

# プライバシーポリシー

## 個人情報にかかる保護方針

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、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等の業務主管庁が定めた事業分野別ガイドライン、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以下の情報を取り扱います。また、取得したお客様の個人情報は、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。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。

当社が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）およびそれ以外のサービスを提供するために、お客様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、お客様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。

- お客様が当社サービス等をご利用いただくことに伴い当社が取得した情報
- 住民票等、公的機関に照会して入手した情報
- 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
- 信用情報機関等から取得した情報
- その他、お客様の紹介等、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（各事業分野別の利用目的を参照）の達成に必要な範囲をこえて取り扱いません。

- 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

### 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、以下のとおり技術的保護措置及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）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

- 個人情報管理の責任者として、「情報セキュリティ責任者」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、個人情報を取り扱う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、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。中止のお申し出は、下記までご連絡ください。

##### 「au お客様センター」

- au携帯電話をご利用のお客様
- au携帯電話から：局番なし 157（無料）
- 一般電話から：0077-7-111（無料）
- 受付時間：9:00～20:00（土・日・祝日も受付）
- 上記番号がご利用になれない場合：0120-977-699

##### インターネット・電話サービスをご利用のお客様

- 0077-777（無料）
- 受付時間：9:00～20:00（土・日・祝日も受付）
- 上記番号がご利用になれない場合：0120-994-778

#### 5. 個人情報の開示

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、合理的な期間で回答します。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 2** をご参照ください。

#### 6. 個人情報の訂正等

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）の申し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。

7. 個人情報の取り扱いに関する苦情の受付窓口

当社の個人情報の取り扱い (利用、提供、開示又は訂正等) に関する苦情については、下記までお申し出ください。

なお、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。

【沖縄セルラー電話株式会社 個人情報開示相談室】

〒900-8540

沖縄県那覇市久茂地 1-7-1 琉球リース総合ビル 4F

098-860-6778 (9:00～17:00 ただし土日祝日除く)

**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及び業務委託の有無

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、「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てします。

(1)電気通信サービス等		
個人情報を利用する業務	利用情報	委託の有無
1.利用料金等に関する業務	～ 、 ～	有り
2.契約審査等に関する業務	～ 、	有り
3.お客様相談対応に関する業務	～ 、 ～	有り
4.アフターサービスに関する業務	～ 、 、 ～	有り
5.オプションサービスの追加・変更に関する業務	～ 、 、 ～	有り
6.サービス休止に関する業務	～ 、 、	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	～ 、 ～	有り
8.アンケート調査に関する業務	～ 、 ～	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	～ 、 ～	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	～ 、 ～	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	～ 、 ～	有り
12.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	～ 、 ～	有り
13.その他サービス約款等に定める業務目的	～	有り

(2)コンテンツサービス等		
個人情報を利用する業務	利用情報	委託の有無
1.利用料金等に関する業務	～ 、 ～	有り
2.お客様相談対応に関する業務	～ 、 ～	有り
3.アフターサービスの実施に関する業務	～ 、 、 、	有り
4.サービス休止に関する業務	～ 、 、 ～	有り
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	～ 、 、	有り
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	～ 、 ～	有り
7.広告の表示および配信・配送に関する業務	～ 、 ～	有り
8.アンケート調査に関する業務	～ 、 ～	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	～ 、 ～	有り
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	～ 、 ～	有り
11.その他サービス約款等に定める業務目的	～	有り

利用する個人情報	取得源
契約者等の氏名、住所	本人
契約者の生年月日、性別	本人
契約者等の契約電話番号、メールアドレス及び連絡先電話番号、勤務先	本人
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
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
官報、電話番号帳等、公表されている情報	公表情報
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
料金請求に必要となる契約者等の金融機関口座番号・名義及びクレジットカード番号	本人
契約者のお申込サービス内容	本人
契約者のサービス利用料金等	利用情報
契約者及び利用者の通信開始/終了時刻・通信時間・通信先番号等通信履歴に関する情報	利用情報
契約者及び利用者の位置情報	利用情報
契約者及び利用者の閲覧・利用履歴	利用情報
通信機器本体に関する情報（製造番号、機種名、品番等）	利用情報
au 通信サービスにおける「利用者登録制度」での利用者の氏名・生年月日	本人
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

