

プライバシーポリシーの制定について

1. 個人情報保護に関する基本的な方針

株式会社NTT東日本一東京(以下「NTT東日本一東京」といいます。)は、個人情報の保護に対する社会的要請を十分に認識し、個人情報の適正な取り扱いを推進していくことが、公共性を有する電気通信事業者としての重大な社会的責務であるものと考えております。

NTT東日本一東京は、このような責務を十分に果たしていくとともに、安心・安全なサービスを提供し、皆様に信頼される企業であり続けるため、「NTTグループ情報セキュリティポリシー」及び以下の基本的な方針に従い、全社を挙げて個人情報の保護に努めてまいります。

- [1]NTT東日本一東京は、個人情報の保護に関連する法令等(※1)の規定に従って個人情報の適正な取り扱いを行っていくなど、コンプライアンス(法令遵守)の徹底に努めてまいります。
- [2]NTT東日本一東京は、個人情報の利用目的を明確に定めるとともに、その利用目的の達成に必要な範囲内で適正に個人情報を取り扱います。また、個人情報を正確かつ最新の内容に保つよう努めます。
- [3]NTT東日本一東京は、個人情報の適正な管理のため、情報セキュリティ担当役員(個人情報保護管理者)を置くとともに各組織に個人情報保護に関する責任者を配置する等の責任体制を整備します。
- [4]NTT東日本一東京は、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。また、個人情報の取り扱いを外部に委託する場合には、守秘義務契約の締結等により委託先においても適正に取り扱われるよう管理、監督します。
- [5]NTT東日本一東京は、個人情報の安全性の確保のため、各種の基準・ガイドライン等を参照しつつ、必要な安全管理措置を講じます。
- [6]NTT東日本一東京は、NTT 東日本一東京における個人情報の取り扱いに関するお客様からのご意見、ご相談等に対して適切に対応します。
- [7]NTT東日本一東京は、個人情報の保護の一層の推進のため、管理体制、安全管理措置その他必要な措置の継続的な改善に努めます。

なお、NTT東日本一東京は、個人情報のみならず、法人その他の団体のお客様に関する情報についても等しく厳格に保護していくことが重要であるものと認識しております。

NTT東日本一東京は、これらの情報についても個人情報と同様に適正に取り扱ってまいります。

(※1)個人情報の保護に関連する法令等の具体例

- ・個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」といいます。)
- ・電気通信事業法(昭和59年法律第86号)

- ・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年総務省告示第695号)
- ・個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン(平成16年10月22日 経済産業省)
- ・雇用管理に関する個人情報の適正な取り扱いを確保するために事業者が講ずべき措置に関する指針(平成16年厚生労働省告示第259号) 等

2. 電気通信サービス等に係る個人情報の具体的な取り扱いに関する方針

(1) NTT東日本一東京が取り扱う個人情報の取得方法

NTT東日本一東京は、口頭、書面、電磁的記録媒体、メール・Web 画面等に入力された電磁的記録、録音、録画その他の方法をもってお客様の個人情報(※2)を適法かつ公正に取得します。(お客様から直接取得する以外に、当社がお客様以外から間接的に取得する場合があります。)

なお、お客様との電話応対時においては、ご注文・ご意見・ご要望・お問い合わせ内容等の正確な把握、今後の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。

※2 個人情報

個人情報保護法第2条が規定する個人情報をいい、個人データ及び保有個人データを含みます。また、個人のお客様以外のお客様の場合には、そのお客様の代表者、役員、従業員等に関する個人情報のうち、電気通信サービス等の提供・販売等に際してNTT東日本一東京が取り扱うこととなるものを含みます。以下においても同様とします。

(2) 利用目的

NTT東日本一東京は、前記(1)に記載した方法により取得した個人情報を取り扱うに当たり、次のとおり利用目的を定めます。

[1] 電気通信サービス等(※3)の提供(※4)

電気通信サービス等の提供に際してNTT東日本一東京が取り扱う以下の個人情報については、電気通信サービス等の提供の他、お客様の本人確認、与信管理、電気通信サービス等の料金の計算及び請求、これらに関するお客様へのご連絡その他契約約款等(※5)に基づく契約内容の実施に必要な範囲内で利用します。

また、電気通信サービス等のご紹介、ご提案及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、新たな電気通信サービス等の企画及び開発、電気通信サービス等の提供に必要な設備の管理及び改善その他の電気通信サービス等に関する業務の実施に必要な範囲内で利用します。

