

お客様の個人情報の取り扱いについて

1. 電気通信サービス等の提供

お客様による電気通信サービス等のお申込等に際してNTT西日本が取り扱うこととなる以下の個人情報については、お客様の本人確認、与信管理、電気通信サービス等の提供※1、電気通信サービス等の料金の計算及び請求、これらに関するお客様へのご連絡その他契約約款等※2に基づく契約内容の実施に必要な範囲内で利用します。

また、電気通信サービス等のご紹介、ご提案及びコンサルティング、電気通信サービス等の品質改善・CS(顧客満足度)向上等のための施策(アンケート調査を含みます。)の実施、新たな電気通信サービス等の企画及び開発、電気通信サービス等の提供に関わる設備の管理及び改善その他NTT西日本の電気通信サービス等に係る業務の実施に必要な範囲内で利用します。

なお、お客様との電気通信サービス等に係る契約が解除等された後においても、上記の利用目的の範囲内で個人情報を利用することがあります。

- ・お客様がお申込又はご利用の電気通信サービス等の名称、内容、申込、提供開始、休廃止等の日付等
- ・お客様の氏名、住所、電話番号、メールアドレス等
- ・電気通信回線の設置場所所在地
- ・お客様の連絡先(氏名、住所、電話番号、メールアドレス等)
- ・故障対応に必要な故障対応状況、故障履歴情報、利用設備情報等
- ・料金請求先の氏名、住所、電話番号等、料金請求に必要な金融機関の口座番号及び口座名義、クレジットカード番号並びに過去における料金の請求及び支払状況等
- ・通信開始時刻、通信終了時刻、通信時間、通信先番号その他の利用履歴情報
- ・電話帳に掲載し又は番号案内する氏名、名称等
- ・電報サービスに係る発信人及び受取人の氏名、住所等
- ・お客様の本人確認のためにご提示いただいた書面に記載の情報、又は公共機関又は信用情報機関等、第三者から適法に取得する情報のうち個人情報に該当する項目
- ・その他お客様による電気通信サービス等のお申込等に際してNTT西日本が取り扱うこととなる情報のうち個人情報に該当する項目

※1 電気通信サービス等の提供

電気通信サービス等の提供の開始のほか、保守(故障対応を含みます。)、変更、移転、休止、廃止等を含みます。以下においても同様とします。

※2 契約約款等

契約約款のほか、利用規約その他のNTT西日本とお客様との間で締結された契約をいいます。以下においても同様とします。

2. お客様相談等の対応業務

NTT西日本のお客様相談センタ、故障受付その他の相談窓口にご相談・ご要望等をいただく際にNTT西日本が取り扱うこととなる以下の個人情報については、ご相談・ご要望等の内容に関して対応するに当たって必要となる範囲内で利用するほか、ご意見、ご相談等の内容に基づく電気通信サービス等の品質改善及び新たな電気通信サービス等の開発に当たって必要となる範囲内で利用します。

- ・ご相談・ご要望をいただいたお客様の氏名、住所、電話番号、メールアドレス等
- ・その他ご相談・ご要望の内容のうち個人情報に該当する項目

3. 接続業務

NTT西日本が接続業務を実施する際に取り扱うこととなる以下の個人情報は、個人情報保護の観点に加えて公正競争遵守の観点からも、該当情報を取り扱うことについて合理的な理由が認められる場合を除き、接続業務の実施、電気通信サービス等の品質改善のための施策の実施、電気通信サービス等の提供に関わる設備の管理及び改善、その他接続業務の実施に必要な範囲内に限って利用します。

- ・NTT西日本が、接続約款等に基づき、他の電気通信事業者から取得する、当該事業者の顧客の氏名、住所、電話番号及びご利用の電気通信サービスの内容(名称、申込、提供開始、休廃止等の日付)等
- ・NTT西日本が、接続約款等に基づき、他の電気通信事業者から取得する情報のうち個人情報に該当する項目
- ・他の電気通信事業者の顧客の利用履歴等、NTT西日本が接続業務を実施する際に取り扱うこととなる情報のうち個人情報に該当する項目

4. 受託業務

NTT西日本が他の事業者から委託された業務(他の事業者の商品・サービスの販売・取次等)の実施に当たって取り扱うこととなる個人情報は、その委託された業務の実施に必要な範囲内で利用します。

5. 他の事業者等に対する業務委託等に伴う個人情報の提供

NTT西日本が取り扱う個人情報は、個人情報保護法第23条第4項第1号の規定に基づき、以下の業務について、NTT西日本は個人情報の取扱いの全部又は一部を委託する他の事業者に対して提供することがあります。この場合、NTT西日本は、個人情報を適正に取り扱うと認めたものを選定し、委託契約において、安全管理措置、秘密保持、再委託の条件その他の個人情報の取扱いに関する事項について適正に定め、必要かつ適切な監督を実施します。

また、NTT西日本の契約約款等の規定又は個人情報保護法、電気通信事業法その他の法令の規定に従い第三者に提供することがあります。

- ・前記1に掲げる電気通信サービス等の提供
- ・前記2に掲げるお客様相談等の対応業務
- ・前記3に掲げる接続業務
- ・前記4に掲げる受託業務

6. 共同利用

NTT西日本は、NTT西日本のサービスエリアからそれ以外の地域に移転等されるお客様の利便性確保のため、以下のとおり個人情報を共同利用します。

- ① 共同して利用される個人情報の項目
前記1に記載の情報(通信の秘密に属するものは除きます。)
- ② 共同して利用する者の範囲
東日本電信電話株式会社(以下「NTT東日本」といいます。)
- ③ 共同して利用する者の利用目的
NTT西日本が電気通信サービスを提供するエリア以外のエリア(NTT東日本が電気通信サービスを提供するエリア)への移転手続及び移転後の電気通信サービスの提供・料金請求等に当たって必要となる範囲内で利用します。
- ④ 共同利用に関する責任者
NTT西日本