

個人情報保護に関する宣言

第5.0版

2018年11月26日 施行

(文書番号 B-101)

株式会社愛媛CATV

～ 目次 ～

1 個人情報の定義	1
2 個人情報の取得・利用及び第三者への提供.....	1
3 個人情報の提供先の範囲	3
4 ご家族様への対応	3
5 お客様の個人情報の安全管理措置.....	4
6 お客様の個人情報の開示、利用目的の通知請求等.....	4
7 当社の委託先への個人情報の提供.....	5
8 免 責	6
9 関係法令の遵守	6
10 この宣言の変更及び告知	6
11 個人情報が漏洩した場合の措置.....	6
12 個人情報についての窓口	7
13 個人情報の保存期間と廃棄方法.....	7
14 個人情報の提供の任意性	7

株式会社愛媛CATV（以下、当社といいます。）は、お客様の個人情報の保護及び適切な取扱いが、当社にとって社会的責務であると考えております。当社は、当社が取得する個人情報を、この個人情報の保護に関する宣言（以下、宣言といいます。）に基づき適切に取扱い、保護に努めてまいります。

1 個人情報の定義

個人情報とは、以下のような特定の個人を識別できるものをいいます。

- [1] 氏名・住所・生年月日・性別・職業・電話番号・電子メールアドレス・口座番号及び名義・クレジットカード情報・住宅の図面及びお客様に提供するサービス内容、視聴履歴等。
- [2] その情報のみでは特定の個人を識別できないが、他の情報と容易に照合することができ、この照合により特定の個人を識別できることとなる情報。
- [3] 上記の情報のうち1つまたは複数をもつことによりお客様の個人を特定できる情報。

2 個人情報の取得・利用及び第三者への提供

- (1) 当社は、以下に掲げる利用目的の達成に必要な範囲で、個人情報を取得します。
- (2) お客様の個人情報は、利用目的の達成に必要な範囲内で当社が利用する他、委託業務の達成に必要な範囲内で当社が委託したのもも利用できるものとします。
- (3) 有線テレビジョン放送サービス・インターネット接続サービス・固定電話サービス（ケーブルプラス電話）・IP電話サービス・携帯電話サービス・光通信網専用線サービス（以下、「当社のサービス」といいます。）をご利用のお客様の個人情報について
 - [1] 当社は、お客様ご本人による書面への記入・インターネット上に設置されたフォームへの入力、お客様からのお電話・FAX・電子メールにより、お客様の個人情報を取得します。
 - [2] お客様への当社のサービスに関する契約の締結及び工事の施工のためにお客様の氏名・住所・電話番号・住宅の図面を、また、料金請求や収納業務のために金融機関のお客様の口座番号及び名義・クレジットカード情報、ならびにお客様に提供する当社のサービス内容をそれぞれ利用します。
 - [3] お客様に対してダイレクトメール・電子メール・定期訪問等により情報（当社のサービスに関する各種キャンペーン等のお知らせや当社のサービス案内・番組表など）を提供し、または、各種アンケート調査を実施するため、お客様の氏名・住所・電話番号・電子メールアドレス及びお客様に提供する当社のサービス内容を利用します。
 - [4] 当社のサービスの変更・休廃止の通知をお客様にお届けするため、お客様の氏名・住所・電話番号・電子メールアドレス及びお客様に提供する当社のサービス内容を利用します。
 - [5] お客様から寄せられたご意見、ご要望、ご相談、苦情への対応業務のため、お客様の氏名・住所・電話番号・電子メールアドレス及びお客様に提供する当社のサービス・お問合せの内容を利用します。
 - [6] お客様に提供する当社のサービスの保守を行うため、お客様の氏名・住所・電話番号・電子メールアドレス及びお客様に提供する当社のサービス内容を利用します。