なお、お客様との電気通信サービス等に係る契約が解除等された後においても、上記の

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。

- ①お客様がお申込又はご利用の電気通信サービス等の名称、内容、申込・提供開始・休廃止等の日付等
- ②お客様の氏名、住所、電話番号、メールアドレス、生年月日等
- ③電気通信回線等の設置場所所在地
- ④お客様の連絡先(氏名、住所、電話番号、メールアドレス等)
- ⑤電話帳に掲載し、又は、番号案内する氏名、名称、電話番号等
- ⑥料金請求先の氏名、住所、電話番号等、料金請求に必要となる金融機関の口座番号及び口座名義、クレジットカード番号、過去における料金の請求及び支払状況等
- ⑦通信開始時刻、通信終了時刻、通信時間、通信先番号その他の利用履歴情報
- ⑧故障対応状況、故障履歴情報、利用設備情報等
- ⑨電報サービスに係る発信人及び受取人の氏名、住所等
- ⑩お客様の本人確認のためにご提示いただいた書面、電磁的記録に記載の情報又は公共機関もしくは信用情報機関等の第三者から適法に取得する情報のうち個人情報に該当する項目
- ⑪お客様との電話対応内容等の対応履歴情報等
- ⑫お客様からの紹介等、本人の同意を得て第三者から取得した情報のうち個人情報に該当する項目
- ⑬申込・故障等の受付履歴、契約者又は利用者の識別記号・電気通信サービス等の利用履歴等、電気通信サービスの提供等に付随して取得する情報その他お客様による電気通信サービス等のお申込、ご利用及びお問い合わせに際してNTT東日本－東京が取り扱うこととなる情報のうち個人情報に該当する項目

※3 電気通信サービス等

NTT東日本－東京が提供する電気通信サービス、情報機器、NTT東日本－東京が行うシステムインテグレーション及びシステムエンジニアリング(注)を指します。以下においても同様とします。

(注)NTT東日本－東京が行うシステムインテグレーション及びシステムエンジニアリングには、NTT東日本－東京が提供するサービス、情報機器のみならず、それに関連する他の事業者等の商品・役務に関するシステムインテグレーション及びシステムエンジニアリングを含みます。

※4 電気通信サービス等の提供

電気通信サービス等の提供の開始のほか、保守(故障対応を含みます。)、変更、移転、休止、廃止等を含みます。以下においても同様とします。

※5 契約約款等

契約約款のほか、利用規約その他のNTT東日本－東京とお客様との間で締結された契

約をいいます。以下においても同様とします。

[2] お客様相談等の対応業務

NTT東日本一東京のお客様相談センターその他の相談窓口にご相談、ご要望等(故障受付や個人情報の開示等のお申し出等を含みます。以下においても同様とします。)に対応させていただく際にNTT東日本一東京が取り扱うこととなる以下の個人情報については、ご相談、ご要望等の内容に関して対応するに当たって必要となる範囲内で利用するほか、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及び新たな電気通信サービス等の開発に当たって必要となる範囲内で利用します。

- ① ご相談、ご要望等いただいたお客様の氏名、住所、電話番号、メールアドレス等
- ② 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

[3] アンケート調査等への参加

NTT東日本一東京が実施するアンケート調査その他の調査(※6)にご参加いただくこと又は懸賞にご応募いただくこと(以下「アンケート調査等へのご参加」といいます。)によりNTT東日本一東京が取り扱うこととなる以下の個人情報については、アンケート調査その他の調査に必要な素材及びアンケート調査その他の調査に対する謝礼等の送付、懸賞の商品の送付、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並びにNTT東日本一東京の電気通信サービス等のご紹介、ご提案及びコンサルティングに当たって必要となる範囲内で利用します。

- ① 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様の氏名、住所、電話番号、メールアドレス、年齢、生年月日、職業、性別等
- ② その他ご相談、ご要望の内容の個人情報に該当する項目

※6 アンケート調査その他の調査

アンケート調査のほか、電気通信サービス等のモニタ調査、新たな電気通信サービス等の開発に関する実験に係る調査等を含みます。

[4] 接続業務

NTT東日本一東京が接続約款又は他の電気通信事業者との協定等(以下、「接続約款等」といいます。)に基づいて行う接続業務(以下、単に「接続業務」といいます。)を実施する際に取り扱うこととなる以下の個人情報は、個人情報保護の観点に加えて公正競争遵守の観点からも、当該情報を取り扱うことに合理的な理由が認められる場合を除き、接続業務の実施、電気通信サービス等の品質改善のための施策の実施、電気通信サービス等の提供に関わる設備の管理及び改善、その他接続業務の実施に必要となる範囲内に限って利用します。

