

## 電気通信事業に係る個人情報保護ポリシー

株式会社エネクスライフサービス(以下、「当社」といいます。)は、当社の定める「個人情報保護ポリシー」、「個人情報の保護に関する法律」その他関連する法令およびガイドライン等に基づき、お客さまの個人情報の保護に適切に対応します。なお、当社は、個人情報のみならず、法人その他の団体のお客さまに関する情報についても個人情報と同様に適正に取り扱います。

### 1. 利用する個人情報および利用目的

当社は、電気通信事業法にもとづく電気通信事業およびそれに付随・関連して行うインターネット付随サービス業、情報サービス業、電気通信設備販売・工事・保守等における商品・サービスの提供(以下、「電気通信サービス等」といいます。)に際して、個人情報(個人情報保護法第2条に規定する個人情報をいい、個人データおよび保有個人データを含みます。以下においても同様とします。)を取り扱うにあたり、利用する個人情報および利用目的を、次のとおり定めます。

#### 1) お客さまによる電気通信サービス等のお申し込み、ご利用およびお問い合わせについて

利用する個人情報	<ul style="list-style-type: none"><li>● お客さまの氏名、住所、生年月日、性別、職業、勤務先、電話番号、メールアドレス等</li><li>● お客さまがお申し込み又はご利用の電気通信サービス等の名称、内容、申し込み・提供開始・終了の日付等の申込・契約内容に関する情報</li><li>● 電気通信回線、電気通信設備等の設置場所所在地</li><li>● 料金請求先の氏名、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口座名義、クレジットカード番号、利用料金、支払日、支払状況等支払いに関する情報</li><li>● 通信開始時刻、通信終了時刻、通信時間、通信先、通信記録等の情報</li><li>● 故障対応状況、故障履歴情報等の利用設備に関する情報</li><li>● お客さまの本人確認のために提示いただいた書面に記載の個人情報</li><li>● その他お客さまによる電気通信サービス等のお申し込み、ご利用およびお問い合わせに際して取得した個人情報</li></ul>
利用目的	<ul style="list-style-type: none"><li>● お客さまの本人確認、与信管理、電気通信サービス等の提供、電気通信サービス等の料金の計算および請求、これらに関するお客さまへのご連絡、お問合せへの対応その他お客さまとの契約に基づく契約内容の実施のため</li><li>● 電気通信サービス等に利用する設備の保全、電気通信サービス等の維持運営および改善のため</li><li>● 電気通信サービス等の紹介、提案およびコンサルティング、電気通信サービス等の品</li></ul>

	<p>質改善・CS(顧客満足度)向上等のための施策(アンケート調査を含みます。)の実施のため</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 新たな商品・サービス等の企画および開発のため</li> <li>● 当社または他社の商品、サービスまたはキャンペーンのご案内のため</li> </ul>
--	--

## 2)相談窓口へのご相談、ご要望等

(故障受付や個人情報の開示等のお申出等を含みます。)について

利用する個人情報	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ご相談、ご要望等いただいたお客さまの氏名、住所、電話番号、メールアドレス等</li> <li>● その他ご相談、ご要望等の内容のうち個人情報に該当する項目</li> </ul>
利用目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ご相談、ご要望等の内容に関して対応するため</li> <li>● ご意見、ご相談等の内容に基づく電気通信サービス等の品質改善および新たな電気通信サービス等の開発のため</li> </ul>

## 3)当社が実施するアンケート調査その他の調査または懸賞へのご応募(以下「アンケート調査等へのご参加」といいます。)について

利用する個人情報	<ul style="list-style-type: none"> <li>● アンケート調査等へのご参加に当たってお知らせいただいたお客さまの氏名、住所、電話番号、メールアドレス、年齢、生年月日、職業、性別等</li> <li>● その他アンケート調査等の内容のうち個人情報に該当する項目</li> </ul>
利用目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>● アンケート調査その他の調査に必要な素材およびアンケート調査その他の調査に対する謝礼等の送付、懸賞の賞品の送付のため</li> <li>● 電気通信サービス等の品質改善、新たな電気通信サービス等の開発のため</li> <li>● 電気通信サービス等のご紹介、ご提案、コンサルティングご相談、ご要望等に対応するため</li> <li>● 新たな商品・サービス等の企画および開発のため</li> <li>● 当社または他社の商品、サービスまたはキャンペーンのご案内のため</li> </ul>