- [7] お客様の個人情報の集計・分析を行い、個人が識別・特定できないように加工した統計資料を作成し、サービスの向上及び新規サービスの開発等を行うために、お客様に提供する当社のサービス内容を利用します。
 - [8] 当社の各種サービス（番組情報等のレコメンドやターゲティング広告の配信を含む）・キャンペーン・イベントまたは業務提携先や第三者提供先等の商品やサービス等の情報を提供する業務に利用します。
- (4) 当社のサービス・放送番組等についてのお問合せをされるお客様の個人情報について
- [1] 当社は、お客様ご本人による書面への記入・インターネット上に設置されたフォームへの入力、お客様からのお電話・FAX・電子メールにより、お客様の個人情報を取得します。
 - [2] 当社は、お客様のお問合せへの返答のため、お客様の氏名、住所・電話番号・電子メールアドレス等の連絡先、及びお問合せの内容を利用します。
 - [3] お客様の個人情報の集計・分析を行い、個人が識別・特定できないように加工した統計資料を作成し、サービスの向上及び新規サービスの開発等を行うために、お客様に提供する当社のサービス内容を利用します。
- (5) 当社の自主制作番組のビデオテープ等を購入されるお客様の個人情報について
- [1] 当社は、お客様ご本人による書面への記入・インターネット上に設置されたフォームへの入力、お客様からのお電話・FAX・電子メールにより、お客様の個人情報を取得します。
 - [2] 当社は、ビデオテープ等の販売・発送のため、お客様の氏名、住所・電話番号・電子メールアドレス等の連絡先を利用いたします。
- (6) 当社で募集する懸賞等への応募、イベント等への参加申込みをされたお客様の個人情報について
- [1] 当社は、お客様ご本人による書面への記入・インターネット上に設置されたフォームへの入力、お客様からのお電話・FAX・電子メールにより、お客様の個人情報を取得します。
 - [2] 当社は、懸賞・各種応募の当落・採否の決定、決定者への連絡、賞品等の発送のために、お客様の氏名、住所・電話番号・メールアドレス等の連絡先、及びその他各懸賞やイベント毎に必要とされる情報を利用いたします。なお、各懸賞やイベント毎に必要とされる情報につきましては、その都度、各応募要項に掲載するものとします。
- (7) 当社の取材を受けられる方の個人情報について
- [1] 当社は、ご担当者様ご本人による書面への記入・インターネット上に設置されたフォームへの入力、お客様からのお電話・FAX・電子メールにより、お客様の個人情報を取得します。
 - [2] 当社は、取材作業及び担当者様との連絡のため、お客様の氏名、住所・電話番号・電子メールアドレス等の連絡先を利用いたします。
- (8) 当社の求人へ応募された方の個人情報について
- [1] 当社は、応募者様ご本人による書面への記入・インターネット上に設置されたフォームへの入力、応募者様からのお電話・FAX・電子メール及び応募者様との面談により、

応募者様の個人情報を取得します。

- [2] 当社は、採用・不採用の通知、応募者様の選考のため、応募者様の氏名、生年月日、住所・電話番号・メールアドレス等の連絡先、当社が配布するエントリーシートに記載の項目、他応募者様が任意で使用する履歴書等の応募書類に記載の項目、及び筆記試験の解答・点数などを利用します。

(9) その他

- [1] 当社は、伝送路の敷設及び維持管理のため、それに関わる土地の所有者様の、氏名、住所・電話番号等の連絡先を利用いたします。
- [2] 当社は、前項の個人情報について、所有者様ご本人による書面への記入、ご本人との面談の他、現地での調査及び登記簿謄本の閲覧により、所有者様の個人情報を取得します。

- (10) (3) ~ (9) いずれの場合も、上記の利用目的以外にお客様の個人情報を利用する必要が生じた場合には、下記3. [2] ~ [9]に該当する場合を除き、事前にお客様に利用者及び利用目的を連絡し、お客様から事前の同意を得た上で利用します。

3 個人情報の提供先の範囲

お客様の個人情報は、次のいずれかに該当する場合を除き、いかなる第三者にも提供いたしません。

- [1] お客様から同意を得た場合。
- [2] 下記4.にあるお客様のご家族への対応の場合。
- [3] 外部事業者が十分な個人情報の保護水準を満たし、個人情報の漏洩等が行われないよう契約を締結している場合。
- [4] 第三者が提供するサービスの案内や告知の実施のために、業界ビッグデータプラットフォームを通じて、第三者に提供する場合。
- [5] 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、お客様の同意を得ることが困難である場合。
- [6] 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、お客様の同意を得ることが困難である場合。
- [7] 国の機関若しく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、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恐れがある場合。
- [8] 裁判官の発付する令状により強制処分として捜索・押収等がなされる場合。
- [9] 警察、税務署等の法律上の照会権限を有する者からの照会（刑事訴訟法第197項、弁護士法第23条の2等）がなされた場合。

4 ご家族様への対応

当社におけるお客様のご家族様について、以下の方針で対応します。

- (1) 登録電話番号にお電話してご本人様以外がご対応された場合について、お客様ご本人のご家族であるか否かに関わりなく、ご登録電話番号あてのお電話に直接出られた方については、お客様ご本人の個人情報を以下の範囲で開示させていただきますので、あらかじめご了承くださいたくお願いいたします。

- [1] お客様ご本人の氏名（ご在宅の確認、お呼び出しの依頼など）
- [2] ご本人様ご不在の場合、基本的に再度お電話する旨をお伝えしますが、必要に応じて以下の内容を申しそえる場合があります。
 - (a) ご本人様の氏名・ご登録住所の確認
 - (b) ご本人様から愛媛CATVにサービス等のお申込があったこと。
 - (c) 当社とご本人様との間にサービス等に関する契約関係があること。
 - (d) その他用件の骨子

