

# プライバシー・ポリシー

島根トヨタグループ株式会社

代表取締役社長 野々村 健造

## はじめに

島根トヨタグループ株式会社（以下「当社」といいます。）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・商品のクオリティの向上及びお客様への便宜を図るため、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・サービス等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、ここに公開致します。

## 個人情報とは

お客様の個人情報（プライバシーに関する情報も含みます。）とは、お客様に関する情報であり、特定のお客様を識別できる情報をいいます。また、他の情報と併せ、特定のお客様を識別できる情報も個人情報と致します。店頭でお名前等をご記入いただいたアンケート、ご購入手続の際にご記入いただいた各種書類などに記載された情報がこれにあたります。

## 個人情報の取得について

当社は、お客様から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で公表し、またはアンケート用紙・自動車注文書等の、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致します。

また、お客様にお知らせした取得目的の範囲を超えて個人情報を利用することはありません。なお、お客様は、お客様の自由な判断で、この同意を拒むことができます。

- 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・自動車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場合があります。
- 2) 取得する個人情報の例：例えば、アンケート用紙・自動車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、商談中にお話し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上で、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。取得する個人情報には、音声・画像・映像等が含まれている場合があります。

## お客様情報の利用について

1) 取得させていただいたお客様の個人情報（お客様のご家族に関する情報を含みます。）は、以下の目的またはその他正当な目的でのみ利用致します。

- 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、車検及び保険内容等、ご購入いただいた自動車や、ご加入いただいている保険・サービス等に関するご案内をするため。（郵便、電話、電子メール、訪問等の方法によりご案内致します。）
    - b.自動車、保険、携帯電話その他当社において取扱う商品・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、ご案内・ご提案するため。（お客様の個人情報を分析した上で、お客様のライフステージ、趣味や嗜好に応じたご案内・ご提案をすることを含みます。郵便、電話、電子メール、訪問等の方法によりご提案致します。）
    - c.自動車、保険、携帯電話その他当社において取扱う商品・サービス等に関し、商品開発及び品質の向上、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、アンケート調査を含みます。）
  - ③ 保険代理店として、当社が損害保険代理店委託を受けている損害保険会社の損害保険、及びこれらに付帯・関連するサービスの提供等の業務遂行に必要な範囲で利用すること。
  - ④ 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。
  - ⑤ 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致します。）
  - ⑥ 与信判断・与信管理のため。ただし、自動車を当社割賦、他社クレジットによる購入もしくはリースのご利用を検討されている場合など、与信判断等が必要な場合に限ります。
  - ⑦ 所有権移転登録または所有権抹消登録等の手続のための所有権解除のため。
  - ⑧ 他社より委託を受けた業務の遂行のため。以下の委託業務を含みますが、これらに限りません。
    - a.トヨタ自動車株式会社、トヨタコネクティッド株式会社の委託を受けて自動車通信サービスの提案、申込時の取次業務、及びこれらに付帯・関連するサービスの提供などのため。
    - b.保険代理店として、保険会社の委託を受けて行う、各社の損害保険などの商品・サービスの提案、申込時の取次業務、及びこれらに付帯・関連するサービスの提供のため。
  - ⑨ その他、取得にあたって明示した目的。
- 上記①～⑨の利用目的は、相当の関連性を有すると合理的に認められる範囲内で変更することがあります。上記の利用目的を変更する場合には、その内容をご本人に対し、原則として書面等により通知し、または当社ホームページにより公表致します。
- 2) お客様は、前項②b.c.)のご案内・アンケート調査の実施の中止をご要望される場合は、当社にその旨をお申し出いただくことができます。その際は、お客様対応専用窓口へご連絡ください。

## お客様情報の第三者への提供等について

1) 当社は、お客様の個人情報を、以下のとおり第三者提供及び共同利用させていただきます。ただし、当社が業務委託先に、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。

- ① お客様が同意されている場合。
- ② 下表の内容を、下表の提供先へ、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。ただし、下表6については、販売車がトヨタ車の場合に限定致します。

	（ 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、お客様の氏名・住所・生年月日・電話番号など、自動車注文書等	トヨタ自動車株式会社 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	記載の個人情報（以下「注文書等記載の個人情報」といいます。）及び、将来、当社がサービス入庫等を通して把握する注文書等記載の個人情報の変更情報	当社が損害保険代理店委託を受けている損害保険会社 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／損害保険ジャパン日本興亜株式会社	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		トヨタ自動車株式会社 トヨタ／レクサス共通ID提携事業者（お客様）が同IDを保有する場合、または別途同意をしている場合に限る）	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 トヨタ自動車等が保有するお客様の情報（お客様が利用中のトヨタ自動車等が提供するサービスにおいて取得した情報、トヨタ自動車ホームページの閲覧履歴など）と併せて利用し、お客様の嗜好や感心を総合的に分析した上で、メール・SNSなどにより、トヨタ車両販売店、トヨタ自動車等で取扱う商品・サービスに関し、パーソナライズした宣伝・広告の配信を行うことを含む。