当社が他の事業者から委託された業務(他の事業者の商品・サービスの販売・取次等)の実施に当たって取り扱うこととなる個人情報は、その委託された業務の実施に必要な範囲内で利用します。また、当社が業務の一部を委託する場合において、当該業務委託先から受領することとなる個人情報は、その業務に必要な範囲内で利用します。

当社は、個人情報を厳正に管理し、その利用においては、法令に基づく場合を除き、上記利用目的のほかお客さまの同意を得た目的の範囲内でのみ利用します。

なお、お客さまとの電気通信サービス等に係る契約が終了した後においても、利用目的の範囲内で個人情報を利用することがあります。

## 2.個人情報の共同利用

当社は、電気通信サービス等の提供にあたり、個人情報を以下の通り共同利用する場合があります。

共同利用する者	伊藤忠エネクスホームライフ関東株式会社
共同利用する個人情報	<ul style="list-style-type: none"><li>● お客さまの氏名、住所、生年月日、性別、職業、勤務先、電話番号、メールアドレス等</li><li>● お客さまがお申し込み又はご利用の電気通信サービス等の名称、内容、申し込み・提供開始・終了の日付等の申込・契約内容に関する情報</li><li>● 電気通信回線、電気通信設備等の設置場所所在地</li><li>● 料金請求先の氏名、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口座名義、クレジットカード番号、利用料金、支払日、支払状況等支払いに関する情報</li><li>● 通信開始時刻、通信終了時刻、通信時間、通信先、通信記録等の情報</li><li>● 故障対応状況、故障履歴情報等の利用設備に関する情報</li><li>● お客さまの本人確認のために提示いただいた書面に記載の個人情報</li><li>● その他お客さまによる電気通信サービス等のお申し込み、ご利用およびお問い合わせに際して取得した個人情報</li></ul>
共同利用する目的	<ul style="list-style-type: none"><li>● お客さまの本人確認、与信管理、電気通信サービス等の提供、電気通信サービス等の料金の計算および請求、これらに関するお客さまへのご連絡、お問合せへの対応その他お客さまとの契約に基づく契約内容の実施のため</li><li>● 電気通信サービス等に利用する設備の保全、電気通信サービス等の維持運営および改善のため</li><li>● 電気通信サービス等の紹介、提案およびコンサルティング、電気通信サービス等の品質改善・CS(顧客満足度)向上等のための施策(アンケート調査を含みます。)の実施のため</li><li>● 新たな商品・サービス等の企画および開発のため</li><li>● 当社または他社の商品、サービスまたはキャンペーンのご案内のため</li></ul>
共同利用する個人情報の管理責任者	株式会社エネクスライフサービス

## 3.個人情報の第三者提供等について

お客さまが当社に提供された個人情報、次の例外を除いて、事前にお客さまの同意なく第三者への開示、提供、販売、共有はいたしません。また、必要な範囲を超えて第三者に開示、提供することはありません。

- (1) 法令に定める手続きに基づき、開示を求められた場合。
- (2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、お客さまの同意を得ることが困難である場合。
- (3) 当社の電気通信サービス等に必要な設備が脅威にさらされている場合等、当社又は第三者の権利を防衛するため必要やむを得ないと認められる場合。
- (4) 公衆衛生の向上又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、お客さまの同意を得ることが困難である場合。
- (5) JPNIC 等 IP アドレス・ドメイン等の運用・管理組織に対し、IP アドレス・AS 番号・ドメイン等の登録を行った場合において、運用・管理組織の定める規則等に基づき、その組織の管理する方法により公開または開示する場合。
- (6) 東日本電信電話株式会社および西日本電信電話株式会社（以下、併せて「NTT」といいます。）が提供する光コラボレーションモデルを活用した光ファイバー回線を用いた電気通信・インターネット接続サービス（以下「光コラボサービス」といいます。）を提供するにあたり、サービス提供、工事および保守を目的として NTT に提供する場合（なお、NTT は、NTT の定めに従いお客さまの個人情報を第三者に開示する場合があります。）。
- (7) 利用目的を達成するために必要な範囲内で、当社が金融機関や業務委託先に提供する場合。
- (8) 利用規約等に開示先を明示し、事前にお客さまの同意の下、提携先に提供する場合。