なお、お客様ご本人のパスワードや通信の秘密に関わる事項については、一切開示することはありません。

(2) ご家族様からお問い合わせいただいた場合の対応について

- [1] 「家族」とは、本人の親族をいうものとし、同居の友人などは含まないものとします。
- [2] 親族か否かは、原則として申告の内容により判断させていただきます。ただし、必要に応じて、ご契約本人様の氏名、生年月日、ご登録住所などを確認させていただく場合があります。
- [3] お客様ご本人のプライバシーに係る情報および通信の秘密に係る情報以外の情報であって、かつ、社会通念上ご家族様にお伝えしても差し支えない情報については、当社の判断により、ご家族様に直接回答させていただきます。

また、以下の手続きについてご家族様からご依頼のあった場合は、同様に当社の判断により、手続き用紙の送付または手続きの受付を実施します。

- (a) ご利用中のサービスに関する各種手続き
- (b) サービス追加の申し込み
- (c) サービスの解約

5 お客様の個人情報の安全管理措置

- (1) 当社は、社員に対して個人情報の保護に関する教育・啓発活動を実施する他、個人情報保護管理者を選任し、お客様の個人情報の安全管理に努めます。
- (2) 当社は、お客様の個人情報への不正なアクセスや個人情報の漏洩・滅失または毀損を防止するため、当社のウェブサイトの物理的・人的過失についてセキュリティの確保・維持に努めます。
- (3) 当社は、当社が委託先との間で機密保持契約を締結し、お客様の個人情報について適切な取扱い及び保護を行うよう指示・監督をします。

6 お客様の個人情報の開示、利用目的の通知請求等

- (1) 当社が保有しているお客様の個人情報について、開示・利用目的の通知・訂正・追加・削除・利用停止・消去及び第三者への提供停止（以下、「開示等」という）の各請求をされる場合は、当社所定の書式により当社まで直接ご請求下さい。個人情報漏洩防止・正確性・安全性の確保の観点から、その請求が不当な場合を除き遅滞なく必要な調査を行い、当該ご請求がお客様ご自身によるものであること又は正当な代理人によることが確認できた場合に限

り、お客様の個人情報の開示等を行います。ただし、開示等を行うことにより次の各号のいずれかに該当する場合には、その全部又は一部の開示等をしないことがあります。

- ① 本人又は第三者の生命・身体・財産その他の権利利益を害する恐れがある場合
 - ② 当社の権利又は正当な利益を損なったり、業務の適正実施に著しい支障を及ぼす恐れがある場合
 - ③ 違法又は不当な行為を助長し、又は誘発する恐れがある場合
 - ④ 国の安全が害される恐れ、他国若しくは国際機関との信頼関係が損なわれる恐れ又は他国若しくは国際機関との交渉上不利益を被る恐れがある場合
 - ⑤ 犯罪の予防・鎮圧又は捜査その他の公共安全と秩序の維持に支障が及ぶ恐れがある場合
 - ⑥ 国の機関又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、当該事務に支障を及ぼす恐れがある場合
 - ⑦ 他の法令に違反することとなる場合
- (2) 当社が保有しているお客様の個人情報について開示等の各請求を行う場合、お客様は当社に対して、次の①～④のいずれかの書類を提示し、又はそのコピーを提出していただきます。さらに、前(1)項の代理人には⑤の手続きをしていただきます。
- ① 運転免許証
 - ② 健康保険証
 - ③ パスポート
 - ④ その他本人の確認ができる書類
 - ⑤ 代理人の方は、お客様からの委任状等の委任されたことを証明できるものに、①～④のいずれかの書類又はそのコピーを添付してください。また、法定代理人は、法定代理人であることを証明できる書類を提出してください。
- (3) お客様は、当社が保有しているお客様の個人情報について開示又は利用目的の通知を請求したときは、その作業に要する手数料（1件あたり540円）を、当社からの請求後直ちに現金又は銀行振込で支払うものとします。
- (4) 前(1)～(3)項の開示等の実施・不実施については、ご請求のあったお客様に対して遅滞なくご連絡いたします。なお、不実施の場合はその理由を説明するよう努めます。

7 当社の委託先への個人情報の提供

- (1) 当社は、以下の業務の委託に伴い、外部業者に個人情報の取扱いを委託することがありますが、この場合も業務委託先に対して適切な管理を行うよう指示・監督をします。
- ① 放送番組の制作、収録
 - ② 工事
 - ③ 修理点検
 - ④ 電話受付業務、テレマーケティング
 - ⑤ 番組表など案内物の配送
 - ⑥ 契約代行
 - ⑦ 料金収納

