

# プライバシー・ポリシー

ネッツトヨタ東埼玉株式会社

令和4年4月1日/令和5年11月1日/令和6年4月1日

## はじめに

ネッツトヨタ東埼玉株式会社(以下、当社という)がお客様に商品・サービスをご提供するにあたり、お客様へのサービス・商品のクオリティーの向上および、お客様のご便宜をはかるために、個人情報をご提供いただくことがあります。当社は、お客様の個人情報保護の重要性を深く認識し、お客様の個人情報保護なくして、お客様との健全なコミュニケーションに基づく、最適な商品・サービスの提供はありえないと考えております。そこで当社の個人情報保護に向けての全社的な取り組みの基本方針を定め、プライバシー・ポリシーとしてお客様のご理解をいただくためにここに公開いたします。

## 1. 個人情報の収集について

当社は、個人情報を取得する際には、その利用目的を当社ホームページおよびパンフレット等で公表し、またはアンケート用紙・車両注文書等をお客様にお見せする、もしくはお客様に個人情報をご記入いただく書面等において通知し、その利用目的の達成に必要な範囲内で、適法かつ公正な手段によって取得いたします。

- (1) 取得の態様の例：例えば、お客様から直接個人情報を取得(アンケート用紙・車両注文書等における個人情報のご記入、ご商談中の会話等)するほか、第三者から提供を受ける形がある可能性があります。
- (2) 取得する個人情報の例：例えば、アンケート用紙・車両注文書等においてご記入いただくお名前、ご連絡先等の個人情報や、商談中にお話いただいた個人情報等があります。また、第三者より、第三者が別途取得した個人情報または個人関連情報(お客様の個人情報を分析した結果や、当該結果を踏まえてパーソナライズされたご提案を含みます。)の提供を受ける場合がありますが、別途、当社もしくはその第三者が、当社が提供を受ける個人情報または個人関連情報の項目を示したうえで、個人情報または個人関連情報の提供についてお客様の同意を取得した場合に限ります。

## 2. お客様情報の利用

1) 収集させていただいたお客様情報は、以下の目的またはその他正当な目的でのみ利用いたします。

- ①お客様とのお取引上の責任を果たすこと。
- ②当社より
  - (a) 定期点検、車検および保険満期のご案内などを提供するため、郵便、電話、電子メールなどの方法によりお知らせすること。
  - (b) 自動車、保険、携帯電話、その他当社において取り扱う商品・サービス等あるいは、各種イベント・キャンペーン等の開催について、郵便・電話・電子メールなどの方法によりご案内すること。
  - (c) 当社が取り扱う商品・サービスに関し、商品開発および品質の向上、またはお客様満足度向上策を検討するため。(郵便、電話、電子メール、訪問等の方法により実施したアンケート調査を含みます。)
  - (d) お客様からの商品サービス等に関するお問い合わせ・ご要望に対し適切に対応するため。
  - (e) 店舗の新設・移転、担当者の異動や変更等についてご案内するため。(郵便、電話、電子メール、訪問等の方法によりご案内します。)
  - (f) その他、取得にあたって明示した目的。

③与信判断、与信管理。

2) お客様は、前項②の(b)および(c)のご案内・アンケートの実施の中止をご要望される場合は、当社にその旨お申し出いただくことができます。

(「6. お客様からのお問い合わせ」-「当社お客様情報相談窓口」へご連絡ください。)

## 3. お客様情報の第三者への提供

- 1) 当社では、次の場合を除いて、お客様情報を第三者に提供することはありません。但し、当社が業務提携先に、委託業務に必要な範囲内でお客様情報を預ける場合は、この限りではありません。
  - A.お客様が同意されている場合。
  - B.下表の内容を下表の提供先に下表の利用目的で口頭、書面または電子媒体にて提供する場合。但し、下表の提供内容1については、販売車がトヨタ車の場合に限定します。
  - C.法令により必要と判断される場合。
  - D.お客様または公共の利益のために必要であると考えられる場合。
  - E.その他正当な理由のある場合。
- 2)お客様は、前項Bの第三者への提供の中止をご要望される場合は、当社にその旨お申し出いただくことができます。(「6. お客様からのお問い合わせ」-「当社お客様情報相談窓口」へご連絡ください。)
- 3)お客様が、自動車代金等の支払いを怠るなど車両注文書売買契約条項第8条あるいはこれに相当する条項に違反した場合、当社および社団法人日本自動車販売協会連合会の当社が加盟する支部に加盟する会社間で与信判断および契約後のお取引の参考資料としてお客様情報を共同利用することがあります。共同利用する情報は、住所・氏名・生年月日・電話番号・勤務先および当該契約の契約日・商品名・契約額・支払回数・契約残高・月々の支払金額などに限定します。お客様の個人情報についての共同使用に関する管理責任は、当社とします。

