

お客様情報の保護に関する細則

ビジネスパートナー規約別紙

株式会社クロスパワー

目次

本紙について.....	3
第 1 条(目的).....	3
第 2 条(定義).....	3
第 3 条(お客様情報の取得).....	4
第 4 条(お客様情報の取り扱い).....	4
第 5 条(責任).....	4
第 6 条(責任者の設置).....	5
第 7 条(報告).....	5
第 8 条(監査).....	5
第 9 条(事故発生時の対応).....	5

本紙について

本別紙は、ビジネスパートナー規約第 21 条(お客様情報の保護)に基づき取次業務の履行に伴う「お客様情報等の保護」に関する具体的な内容(以下、「本細則」という)について定める。

第 1 条(目的)

- 1.本細則は電気通信サービスにおけるお客様情報等の適正な取扱いを確保し、通信の秘密と株式会社クロスパワー(以下、「当社」という)のお客様の個人情報、営業秘密を保護することを目的とする。
- 2.ビジネスパートナー(以下、「BP」という)は、取次業務を履行するにあたり、お客様情報等を取り扱う場合にはお客様情報等の適正な取扱いを確保し、通信の秘密及びお客様のプライバシー保護を図る為に個人情報の保護に関する法律、電気通信事業法、関連法令及び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)をはじめとする各種ガイドライン等を遵守するものとする。

第 2 条(定義)

本細則で使用される用語の定義は、以下の通りとする。

- 1.「お客様情報」とは、お客様等に関する単一または複合の情報であり文書、図形、写真、フィルム、磁気テープ、磁気ディスク等の各種の媒体に記録された、或いは、口頭または電気通信回線等を利用した通信等により、当社やお客様など及びその他から入手される情報等の媒体に記録されていない、以下の内容に関するものをいう。
 - (1)お客様などに関連する個人の氏名・名称、住所、職業、勤務先、生年月日、連絡先等、当社のお客様の属性及び性格、容姿等の個人情報に関する一切の事項
 - (2)お客様などに関わる通信の秘密に関する一切の事項
 - (3)サービスメニュー、端末機器の設置場所、ID 情報、パスワード、料金請求額、料金支払い日、料金支払い滞納記録、料金請求先、料金支払方法、振替口座記録、クレジット会社名、カード番号等、お客様などと当社の契約に関する一切の事項
 - (4)お客様などから提供される取次業務実施に必要なお客様などの設備構成、組織、営業内容などの営業秘密に該当する情報一切の事項
- 2.「個人情報」とは、個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述または個人別に付された番号、記号その他の符号、画像若しくは音声により当該個人を識別出来るもの(当該情報のみでは識別できないが、他の情報と容易に照合することができ、それにより当該個人を識別出来るものを含む)をいう。
- 3.「通信の秘密」とは、通信に関する発信元・着信元情報、通信・電子メールなどの内容、通信履歴(特定通信の有無、通信年月日、通信回数、通信時間、接続ログ・認証ログ・課金ログ・電子メールの送受信履歴を含む)、通信記録内容、故障記録、トラブル記録など通信の有無及び内容を推知させる情報をいう。

第3条(お客様情報の取得)

- 1.BP は、取次業務の実施時においてお客様情報を取得する場合は、当社の BP として取得する旨及び各商品・サービスごとに定める利用目的ほか当社が指定する事項を通知するものとする。
- 2.通知する事項については、当社が定めるものを BP がお客様へ通知することとする。

第4条(お客様情報の取り扱い)

- 1.BP は、取次業務の実施にあたり、必要が無いのにお客様の情報を取得したり、または必要な限度を超えてお客様情報を取得したりしてはならない。
- 2.BP は、取次業務の実施にあたり、BP が知り得たお客様情報を、別段の定めがある場合を除き、取次業務の実施に直接従事する自己の役職者または社員(社員には嘱託、派遣社員、アルバイトなどを含む。以下、同様とする)以外の第三者に開示、提供してはならない。
- 3.BP は、お客様情報について、取次業務を実施する目的以外に使用してはならない。ただし、次の事項を通知し、お客様などの承諾を得たお客様情報についてはこの限りではない。
 - (1)BP 自らも利用する事実及びその目的
 - (2)その他、法律、ガイドラインなどで定められた事項
- 4.BP は、お客様情報を利用して、当社の商品・サービスの販売を前提とせずに BP 自らの商品を販売してはならない。
- 5.BP は、当社より得たお客様情報を利用して当社以外が提供する電気通信サービスを販売してはならない。
- 6.BP は、お客様情報について、取次業務の履行に関連する作業場所及び当社の事務所等から他に持ち出してはならない。
- 7.BP は、お客様情報について、取次業務の履行に必要な場合を除き、複製してはならない。なお、取次業務の履行のために複製した物については元情報と同様に取扱うものとする。
- 8.BP は、取次業務終了後もしくは当社の要請があり次第、お客様情報を当社へ返却もしくは破棄しなければならない。なお、当社了解を得てその資料を破棄する場合は、散逸、投棄などがされることが無いよう厳重なる注意を持って破棄するものとし、その破棄方法について事前に当社の指示を仰ぐとともに、事後において当社へ報告しなければならない。
- 9.本条 1 項、2 項、及び 4 項から 8 項の規定は、本条 3 項に規定されたお客様などの了承を得たお客様情報については、適用しない。

第5条(責任)

BP は、自己の役職者及び社員に対し、その在職中及び退職後も本細則を遵守させるものとする。当該役職者または社員がこれに違反した場合は、BP が当該義務に違反したものとして、その責任を負わなければならない。

第 6 条(責任者の設置)

BP は、お客様情報の適正利用及び守秘義務の厳守を図るため情報管理の責任者を設置し、当社が求めた場合はその氏名・役職名などを直ちに報告しなければならない。なお、情報管理の責任者は、お客様情報などについて業務遂行上必要な範囲を逸脱した利用とならないよう管理・監督するとともに、お客様情報の適正な取扱いについて BP の役職者及び社員に対し周知・指導を行わなければならない。

第 7 条(報告)

当社は、BP が予め策定ないし設定したお客様情報等の取り扱いに関する管理規定及び監査体制等についての資料の提出を BP に求めることができる。BP は当社から請求があった場合、直ちにこれに応じるものとする。

第 8 条(監査)

- 1.当社は、BP による本細則の履行状況に疑義が生じた場合、取次業務の履行に関連する作業場所及び BP の事務所等において、お客様情報等の管理体制及びその資料を調査することができる。
- 2.当社は前項の調査の結果、またはその他の事由により BP におけるお客様情報等の管理体制が本細則に照らし不十分であると判断した場合には、BP に対してその改善を求めることができ、BP はこれに従うものとする。
- 3.当社は BP における本細則の履行を確保するため、お客様情報等の管理に関し BP に対し必要に応じて教育・指導を実施することができ、BP はこれに従うものとする。

第 9 条(事故発生時の対応)

- 1.BP は、お客様情報に関する事故が発生した場合は、速やかに当社に報告しなければならない。さらに、BP は直ちに原因の特定や被害状況等必要な調査を行い、当社に対して調査結果及びその対処状況を報告しなければならない。
- 2.BP は、前項の場合、速やかに再発防止策を自ら策定して実施し、当社へその旨を報告しなければならない。
- 3.BP は、本条第 1 項の場合において第三者より苦情、異議、請求等を受けたときは、速やかに当社に報告するとともに、当社と協議・決定した方法により自己の費用と責任においてこれを解決しなければならない。

以上