- ⑧ メール・ウェブサービス
 - ⑨ ケーブルフォンサービス
 - ⑩ 有料チャンネルのサービス
 - ⑪ インターネット接続サービス（ピカラ愛媛CATV光ねっと、フレッツ光プレミアム）
 - ⑫ 固定電話（ケーブルプラス電話）サービス
 - ⑬ 携帯電話（ケーブルモバイル）サービス
 - ⑭ 機密情報（個人情報を含む）を含む廃棄物の処理
 - ⑮ その他、当社のサービスを提供するのに必要な業務
- (2) 当社が委託先に提供するお客様の個人情報の範囲は、お客様から特に申し入れがある場合を除いて、当社が保有する委託先が業務遂行上必要な個人情報を対象といたします。
- (3) 当社が委託先へのお客様の個人情報の提供（以下、「業者への情報提供」という）を行う場合は、紙・電子データの伝送・電子記録媒体の引渡し・サーバへのアクセスのいずれかの方法で行います。
- (4) お客様より、委託先での個人情報の取扱いについて改めるようご請求があった時は、正当な理由によるご請求に限り改善するよう委託先を指導いたします。
- (5) 前(4)項の停止の実施・不実施については、ご請求のあったお客様に対して遅滞なくご連絡いたします。なお、不実施の場合はその理由を説明するよう努めます。

8 免責

当社は、当社のウェブサイトに関連している他のウェブサイトにおけるお客様の個人情報等の保護・取扱い等については、一切責任を負うものではありません。

9 関係法令の遵守

当社は、お客様の個人情報に関する日本国の法令（個人情報の保護に関する法律・電気通信事業法・個人情報の保護に関する法律施行令・個人情報の保護に関する基本方針・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等）を遵守致します。

10 この宣言の変更及び告知

この宣言の内容は、必要に応じて当社が変更することがあります。この宣言の最新の内容は、当社のウェブサイトに掲載されている最新版または当社の掲示板をご参照いただくか、あるいは12項の窓口へご請求下さい。

11 個人情報が漏洩した場合の措置

- (1) 当社は、個人情報の漏洩が発生した場合、次の措置をとります。
- [1] 事実関係を速やかに本人に通知します。
 - [2] 二次被害の防止・類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り事実関係等を公表します。
 - [3] 事実関係を総務省へ直ちに報告します。
- (2) 前(1)項[2]の規定について、事実関係を公表することにより5項(1)①～⑦に該当する場合

には、この限りではありません。

1.2 個人情報についての窓口

お客様の個人情報についての開示等のご請求・異議等のお申し出又は苦情・本宣言の内容に関するご質問等がございましたら、下記連絡先にお申し出下さい。

連絡先 : 株式会社愛媛CATV お客様サービス部

住 所 : 〒790-8509

: 愛媛県松山市大手町1丁目11-4

TEL : 089-943-5001

電子メール : customer@e-catv.ne.jp

1.3 個人情報の保存期間と廃棄方法

(1) 当社は、お客様の個人情報の保存期間を定め、これを超えた個人情報は遅滞なく消去します。ただし、法令等の規定に基づき、保存を義務づけられているときは、この限りではありません。

(2) 個人情報の廃棄については、以下の方法で行います。

[1] 紙媒体

- ・シュレッダーを使用し、判読不能にして廃棄します。
- ・専門の処理業者に委託し、判読不能にして廃棄します。

[2] CD-R、MO、FD等のメディア

- ・物理的に破壊し、読み取り不能にて廃棄します。

[3] データ

- ・担当者が消去し、管理職以上の責任者がその確認をします。

1.4 個人情報の提供の任意性

(1) お客様が当社へお客様の個人情報を提供することはお客様の任意によるもので、個人情報の提供を強制するものではありません。

(2) お客様が当社へのお客様の個人情報の提供を拒否された場合、前2項の(3)～(9)に掲げる利用目的を正常に達成出来ない恐れがあります。

(3) 前5項に基づきお客様の個人情報の削除・利用停止・第三者提供の停止を行った場合、前2項の(3)～(9)に掲げる利用目的を正常に達成出来ない恐れがあります。

以上

資 料（これは、本宣言を策定するために利用した資料で、本宣言には添付されておりません）

1. 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
2. 個人情報の保護に関する法律施行令（平成15年12月10日政令507号）
3. 個人情報の保護に関する基本方針（平成16年4月2日閣議決定）

4. 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（平成16年8月31日総務省告示第695号）
5. 放送受信者等の個人情報の保護に関する指針（平成16年8月31日総務省告示第696号）

2005年3月31日	制定
2007年4月1日	改定
2008年7月1日	改定
2011年6月10日	改定
2012年5月28日	改定
2016年6月1日	改定
2018年11月26日	改定

2018年11月26日
株式会社愛媛CATV
代表取締役社長 宮内 隆