～別表～

	提供内容	提供先	提供先の利用目的
1	注文日、車名・塗色・型式等自動車に係わる情報及び買主注文者及び登録名義人(使用者)の氏名・住所など、車両注文書等記載の個人情報及び将来当社がサービス入庫等を通して把握する「車両注文書等記載の個人情報」の変更情報	トヨタ自動車株式会社及びトヨタ自動車株式会社と情報提供契約を締結した者	お客様に商品の企画・開発等あるいは、お客様満足度向上策等の検討の参考にする目的でお車を購入した動機などあるいは、当社のお客様対応などについてアンケート調査を実施すること
2		当社が損害保険代理店委託を受けている損害保険会社	お客様に対しての、各損害保険の募集及び加入に関すること
3		凸版印刷株式会社 大日本印刷株式会社	お客様に、車両のご入庫案内をはじめとした営業に関するご案内を行うための印刷委託に関すること
4		トヨタ自動車株式会社	お客様に、商品・サービス等についての情報を提供する等、営業に関するご案内を行うこと
5	車両注文等記載の個人情報	トヨタ自動車株式会社 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 東京海上日動火災保険株式会社 損害保険ジャパン株式会社 三井住友海上火災保険株式会社 トヨタファイナンス株式会社	U-car のロングラン保証制度についてお客様の保証を担保するために保険に加入すること 保険契約者：トヨタ自動車株式会社 引受保険会社：あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 東京海上日動火災保険株式会社 三井住友海上火災保険株式会社 取扱代理店：トヨタファイナンス株式会社
6	車両注文書等記載の個人情報及び販売車両・下取車両・当該注文と同時に付された使用済車引取依頼車両の自動車検査済証情報	トヨタ自動車株式会社	トヨタ自動車として、販売先等を確認の上、お客様の事情に応じた有効な販売施策をトヨタ車両販売店に対し展開すること
7	車両注文書等記載の個人情報及び自動車登録番号(将来、当社及び当社以外のトヨタ車両販売店がサービス入庫等を通して把握する「車両注文書等記載の個人情報及び自動車登録番号」の変更情報を含む)	トヨタ自動車株式会社 買主注文者及び登録名義人(使用者)が今後、サービス入庫等されるトヨタ車両販売店(当社を含む) *トヨタ車に限定	お客様に、リコール等市場処置案内を行うこと/提供先の保有するお客様情報を変更すること/お客様が、サービス入庫等される時、電話等にてご相談される時等に、迅速、的確な対応をすること
8	生命保険に関わる個人情報等	三井住友海上あいおい生命保険株式会社 東京海上日動あんしん生命保険株式会社 SOMPO ひまわり生命保険株式会社	お客様に対しての、各生命保険の募集及び加入に関すること
9	氏名、住所、年齢、性別、電話番号、勤務先、車両登録番号・車体番号及び車両装備の内容、修理及びメンテナンス等に要した部品の品番・作業場所・作業内容・作業日及び作業日における距離計表示の走行距離等	トヨタ自動車株式会社 株式会社 NT ソリューション トヨタ東埼玉グループ株式会社	お客様からのお申し出やご指摘等に対して、適切な対応を行うこと

## 4. 個人情報保護の体制

当社は、個人情報保護法および関連法令・ガイドライン等を遵守し、お客様の個人データを取り扱います。また、組織的、物理的及び技術的な安全管理措置を適切に講じます。また、個人情報を取り扱う役員及び従業員等に対して、個人情報保護のための教育・啓発活動に努める等、人的な安全管理措置を適切に講じてまいります。

## 5. セキュリティ

当社は、個人情報がお客様からお預かりしている情報と理解し、その安全を期すことが責務と認識し、適切な管理を実施いたします。

## 6. お客様からのお問い合わせ

お客様は当社が保有するご自分の個人情報について、当社に開示を請求することができます。またその結果、必要な場合は修正を請求することができます。

そのほか、個人情報に関する問い合わせや苦情・相談を申し付けることができます。当社は、これらを受けた場合は合理的な範囲で適切に対応させていただきます。また、そのためにお客様からの個人情報照会・修正等または問い合わせや苦情・相談の専用窓口をご用意しております。

※個人情報の開示にあたっては1項目あたり1,000円を手数料としてお支払いいただきます 【当社お客様情報相談窓口】管理部 CSR 推進 G (TEL 048-263-1455)

## 7. 法令などの遵守と改善

当社は、個人情報保護のための関連法令およびその他の規範を誠実に遵守いたします。当社は、個人情報保護方針および個人情報保護に関する社内規程を常に見直し、個人情報の取り扱いおよび管理を改善してまいります。

以上