

個人情報の取扱いについて

制定日 2013 年 12 月 5 日

楽天コミュニケーションズ株式会社

代表取締役社長 池口 正剛

1.個人情報の適切な管理について

楽天コミュニケーションズ株式会社（以下、「当社」といいます。）は、お客さまの個人情報をプライバシーポリシーに従って取り扱うことといたします。

プライバシーポリシー <http://www.fusioncom.co.jp/policy/index.html>

2.「情報管理責任者」の設置

「情報管理責任者」を専任で設置すると共に、その役割を明確にし、情報管理責任者が適切に個人情報管理に関する活動を行えるように社内統制をして参ります。

3.個人情報の適切な収集について

当社は、サービスの提供にあたり、主に以下のような、お客様に関する情報を取得します。なお、以下は例示であり、また、情報の具体的内容によっては個人情報に該当しない場合もあります。

(1) お客様から提供される情報

氏名（フリガナを含む）、住所、電話番号（携帯電話・FAXを含む）、電子メールアドレス、携帯メールアドレス、その他連絡先に関する情報、クレジットカード情報など、お客様から当社に提供される一切の情報

(2) サービスの利用に関連して取得される情報

お客様が当社の商品またはサービスの予約・入札・購入、プレゼント応募、その他の取引を申し込まれた場合の、お客様を識別できる情報と紐づいた状態での取引履歴に関する情報

- ・当社からのメールマガジンなどの購読に関する情報
- ・楽天スーパーポイントの獲得に関する情報

電話や電子メールその他の手段により、アンケートキャンペーンに参加する、掲示板を利用する、またはサービスを評価するなどを行った場合の、その発言または記載内容に関する情報

(3) アクセスしたことを契機として機械的に取得される情報

お客様のコンピュータがインターネットに接続するときに使用される IP アドレス、携帯端末の機体識別に関する情報

- ・メールマガジンなどの購読に関する情報

当社サービスとしてお客様が利用するネットワークを介し、ウェブサイトアクセスしたことを契機として取得された、お使いのブラウザの種類・バージョン、オペレーティングシステム、プラットフォームなどのほか、お客様の閲覧されたページ

(URL)、閲覧した日時、表示または検索された商品などに関する情報

- ・上記のほか、クッキー(cookie)やウェブビーコン(webbeacon)の技術を使用して取得したアクセス情報や、当社サービスとしてお客様が利用するネットワークの運営会社の通信機器類で取得したアクセス情報、その他、自動的に収集・保管される情報

(4) 楽天株式会社から取得する情報

- ・当社が当社所定の手続により楽天株式会社から取得したお客様の楽天会員登録情報、楽天スーパーポイント等のポイントプログラムに関する情報、楽天株式会社の運営するサービスに係るお客様の取引履歴、その他下記[個人情報の利用目的]に定める利用目的達成に必要なとなる情報
- ・お客様は、楽天株式会社が当社に対して上記の個人情報を提供し、当社がこれを下記[個人情報の利用目的]に定める利用目的に利用することに同意するものとします。なお、当社が楽天株式会社から提供を受けるのは、当社のサービスを利用しているお客様に関する、下記[個人情報の利用目的]に定める利用目的を達成するために必要な範囲の情報に限られます。

4.個人情報の利用目的

- (1) 当社サービスの役務の請求・通知・停止・解除・予約・入札・購入・プレゼントなどの応募・商品の配送・役務の提供・代金決済・お客様からのお問い合わせへの対応・業務委託先からお客様へのお問い合わせ・関連するアフターサービス・その他取引遂行にあたって必要な業務
- (2) カスタマーセンターへのお問い合わせ内容の確認やオペレーターの品質の維持、向上、評価等、サービス向上のため、当社が定める業務の遂行上必要な範囲内における通話の録音及び利用
- (3) 当社または業務取引先の広告宣伝及びマーケティング
- (4) お客様向け各種メールマガジンなどの情報提供
- (5) サービスについての電子メール、郵便、電話などによる情報提供
- (6) お客様がご覧になるコンテンツや広告を、お客様の性別、年齢、居住地、趣味・嗜好など個人の属性または購入履歴、ウェブサイトの閲覧履歴、IP アドレス等のアクセスログなどによりパーソナライズするため
- (7) お客様によるサービスの利用を分析し、新規サービスの開発や既存サービスの改善をするため
- (8) アンケート、キャンペーン、掲示板などの意見・情報の交換、日記等のサービスに関連して、お客様と連絡をとること
- (9) 楽天スーパーポイントの獲得・付与・使用に関する情報を、楽天スーパーポイント等のポイントプログラムの運営等のため

