- オークション等に関連するサービス
- 広告等に関連するサービス
- 上記以外の当社提供サービス

## 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います。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、「利用者」は au 通信サービスにおける利用者登録制度での登録者とします。

#### 1. 電気通信サービス等

1. 利用料金等に関する業務  
契約者等の氏名、住所、電話番号、料金請求に必要となる金融機関の口座番号および名義、クレジットカード番号、お申し込みサービス内容、利用料金、通信履歴に関する情報（通信開始日時、通信時間、通信先電話番号等）等および利用者の氏名・生年月日
2. お客様相談対応に関する業務  
契約者等の氏名、住所、電話番号、メールアドレス、お申し込みサービス内容、暗証番号、生年月日、利用料金、通信履歴に関する情報、通信機器本体に関する情報（製造番号、機種名、品番等）等および利用者の氏名・生年月日
3. アフターサービスの実施に関する業務  
契約者等の氏名、住所、電話番号、メールアドレス、お申し込みサービス内容、通信機器本体に関する情報等
4. オプションサービスの追加・変更に関する業務  
契約者等の氏名、住所、電話番号、メールアドレス、お申し込みサービス内容等および利用者の氏名・生年月日
5. サービス休止に関する業務  
契約者等の氏名、住所、電話番号、メールアドレス、お申し込みサービス内容等
6. 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  
契約者等の氏名、住所、電話番号、メールアドレス、お申し込みサービス内容、位置情報、通信機器本体に関する情報等および利用者の氏名・生年月日
7. アンケート調査に関する業務  
契約者等の氏名、住所、電話番号、メールアドレス、お申し込みサービス内容、生年月日、性別、通信機器本体に関する情報等および利用者の氏名・生年月日

8. 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  
契約者等の氏名、住所、電話番号、メールアドレス、お申し込みサービス内容、生年月日、性別、通信機器本体に関する情報等および利用者の氏名・生年月日
9. 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  
契約者等の氏名、住所、電話番号、メールアドレス、お申し込みサービス内容、生年月日、性別、利用料金、通信履歴に関する情報、位置情報、通信機器本体に関する情報等および利用者の氏名・生年月日
10. 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  
契約者等の氏名、住所、電話番号、メールアドレス、位置情報、通信機器本体に関する情報等
11. 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  
契約者等の氏名、住所、電話番号、メールアドレス、お申し込みサービス内容、通信履歴に関する情報、位置情報、通信機器本体に関する情報等
12. その他、契約約款等に定める目的  
  
契約者等の氏名、住所、電話番号、料金請求に必要となる金融機関の口座番号および名義、クレジットカード番号、メールアドレス、お申し込みサービス内容、暗証番号、利用料金、通信履歴に関する情報、位置情報、通信機器本体に関する情報等および利用者の氏名・生年月日

#### 2. コンテンツ・メディアサービス等

1. 利用料金等に関する業務  
契約者等の氏名、住所、電話番号、料金請求に必要となる金融機関の口座番号および名義、クレジットカード番号、お申し込みサービス内容、閲覧・利用履歴に関する情報、利用料金、通信機器本体に関する情報（製造番号、機種名、品番等）等および利用者の氏名・生年月日
2. お客様相談対応に関する業務  
契約者等の氏名、住所、電話番号、メールアドレス、お申し込みサービス内容、暗証番号、生年月日、利用料金、通信機器本体に関する情報等および利用者の氏名・生年月日
3. アフターサービスの実施に関する業務  
契約者等の氏名、住所、電話番号、メールアドレス、お申し込みサービス内容、通信機器本体に関する情報等
4. サービス休止に関する業務  
契約者等の氏名、住所、電話番号、メールアドレス、お申し込みサービス内容等
5. 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  
契約者等の氏名、住所、電話番号、メールアドレス、お申し込みサービス内容、位置情報、通信機器本体に関する情報等および利用者の氏名・生年月日
6. サービスのご利用状況を調査・分析して情報を提供する業務  
契約者等の氏名、住所、電話番号、メールアドレス、閲覧・利用履歴、お申し込みサービス内容、生年月日、性別、位置情報、通信機器本体に関する情報等および利用者の氏名・生年月日
7. 広告の表示および配信・配送に関する業務  
契約者等の氏名、住所、電話番号、メールアドレス、お申し込みサービス内容、生年月日、性別、位置情報、通信機器本体に関する情報等および利用者の氏名・生年月日
8. アンケート調査に関する業務  
契約者等の氏名、住所、電話番号、メールアドレス、お申し込みサービス内容、生年月日、性別、通信機器本体に関する情報等および利用者の氏名・生年月日
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  
契約者等の氏名、住所、電話番号、メールアドレス、お申し込みサービス内容、生年月日、性別、通信機器本体に関する情報等および利用者の氏名・生年月日