- ① NTT東日本一東京が、接続約款等に基づき、他の電気通信事業者から取得する、当該事業者の顧客の氏名、住所、電話番号及びご利用の電気通信サービスの内容(名称、申込、提供開始、休廃止等の日付)等
- ② NTT東日本一東京が、接続約款等に基づき、他の電気通信事業者から取得する情報のうち個人情報に該当する項目
- ③ 他の電気通信事業者の顧客の利用履歴等、NTT東日本一東京が接続業務を実施する際に取り扱うこととなる情報のうち個人情報に該当する項目

[5] 受託業務

NTT東日本一東京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。

(3) 他の事業者等に対する業務委託等に伴う個人情報の提供

NTT東日本一東京が取り扱う個人情報は、個人情報保護法第23条第4項第1号の規定に基づき、以下の業務について、NTT東日本一東京は個人情報の取り扱いの全部又は一部を委託する他の事業者に対して提供することがあります。この場合、NTT東日本一東京は、個人情報を適正に取り扱うと認めた事業者等を選定し、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適正な取り扱いに必要な事項を定め、適切に監督します。

また、NTT東日本一東京の契約約款等の規定又は個人情報保護法、電気通信事業法その他の法令の規定に従い、第三者に提供することがあります。

[1] 前記(2)[1]に掲げる電気通信サービス等の提供

[2] 前記(2)[2]に掲げるお客様相談等の対応業務

[3] 前記(2)[3]に掲げるアンケート調査等へのご参加

[4] 前記(2)[4]に掲げる接続業務

[5] 前記(2)[5]に掲げる受託業務

(4) 安全管理措置に関する基本的な考え方(セキュリティ・ポリシー)

NTT東日本一東京は、個人情報を取り扱うに当たり、個人情報を安全に管理するため、以下のような措置を適切に実施するよう努めます。

[1] 技術的な保護措置

個人情報へのアクセス管理、持出し手段の制限、外部からの不正アクセスの防止等に適切な措置を講じることにより、個人情報への不正なアクセスや個人情報の漏えい、滅失、き損の防止に努めます。

[2] 組織的な保護措置

- ・ 個人情報を取り扱う各部署において個人情報保護に係る責任者を置き、責任及び権限を明確に定めます。
- ・ 個人情報を安全に管理するため、社内規程、マニュアル等を定め、個人情報を取り扱う業務に従事する者に遵守させるとともに、遵守状況についても定期的に適切に管理、監督します。
- ・ 個人情報を取り扱う業務に従事する者に対して定期的に適切な教育研修を実施することにより、個人情報の重要性について十分に認識し個人情報を適正に取り扱うよう、従業者一人ひとりの意識の向上に努めます。
- ・ 個人情報の取り扱いを外部に委託する場合には、守秘義務契約の締結等により委託先においても適正に取り扱われるよう監督します。

(5) 開示・訂正等の手続

NTT東日本一東京は、お客様からの、個人情報の利用目的の通知又は個人情報の開示(以下「開示等」といいます。)若しくは個人情報の訂正、追加若しくは削除又は利用停止若しくは第三者提供の停止(以下「訂正等」といいます。)のお申出(以下「開示・訂正等のお申出」といいます。)について、以下のとおり手続を定めます。

[1] 開示・訂正等のお申出先

0120-717060

(午前9時～午後5時／土曜・日曜・祝日・年末年始を除く。)

[2] 開示・訂正等の手続

ア 開示等の手続

- ・ NTT東日本一東京は、お客様から開示等のお申出があったときは、書面により回答します。この場合において、お客様からの開示等のお申出は、NTT東日本一東京があらかじめ定めた様式に従った書面を提出することにより行っていただくものとします。
- ・ NTT東日本一東京は、開示等のお申出があった場合においても、個人情報保護法の規定に基づき、その一部又は全部について開示等をしないことがあります。この場合においては、NTT東日本一東京は、開示等をしない旨及びその理由をお知らせします。なお、代理人に対しては、個人情報を開示することにより通信の秘密を侵害することとなる場合、人の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合等は、対象となる個人情報の全部又は一部を開示しないことがあります。
- ・ 開示等をご希望のお客様は前記[1]記載のお申出先にご連絡ください。手続の詳細についてご案内します。