## 2. 個人情報の共同利用

当社は、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、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、KDDI 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、沖縄セルラー電話株式会社とします。

## 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、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 3 参照）に通知します。

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。

## 4. 認定個人情報保護団体及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。  
電気通信個人情報保護推進センター

### 割賦・割賦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及び業務委託の有無

当社は 別掲 1 記載のサービスの提供にあたって割賦・割賦あっせん業務を実施するにあたり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、割賦契約者等とは、割賦契約者、請求書送付先等とします。

個人情報を利用する業務	利用情報	委託の有無
1.割賦にかかる料金等に関する業務	～	有り
2.お客様相談対応に関する業務	～	有り
3.割賦販売・割賦購入あっせん等の審査業務	～	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	～	有り
5.アンケート調査に関する業務	～	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	～	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	～	有り
8.その他割賦・割賦あっせん規約等に定める業務目的	～	有り

利用する個人情報	取得源
割賦契約者等の氏名、住所	本人
割賦契約者等の契約電話番号、メールアドレス及び連絡先電話番号	本人
割賦契約者の勤務先	本人
割賦契約者の生年月日、性別	本人
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
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
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・名義及びクレジットカード番号	本人
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
割賦契約者の信用情報機関に登録されているクレジット利用履歴及び過去の債務の返済状況	信用情報機関

## プライバシーポリシー 別掲1

### 提供サービス

- 電気通信サービス等
  - au 通信サービス
  - FTTH サービス
  - 上記以外の当社提供サービス
- 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

## 2. 個人情報の共同利用

当社は、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、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、KDDI 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、沖縄セルラー電話株式会社とします。

## 3. 加盟個人情報情報機関等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・割賦あっせん購入契約に関する個人情報を、当社が加盟する個人情報情報機関(以下、「加盟個人情報情報機関」という)ならびに、与信業務等に関して提携する企業(以下、「提携企業」といい、加盟個人情報情報機関と提携企業をあわせて「加盟個人情報情報機関等」という)に提供します。

### (1) 登録情報及び登録期間

#### a 本契約に係る申込をした事実

- ・登録期間 当社が個人情報情報機関に照会した日から6ヶ月間
- ・登録情報 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

#### b 本契約に係る客観的な取引事実

- ・登録期間 契約期間中及び契約終了後5年以内
- ・登録情報 契約の種類、契約日、契約額、貸付額、商品名及びその数量並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

#### c 債務の支払を延滞した事実

- ・登録期間 契約期間中及び契約終了日から5年間
- ・登録情報 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。)調査中である旨の情報

### (2) 加盟個人情報情報機関等

#### a 加盟個人情報情報機関

株式会社シ・アイ・シー  
〒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

#### b 提携個人情報機関

・全国銀行 個人情報センター  
〒100-8216 東京都千代田区丸の内1-3-1  
電話番号:03-3214-5020

・株式会社 日本信用情報機構  
〒101-0042 東京都千代田区神田多町2-1 神田進興ビル  
電話番号:0120-441-481

## 4. 認定個人情報保護団体及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 : 日本クレジット協会

## 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」の申し出先

「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。受け付け後、当社より個人情報開示等に必要な書類を送付いたします。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。

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)

別紙 1: 個人情報開示申請書

別紙 2: 利用者承諾書

別紙 3: 委任状

### (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) と払込取り扱い票お客様控のコピー (C) を同封の上、下記宛ご郵送ください。

#### A. 当社所定の申請書

- 1) 個人情報開示申請書 (注 1)
- 2) 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ください。  
注 2) また、au 通信サービスに関する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」も併せてご提出ください。

#### 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、

- 1) 運転免許証のコピー
- 2) パスポートのコピー
- 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、(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、)

- 6) 住民票の写し
- 7) 外国人登録原票の写し

#### C. 払込取り扱い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) 当該委任状が本人により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ます。）

### (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

払込取り扱い票にて（払込取り扱い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連絡いたしますが、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

### 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

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