

個人情報の保護方針

目 次

1 . 個人情報の定義	1
2 . 個人情報の利用、第三者への提供	1
3 . 個人情報の提供先の範囲	1
4 . お客様の個人情報の安全管理措置	2
5 . お客様の個人情報の開示、利用目的の通知等	2
6 . 業務委託先への個人情報の提供	3
7 . 免 責	3
8 . 関係法令の遵守	3
9 . この方針の変更及び告知	3
10 . クッキー（Cookie）等の利用	3
11 . 個人情報が漏洩した場合の措置	4
12 . 個人情報についての窓口	4
13 . 実施日	4
資 料	5

個人情報の保護方針

株式会社ケーブルテレビ山形（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方針（以下、「方針」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つまたは複数を組合せることでお客様の個人を特定できる情報。

2．個人情報の利用、第三者への提供

(1) 当社はおお客様の個人情報を、次の目的で利用します。

- [1] サービスの契約を締結するため
- [2] サービスの提供を開始、継続、または終了する際に発生する諸業務（問合せ窓口対応、施工、アフターサービス、顧客管理、課金計算、料金請求、料金収納、督促、障害検知、復旧等）のため
- [3] 当社が提供するサービス（インターネット接続サービス、有線テレビジョン放送サービス、及びそれぞれの付加機能、追加サービス、契約取次（WOWOW契約、NHK衛星契約、OCNドットフォン〔F〕等）等）の加入促進営業のため
- [4] サービスに関する情報提供のため
- [5] サービスの向上及びサービスの新規開発を目的とした利用者調査のため
- [6] サービスの利用状況等に関する各種統計処理のため
- [7] 解約、休止理由の調査、分析を行うため

(2) お客様の個人情報は、当社が利用する他、当社の業務委託先に提供し、利用できるものとします。

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] お客様から同意をいただいた場合
- [2] 法令に基づく場合
- [3] 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とき
- [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、お客様の同意を得ることが困難であるとき
- [5] 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、お客様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

4．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蒙活動を実施する他、個人情報を取り扱う部門ごとに責任者を置き、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漏洩、滅失、き損等を防止するため、当社のウェブサイト等についてセキュリティの維持に努めます。
- (3) 当社は、当社の業務委託先との間で秘密保持契約を行い、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。また、漏洩、第三者への再提供、開示、目的外利用の防止を図ります。

5．お客様の個人情報の開示、利用目的の通知等

- (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」といいます。）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ください。個人情報漏洩防止、正確性、安全性の確保の観点から、法令等により特別な手続が定められている場合及び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であ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。

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

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

違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがある場合

国の安全が害されるおそれ、他国若しくは国際機関との信頼関係が損なわれるおそれ又は他国若しくは国際機関との交渉上不利益を被るおそれがある場合

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おそれがある場合

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

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 ~ 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 の手続きをしていただきます。

運転免許証

健康保険証

パスポート

その他本人の確認ができる書類（公的機関が発行する証明書に限ります）

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、 ~ のいずれかの書類又はそのコピーを添付してください

- (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、その作業に要する実費相当額（1件あたり525円）に必要な郵送料を加算した額を、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。

6．業務委託先への個人情報の提供

当社が保有するお客様の個人情報の取扱いを外部業者に、次の各項のとおり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) 当社が委託する業者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、当社が保有する個人情報の内、委託先が業務遂行上必要な項目のみを対象といたします。
- (2) 当社が委託する業者へのお客様の個人情報の提供（以下、「業者への情報提供」といいます。）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。
- (3) お客様ご自身より、業者への情報提供を停止す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、業者への情報提供を停止いたします。
- (4) 前(3)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。

7．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。

8．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を遵守致します。

9．この方針の変更及び告知

この方針の内容は、必要に応じて当社が変更することがあります。お客様へは、その都度ご連絡することはできませんので、この方針の最新の内容は、当社のウェブサイトに掲載されている最新版をご参照いただくか、あるいは12項の窓口へご請求ください。

10．クッキー（Cookie）等の利用

- (1) 当社のWebサイトには、お客様が再度Webにアクセスされた時に一層便利に利用していただけるよう、「クッキー」と呼ばれる技術等を使う場合があります。

用語の説明

【クッキー】

クッキーとは、Webでホームページを閲覧している側のコンピュータを特定する方法の一つです。お使いのコンピュータを識別するために、Webサーバがブラウザ（インターネット閲覧ソフト）に送信してハードディスクに保存される、小規模の情報で世界標準の技術で、お客様のディスクにファイルとして蓄積されることもあります。アクセス者側にサーバの情報を格納するのが目的で、一度そのウェブページから離れても、再びアクセスした際にサーバ側がアクセス者のブラウザ、ハードディスクに保管しておいた「クッキー」を読みとることでアクセス者のコンピュータを特定できる仕組みです。クッキーを使用することにより、お客様のコンピュータを識別することができますが、お客様が個人情報を入力しない限りお客様ご自身を識別することはできません。

お客様がブラウザの設定を変更することで、クッキーの受入れを拒否したり、受入れの際に警告を表示させることができます。ただし、その場合はサービス内容に制約が生じたり正常に提供できないことがあります。

- (2) 当社では、クッキーの中のお客様の個人情報を当社が保存することはありませんが、以下のような場合にクッキーで得たデータを使用する事があります。

- [1] より満足いただけるようにコンテンツを改廃する場合や、個々のお客様に合わせてカスタマイズされたサービスを提供する場合。
- [2] お客様がどのようなサービスに興味をお持ちなのか分析する場合や、サイト上での効果的な広告の配信に利用させていただくために、個人が特定できない形で、利用状況の統計分析をする場合。
- [3] Web サイトの保守管理や問題解決のため。

1 1 . 個人情報 が漏洩 した場合の措置

- (1) 当社は、個人情報の漏えいが発生した場合は、次の措置をとります。
 - [1] 事実関係を本人に速やかに通知するよう最大の努力をします。
 - [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)項の [1]及び [2]の規定は、事実関係を公表する又は本人に通知することにより、5項(1) ~ 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、この方針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ください。

連絡先 : 株式会社ケーブルテレビ山形
個人情報 苦情・相談窓口

住所 : 〒990-0025
山形県山形市あこや町一丁目2番4号

TEL : 023-624-5000

FAX : 023-624-5100

電子メール : privacy@ma.catvy.ne.jp

1 3 . 実施日

この方針は、平成17年3月31日より公表し、実施します。

以上

資料（これは、本方針を策定するために利用した資料で、本方針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）
第 43 条（個人情報保護指針）は認定個人情報保護団体のための条文。
- 2．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）
6（1）（事業者が行う措置の対外的明確化）
- 3．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 第 14 条（プライバシーポリシー）
- 4．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）
第 28 条（基本方針の策定及び公表）