5.個人情報の第三者提供

当社は、下記の通りお客様の個人データを、楽天株式会社に対して提供いたします。

- (1)提供される個人データは、お客様の登録情報および楽天スーパーポイントの獲得・付与・使用に関する情報となります。
- (2)楽天株式会社の利用目的は以下の通りです。
 - ・楽天株式会社の運営するサービスの提供、広告宣伝、マーケティング、営業行為、お問い合わせ対応
 - ・楽天スーパーポイント等のポイントプログラムの運営
 - ・上記の他これらに付随する業務の履行
- (3)個人データは、書面または電子媒体を用いて楽天株式会社に提供します。
- (4)当社から楽天株式会社に提供された個人データにつきましては、楽天株式会社が定める楽天グループの個人情報保護方針が適用されます。

これ以外に、お客さま本人の許可なく第三者に提供することはありません。

ただし、法令に基づく場合、人の生命、身体または財産の保護の必要がある場合、警察、裁判所等の公的機関への協力が必要である場合は、この限りではありません。

6.個人情報の預託

当社では、業務の全部または一部を外部に委託する際に、委託先に個人情報を預託する場合があります。この場合、当社が定める委託先選定基準に則り確実に安全対策等を実施している委託先のみを選定するとともに、委託先に対し適切に管理・監督を行います。

7.個人情報の開示、訂正等

当社が保有する個人情報について開示、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の停止をいいます。）のお申し出があった場合は、お客さま本人からの請求であることを確認させていただいたうえで、すみやかに開示、訂正等を行います。ただし、以下の事由により開示、訂正等を行わない場合があります。その場合は、開示、訂正等を行わない旨を通知いたします。

- (1) 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
- (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) 他の法令の規定により特別の手續が定められている場合

8.16 歳未満のお客様へのお願い

16歳未満のお客様が個人情報を当社にご提供される場合は、保護者の方の同意のもとにご提供くださるようお願いいたします。

9.個人情報を提供されることの任意性について

お客さまの個人情報を当社に提供されるかは、お客さまの任意によるものです。ただし、ご希望されるサービスを提供する上で必要な個人情報を提供されない場合は、適切な状態でサービスを提供できないことがありますので、予めご了承ください。

10.個人情報に関する問合せ窓口

当社が保有する個人情報に関するお問い合わせ、または個人情報の開示、訂正等のお申し出については、下記の窓口までご連絡ください。

窓口

お客さまセンター 0120-987-100

9:00～18:00 年中無休

11.通話の録音について

お客さまからのお問い合わせやお申し込み等に際して、内容を正確に把握するため通話を録音させていただく場合があります。

12.本ウェブサイトの運営について

本ウェブサイトは、当社の情報を提供することを目的として運営しております。お客さまが本ウェブサイトをご利用になる場合、サービスのお申し込み、お問い合わせ、アンケート等、一部のページでお客さまの個人情報をお伺いする場合がございますが、あくまでお客さまが任意に選択可能なものとなっております。なお、サービスのお申し込みに関しては、当社がサービス提供に必要なお客さまの個人情報は必須となっております。ウェブサイトにアクセスしたことを契機として、お使いのブラウザの種類・バージョン、オペレーティングシステム、プラットフォームなどのほか、お客様の閲覧されたページ(URL)、閲覧した日時、表示または検索された商品などに関する情報を取得します。

上記のほか、クッキー(cookie)やウェブビーコン(webbeacon)の技術を使用して取得したアクセス情報や、当社サービスとしてお客様が利用するネットワークの運営会社の通信機器類で取得したアクセス情報、その他、自動的に収集・保管される情報を取得します。お客さまの次回の来訪をより快適にさせていただくため、また、より良い情報提供を行うためのサイトの傾向分析のために使用するものです。お客さまのプライバシーを侵害するものではなく、またお使いのコンピュータへの悪影響はございません。

当サイトのご利用は、お客様の責任において行われるものとします。当サイト及び当サイトにリンクが設定されている他のウェブサイトから取得された各種情報の利用によって生じた損害に関して、当社は原則として責任を負いません。

楽天コミュニケーションズ株式会社

個人情報保護管理者：情報セキュリティ全社管理責任者