4	注文書等記載の個人情報及びお客様からのお問い合わせ・ご要望に関する情報	トヨタ自動車株式会社／トヨタファイナンス株式会社 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	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こと 中古車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 保険会社：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 取扱代理店：トヨタファイナンス株式会社
5	注文書等記載の個人情報及び販売車両・下取車両・当該注文と同時に行われた使用済車引取依頼車両の自動車検査証情報	トヨタ自動車株式会社	トヨタ自動車株式会社として、販売先等を確認の上、お客様の情報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 トヨタ自動車保有するお客様の情報（お客様が利用中のトヨタ自動車等が提供するサービスにおいて取得した情報、トヨタ自動車ホームページの閲覧履歴など）と併せて利用し、お客様の嗜好や感心を総合的に分析した上で、パーソナライズした有効な販売施策を、当社またはお客様が指定する販売店に展開することを含む。（トヨタ自動車等がお客様より、この取扱いについての別途の同意を得ている場合に限る。）
6	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 お客様が、今後サービス入庫等されるトヨタ車両販売店（含む当社）	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更新すること お客様がサービス入庫等される時に、迅速、的確な対応をすること
7	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等の品番・作業場所・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	お客様がサービス入庫される時、電話等にてご相談、お申し出、ご指摘等された時に、迅速・的確な対応をすること

③ 法令により必要と判断される場合。

④ 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。

⑤ その他正当な理由がある場合。

2) お客様は、前項①②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ので、お客様対応専用窓口へご連絡ください。

3) お客様の個人情報は、島根トヨタグループ会社間での与信判断、契約後のお取引の参考資料ならびに車両販売に伴う付帯業務遂行、所有権解除、または自動車の故障・事故およびこれらに付帯・関連するサービスの業務遂行の際に、共同利用させていただきます。共同利用する情報は、住所・氏名・生年月日・電話番号・勤務先及び当該契約の契約日・商品名・添付品名・契約額・支払回数・契約残高・月々の支払金額ならびに保険契約内容などに限定致します。

お客様の個人情報についての共同利用に関する管理責任者は、当社と致します。

なお、島根トヨタグループとは、以下の5社をいいます。

① 島根トヨタグループ株式会社（本社：島根県松江市西津田一丁目7番24号）

② 島根トヨタ自動車株式会社（本社：島根県松江市西津田一丁目7番24号）

③ トヨタカローラ島根株式会社（本社：島根県松江市西津田一丁目8番22号）

④ ネットトヨタ島根株式会社（本社：島根県松江市西津田二丁目14番16号）

⑤ トヨタカローラ鳥取株式会社（本社：鳥取県米子市東福原二丁目19番58号）

4) 個人データを第三者に提供したとき、あるいは第三者から取得したとき、提供・取得経緯等確認を行うとともに、提供先・提供者の氏名等、法令で定める事項を記録し、保管致します。

## センシティブ情報の取扱いについて

当社は、要配慮個人情報（人種、信条、社会的身分、病歴、前科・前歴、犯罪被害情報などをいいます。）ならびに労働組合への加盟、門地、本籍地、保険医療などに関する情報（センシティブ情報といいます。）を、個人情報保護法その他の法令、ガイドラインに規定する場合を除くほか、取得、利用または第三者提供致しません。

## 個人データの管理（安全管理措置）について

当社は、個人情報保護のための関連法令及びガイドラインその他の規範を誠実に遵守し、お客様の個人データを取扱い致します。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。

なお、当社は、個人情報保護を全社として取り組むために個人情報保護推進委員会を設けております。この委員会のもとに個人情報保護責任者を選任し、社内での全部署における個人情報保護を徹底し、役員及び全従業員の個人情報保護教育・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。

## 保有個人データの開示・訂正等のご請求について

当社が保有するお客様ご本人の保有個人データの開示・訂正等を希望される場合は、当社の定めるお手続きにより、法令に従って開示などに応じます。お手続きの方法につきましては最寄りの販売店もしくはお客様対応専用窓口までお問い合わせください。そのほか、お客様対応専用窓口では個人情報に関する問い合わせや苦情・相談等をお申し付けいただくことができます。

## お客様からのお問い合わせについて

当社の保有個人データの開示・訂正等のご請求、個人情報の取扱い等については、以下の窓口にお問い合わせください。

お客様対応専用窓口 電話番号：0120-140-838

平成17年 3月15日策定 令和 1年10月21日改訂

平成26年 9月 1日改訂 令和 4年 4月 1日改訂

平成27年 1月 1日改訂

平成29年 5月30日改訂

平成30年 4月 1日改訂

平成30年 8月 1日改訂