#### 4.安全管理のための措置について

当社は、お客さまの個人情報を適正に取扱うため、各種の基準・ガイドライン等を参照しつつ、社内規程および社内管理体制の整備を行い、個人情報への不正アクセスや個人情報の紛失、破壊、改ざんおよび漏えい等防止に関して必要な安全管理措置を講じるとともに、その見直しを継続して実施して行くこととします。また、個人情報を取り扱う業務に従事する者に対して必要な教育研修等を実施するとともに適切な監督を行います。

当社は、電気通信サービス等の販売・受付業務、保守、運用業務、料金関連業務、マーケティング業務その他業務において、個人情報の取り扱い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。

#### 5.個人情報の開示・修正について

お客さまが、お客さまの個人情報の開示・訂正をご希望される場合には、次の手続にて、受付しま

す。

**【開示請求の手続】**(サービス毎にお客さま情報の照会手続が定められている場合は、そちらもご利用いただけます。)

**1)受付方法(郵送での受付となります。)**

「個人情報開示申請書」(以下、「申請書」といいます。)に所定事項を全て記載の上、本人確認書類を同封し、下記送付先までご郵送ください。申請書は、相談窓口にご依頼になることによりお取り寄せできます。なお、ご郵送いただく際の封筒には朱書きで「申請書類在中」とお書きください。

**【送付先】**

〒105-8430

東京都港区虎ノ門2丁目10番1号虎ノ門ツインビルディング東棟11F

株式会社エネクスライフサービス「個人情報開示申請」郵送受付窓口宛

**2)本人であることの確認方法**

申請にあたっては、次に定める本人確認書類を同封してください。

いずれかの公的証明書(申請時に有効なもの)の写し1通

(氏名・住所が確認できない場合、再度送付をお願いする場合があります。)

- 旅券(パスポート)
- 運転免許証
- 写真付き住民基本台帳カード
- 外国人登録証明書
- 健康保険、国民健康保険または船員保険等の被保険者証
- 共済組合員証
- 国民年金手帳
- 年金手帳
- 公の機関が発行した資格証明書で写真付のもの(療育手帳、障がい者手帳等)
- 印鑑証明書(申請書に押印した印鑑のものに限る)

代理人による申請の場合は、次の確認書類を併せて同封願います。

法定代理人の場合	1.戸籍謄本、戸籍抄本、家庭裁判所の証明書、登記事項証明書等法定代理人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(お客さまによる申請の場合と同じ)
----------	--

委任による代理人の場合	<ol style="list-style-type: none"> <li>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）</li> <li>2.当該委任状をお客さまが作成したことを確認できる書類（委任状に押されたお客さまの印鑑と同一の印影の印鑑証明書）</li> <li>3.代理人自身の本人確認書類（お客さまによる申請の場合と同じ）</li> </ol>
-------------	---

### 3)回答方法

当社からの回答は、ご契約者本人宛（ご契約者住所又は請求書等送付先住所）に、簡易書留郵便にて送付します。なお、当社は、次のいずれかに該当する場合は、当該求めに係る個人情報の全部又は一部について開示を行わないことがあります。開示を行わないことを決定した場合はその旨、理由を付記してお知らせします(その場合も手数料をいただきます。)

- 申請書に記載されている住所、本人確認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場合その他本人確認ができない場合。
- 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、当社に存在しない場合。
- お客さま又は第三者の生命、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。
- 他の法令に違反することとなる場合。

### 4)開示に関する手数料

開示の手続きにあたっては、回答の返信実費として、1回の申請ごとに、380円をいただきます。お支払いは、当社にご送付される申請書に、380円分の切手を同封してください。切手の同封がない場合は、開示の求めがなかったものといたします。提出いただいた書類は、当社で責任をもって廃棄いたします。

#### 【個人情報の修正等の手続について】

お客さまご自身の個人情報の修正等を希望される場合には、サービス別に定められている手続に従い、申請してください。なお、手続が不明な場合は、各サービスのお問い合わせ窓口までお問い合わせ願います。

### 6.個人情報の取り扱いに関する相談窓口

個人情報の取り扱いに関するお客さまからのお問い合わせについては、お問い合わせフォームで受け付けております。

### 7.個人情報保護方針の改定について

当社では、お客さまの個人情報の保護を図るために、また、法令その他の規範の変更に対応するために、個人情報保護方針を改定する事があります。改定した場合には、このホームページの掲載内容に反映すること等により公表します。

**附則**

制定 2016 年 11 月 1 日