イ 訂正等の手続

- ・ NTT東日本一東京は、お客様から訂正等のお申出があったときは、そのお申出内容

について調査を行います。この場合において、お客様からの訂正等のお申出は、NTT東日本一東京があらかじめ定めた様式に従った書面を提出することにより行っていただくものとします。

- ・ NTT東日本一東京は、調査の結果、個人情報の内容が事実でないときその他当該個人情報の取り扱いが適正でないとき認めるときは、訂正等を行います。
- ・ NTT東日本一東京は、訂正等のお申出があった場合においても、個人情報保護法の規定に基づき、その一部又は全部について訂正等をしないことがあります。この場合においては、NTT東日本一東京は、訂正等をしない旨及びその理由をお知らせします。
- ・ 訂正等をご希望のお客様は前記[1]記載のお申出先にご連絡ください。手続の詳細についてご案内します。

[3] 本人確認等

開示・訂正等のお申出に当たっては、対象となる個人情報に係る本人又はその代理人であることを確認できる書面が必要となります。必要となる書面の詳細については前記[1]記載のお申出先にお尋ねください。

[4] 開示等のお申出に係る手数料の額等

- ・ 手 数 料: 1 契約(1 電話番号等)に係るお申出ごとに基本料金 400 円(税込価格 420 円)及び、開示希望情報の項目、量等に応じた手数料が加算されます。
- ・ 送 料: 簡易書留による郵送に係る実費
- ・ 請求方法: NTT東日本一東京の電話料金に係る請求書に加算して請求します。(NTT東日本一東京の加入電話契約者以外のお客様については、ご請求の都度、請求書を送付します。)
- ・ その他手数料の額等の詳細については、前期[1]記載のお申出先にお尋ねください。

[5] その他

- ・ NTT東日本一東京は、このプライバシーポリシーの記載内容にかかわらず、契約約款の規定に基づく料金明細内訳書の送付、電話加入権等に関する事項の証明等については、契約約款の規定に従って取り扱います。
- ・ NTT東日本一東京は、このプライバシーポリシーの記載内容にかかわらず、116 等のお問い合わせ先に対するお客様からの口頭によるお問い合わせについては、従来どおり取り扱います。

(6) ダイレクトメール等によるご案内の停止

- ・ お客様は、ダイレクトメール等の広告物等による販売勧奨の中止を申し出ることができます。ただし、電気通信サービス等に関するご注文の確認、サービス中断のお知らせその他の業務運営上必要なご案内(名称は問いません。)は除きます。
なお、上記お申出の実施に必要な範囲内で個人情報をNTT東日本一東京が個人情報の取り扱いを委託する業務委託先等へ提供することについてあらかじめご了承ください。

- ・ 宣伝物の送付等や販売勧奨の中止をご希望のお客様は、116 又は受付窓口等にお申出ください。

(7) 個人情報の取り扱いに関するご意見等の受付窓口

NTT東日本－東京の電気通信サービス等の提供・販売等に際しての個人情報の取り扱いに関するご相談、ご要望等については、以下のお申出先で承ります。

0120-283060

(午前 9 時～午後 5 時／土曜・日曜・祝日・年末年始を除く。)

3. 改定

NTT東日本－東京は、このプライバシーポリシーの内容の全部又は一部を改定することがあります。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。

●クッキーについて

NTT東日本－東京のホームページを訪問されたお客様がより便利に閲覧していただくためにクッキー(Cookie)を使用する場合があります。

クッキーは、お客様がホームページを閲覧する際に、お客様がご利用のパソコンに対してサーバーから送信して保存するデータ(記号)です。これによってお客様が再度ホームページを訪問された際に、そのクッキーによってお客様がご利用のパソコンを認識し、より便利に閲覧できるようになります。クッキーによりNTT東日本－東京がお客様のプライバシーを侵害することはない、お客様のコンピュータの正常な動作に悪影響を及ぼすこともありません。

なお、インターネット閲覧ソフト(ブラウザ)の設定によっては、クッキーの受信を拒否することも可能です。この場合でも、NTT東日本－東京のホームページを閲覧することができます。

各ブラウザの設定方法については、それぞれの製造元(ソフトウェアベンダ)へお問い合わせください。

平成22年 7月 1日制定

平成22年11月10日改定

平成23年 4月 1日改定