

お客様情報のお取り扱いについて

2015年4月24日／Ver.1.0

個人情報保護方針

弊社は、電気通信事業者として、また、携帯電話販売事業及び通信ネットワーク販売取次事業において通信事業者の一次代理店として数多くのお客様の個人情報を取り扱っており、個人情報を正確、適切かつ安全に取り扱うことの重要性を深く認識しております。個人情報の取り扱いにあたっては、日本工業規格「個人情報保護マネジメントシステム—要求事項(JIS Q 15001)」に準拠した個人情報保護マネジメントシステムに基づき以下の個人情報保護方針を遵守しお客様情報の保護を図ります。

1. 個人情報の取得、利用及び提供を行うにあたっては、利用目的を明らかにし、適切に取り扱うとともに目的外利用をしないための措置を講じます。
2. 個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失・破壊・改ざん及び漏洩などに対する予防ならびに是正を行い、厳正な管理のもとで安全に取り扱います。
3. 個人情報に関する法令、国が定める指針その他の規範を遵守いたします。
4. 個人情報の取り扱いに関する苦情及び相談を受けた場合は、その内容について迅速に事実関係等を調査し合理的な期間内に誠意を持って対応いたします。
5. 個人情報保護マネジメントシステムの継続的改善を行います。

個人情報の取扱いについて

1. 個人情報の利用目的

弊社は、本サービスの目的で個人情報を利用させていただいております。事前にご了解なく他の目的で利用することはありません。(ただし、お客様から個人情報をお教え頂けない場合には、ご利用できないサービスがございます。)

2. 個人情報の管理

個人情報については、不正アクセス、紛失、破壊、改ざん及び漏洩などの防止に係るセキュリティ対策を講じております。また、弊社の従業員に対しては定期的に個人情報保護のための教育を実施し、お客様の個人情報を厳重に管理いたしております。

3. 個人情報の委託

個人情報の取り扱いの全部または一部を委託する場合は、十分な個人情報保護基準を満たしている委託先を選定し、個人情報保護に関する契約を締結したうえ行います。

4. 個人情報の提供

事前にご本人の同意を得ている場合、法令に基づく場合または以下に定める場合等を除き、取得した個人情報を第三者に提供することはありません。

- (1) 当社は、契約約款等に基づき本サービスの利用料その他の債権を債権回収会社等の第三者に譲渡するにあたり、当該第三者による当該債権の請求及び回収に用いるため、下記の個人情報を当該第三者に提供します。
 - ・氏名、住所、生年月日、電話番号、料金の請求書・領収証等の送付先住所・氏名・電話番号等
 - ・ご請求金額・お支払方法等のご利用料金に関する情報
 - ・金融機関の口座番号・口座名義・クレジットカード番号等
 - ・お客様の契約者番号・端末設備の設置場所・プロバイダ名称等
- (2) 当社は、本サービスの提供のため、NTT東日本またはNTT西日本、その他本サービスに関し当社が提携する事業者に対して、下記の個人情報を提供します。
 - ・氏名・住所(端末設備の設置場所を含む)・生年月日・電話番号等
 - ・料金の請求書・領収証等の送付先住所・氏名・電話番号、ご請求金額・お支払方法等のご利用料金に関する情報等
 - ・金融機関の口座番号・口座名義・クレジットカード番号、お客様の契約者番号・端末設備の設置場所・プロバイダ名称等

5. Web上での個人情報の取得について

お客様の個人情報をWeb上で取得する場合は、お客様の個人情報を入力する必要がある全てのページに、SSL(特殊暗号化通信技術)という技術を使用し個人情報(お名前、お電話番号、ご住所、クレジット番号、メールアドレス等)を暗号化し通信を行っています。SSLを使用することで、お客様情報の傍受、改ざんなど不正アクセスの危険がないように万全の体制をとっています。暗号化通信モードに入っている時は、URLの先が「http」から「https」となりブラウザの画面上に表示されますので、こちらでご確認いただけます。

6. 個人情報提供における任意性

お客様からの個人情報のご提供は任意です。ただし、必要な情報をご提供いただけない場合、各種サービス等がご利用いただけない場合がございます。あらかじめご了承下さい。

7. テレマーケティングに関する個人情報の利用範囲について

- (1) 弊社及び弊社業務の委託先では、通信事業者が提供する電気通信サービス等を電話により勧奨する場合や当該サービス内容やお申込内容についてのお客様からの問い合わせがあった等の場合、お客様との通話内容を録音・モニタリングしております。

上記通話内容につきましては、応対品質の向上のための研修やお客様からのお問い合わせに関するの対応内容の確認及びそれらに付随する業務への利用を目的として使用し、それ以外の目的では使用いたしません。
- (2) 上記目的を達成するために、通話内容について、弊社業務委託先から弊社に提供することがあります。また、通信事業者に対し上記(1)にて録音されたものを提供することがあります。
- (3) 上記2号の通話内容については、お客様情報と同様に厳重に管理いたします。
- (4) 録音の保存期限は、原則として6ヶ月間とします。

ただし、お客様対応等の特別な理由により、6ヶ月以上保存する場合があります。その場合は当該理由が解消され次第速やかに削除します。

※詳しくは弊社コーポレートサイトもご覧下さい。株式会社ティーガイアwebサイト <http://www.t-gaia.co.jp/>

株式会社ティーガイア ネットワーク事業本部
〒150-8575
東京都渋谷区恵比寿4丁目1-18 恵比寿ネオナート
TG光お客様センター (0570-550-874)