10. 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  
 契約者等の氏名、住所、電話番号、メールアドレス、お申し込みサービス内容、位置情報、閲覧・利用履歴に関する情報、通信機器本体に関する情報等
11. その他、利用規約等に定める目的  
 契約者等の氏名、住所、電話番号、料金請求に必要となる金融機関の口座番号および名義、クレジットカード番号、メールアドレス、お申し込みサービス内容、暗証番号、利用料金、位置情報、閲覧・利用履歴に関する情報、通信機器本体に関する情報等および利用者の氏名・生年月日

### 別掲3

#### 個人情報を利用する者

当社はおお客様の個人情報を以下の事業者との間で共同利用します。

1. KDDI 株式会社

### 別掲4

#### 不払者に係る個人情報の通知について

当社は料金その他の債務の支払がなく、au 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がない場合は、下記の「通知する者」に規定する事業者に対し、不払者に係る個人情報を通知いたします。

通知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
通知する個人情報の利用目的	サービス申込み時の審査
通知する者	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	沖縄セルラー電話株式会社

#### 迷惑メール等送信に係る個人情報（注）の通知について

当社は、au 通信サービスの提供に関し、一時に多数の者に対してされる電子メールの送信による電子メールの送受信上の支障を防止するため特に必要であり、かつ適切であると認められるときは、下記の「通知する者」に規定する事業者に対し、迷惑メール等送信に係る個人情報（注）を通知いたします。

注) 迷惑メール等送信に係る個人情報とは、一時に多数の者に対し、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（平成14年法律第26号）の規定に違反する電子メールの送信その他の電子メールの送受信上の支障を生じさせるおそれのある電子メールの送信をしたことを理由として、当社が利用停止措置を講じまたは契約を解除した加入者の情報をいいます。

通知する個人情報の項目	氏名、住所、電話番号、生年月日等
通知する個人情報の利用目的	サービス申込み時の審査
通知する者	携帯電話事業者、PHS 事業者
個人情報の管理について責任を有する者	沖縄セルラー電話株式会社

#### 本人確認に応じて頂けなかったお客様に係る個人情報の通知について

当社は、au 通信サービスの提供に関して、携帯電話不正利用防止法第 11 条の規定に基づく本人確認の求めに応じず、利用を停止した場合は、下記の「通知する者」に規定する事業者に対し、その利用停止者に係る個人情報を通知いたします。

通知する個人情報の項目	氏名、住所、電話番号、生年月日等
通知する個人情報の利用目的	サービス申込み時の審査
通知する者	携帯電話事業者、PHS 事業者
個人情報の管理について責任を有する者	沖縄セルラー電話株式会社

### 別掲5

#### 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い合わせは以下の方法にて、受付いたします。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、下記窓口にて電話にて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に必要な書類を送付いたします。  
 沖縄セルラー電話株式会社 個人情報開示相談室 TEL 098-860-6778（9:00～17:00 ただし土日祝日除く）
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、当社から送付いたします、次の申請書（A）に所定の事項をすべてご記入の上、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、下記宛ご郵送お願いいたします。

#### A. 当社所定の申請書

- **個人情報開示申請書**（注1）
- **利用者承諾書**（注2）  
 注1) 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。  
 注2) また、au 通信サービスに関しての通話履歴等の開示を希望される場合において、開示対象契約が「利用者登録制度」に登録されている場合には、「利用者承諾書」も併せてご提出をお願いします。

#### B. 本人確認のための書類（注2）

- **次の（イ）に掲げる書類のいずれかひとつ + （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、

- 運転免許証のコピー
- 旅券のコピー
- 健康保険の被保険者証のコピー
- 外国人登録証明書のコピー
- 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、（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、）

- 住民票の写し
- 外国人登録原票の写し

#### C. 払込取扱票お客様控のコピー（「開示等の求め」の手数料）

下記（4）「開示の求め」の手数料およびお支払方法をご参照ください。

上記 A、B、C の送付先

〒900-8540 沖縄県那覇市久茂地 1-7-1 琉球リース総合ビル 4F  
 沖縄セルラー電話株式会社 個人情報開示相談室 宛

3. 代理人による「開示の求め」  
「開示の求め」をする者が未成年者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こと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、登記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。）
  - (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又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。）
- 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（当社が別に定めるもの。申請書類に同封いたします。）
- (2) 当該委任状が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又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。）

4. 「開示の求め」の手数料およびお支払方法

1回の申請ごとに、1,000円

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いたします。）

手数料が不足していた場合はその旨ご連絡申しあげますが、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いたします。（非加入者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、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あげます。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

別掲6

「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、開示又は訂正等）に関する苦情については、下記までお申し出下さい。

お電話による場合

沖縄セルラー電話株式会社 個人情報開示相談室 098-860-6778（9:00～17:00 ただし土日祝日除く）

お手紙による場合

〒900-8540

沖縄県那覇市久茂地 1-7-1 琉球リース総合ビル 4F  
沖縄セルラー電話株式会社 個人情報開示相談室 宛

ご来社について

直接ご来社頂いてのお申出は受けかねますので、その旨ご了承賜りますようお願い申し上げます。

別掲7

認定個人情報保護団体及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