

## 個人情報保護方針

射水ケーブルネットワーク株式会社（以下、「当社」という。）は、お客様の個人情報の管理を徹底し、以下のように保護に努めてまいります。

1. 利用目的の特定と目的外利用の制限について  
当社は、個人情報を取得するにあたって、利用目的を特定し、その利用目的の範囲内で情報を利用いたします。
2. 保有個人データの開示等について  
当社は、個人情報に関する個人の権利を尊重し、当社が保有する個人情報の開示、訂正、削除、追加および利用停止などの求めに対して当社が定める「個人情報の取扱い」に従って、対応いたします。
3. 問合せ対応について  
当社は、個人情報に関する問合せ窓口を設置するとともに、当窓口にご連絡をいただいた場合は、適切に対応いたします。
4. 安全管理について  
当社は、個人情報の漏えい、滅失、き損の防止ならびに是正措置を講じ、安全管理に努めます。
5. 教育の実施について  
当社は、当社業務に従事する役員、従業員、パートを含む全従業員に対して定期的に教育を実施し、個人情報の適切安全管理が図られるよう努めます。
6. 業務委託管理について  
当社は、当社業務の一部またはすべてを外部企業に委託する際は、個人情報の安全管理が適切に行える業者に業務を委託します。また、委託業者に対して、個人情報の安全管理等適切な取扱いについて契約に定め、監督を行います。
7. 法令およびその他の規範の遵守について  
当社は、電気通信事業法および個人情報保護法その他関係法令、ならびに個人情報保護に関するガイドラインを遵守いたします。
8. 継続的な改善について  
当社は、個人情報の保護が図られるよう社内管理体制を整備するとともに、継続的に見直しを行い、個人情報の管理が有効に機能するよう改善をしてまいります。

## 個人情報の取扱い（プライバシーポリシー）

### 1.個人情報の定義

個人情報とは、以下のような加入者の個人を識別できるものをいいます。

加入者の個人情報：氏名、住所、生年月日、性別、職業、電話番号、電子メールアドレス/FTP アカウント、口座番号および名義、クレジットカード情報、工事に必要な住宅図面及びお客様に提供するサービスの内容、視聴履歴など。

### 2.業務内容

- [ 1 ] 有線テレビジョン放送に関する業務
- [ 2 ] 有線ラジオ放送に関する業務
- [ 3 ] インターネット接続サービスに関する業務
- [ 4 ] MVNO(Mobile Virtual Network Operator：仮想移動体通信事業者)サービスに関する業務
- [ 5 ] 地域広帯域移動無線アクセス（地域 BWA:Broadband Wireless Access）サービスに関する業務
- [ 6 ] 当社の各種サービス（番組情報等のレコメンドやターゲティング広告の配信を含む）・キャンペーン・イベントまたは業務提携先や第三者提供先などの商品やサービス等の情報を提供する業務

### 3.個人情報の取得

当社は、適法かつ公正な手段により取得した次の [ 1 ] ～ [ 6 ] の情報を取り扱います。また、取得したお客さまの個人情報は、それぞれのサービスおよび業務等において相互に利用します。なお、お客さまの個人情報には契約書等の他、当社 W E B の入力フォームより取得した利用者の個人情報を含みます。また、情報の内容によっては個人情報に該当しない場合もありますが、当社は、お客さまの情報の取り扱いに十分配慮するものとします。

- [ 1 ]当社がサービスを提供するために、お客さまから申込書等の書面、Web 等の画面、口頭等の方法で取得した情報。なお、お客さまとの電話応対時においては、お問い合わせ内容の確認とサービス向上のために通話を録音させていただく場合があります。
- [ 2 ]お客さまが当社サービス等をご利用いただくに伴い当社が取得した情報（クッキー（cookie）やウェブビーコン（web beacon）、IDFA(Identifier For Advertisment) などの技術を使用して取得したアクセス情報など、当社のシステム等に自動的に取得される情報を含みます。）
- [ 3 ]住民票等、公的機関に照会して入手した情報
- [ 4 ]電話番号帳、官報等の公表されている各種情報源から取得した情報
- [ 5 ]信用情報機関等から取得した情報
- [ 6 ]その他、お客さまの紹介等、第三者から適法に入手した情報

### 4.個人情報の利用

(1)当社はお客様の個人情報を次の目的で利用します。

- [1]お客様へのサービスの提供、サービスに関する契約の締結、工事の施工、料金請求及び収納業務のため。
- [2]お客様に対してダイレクトメール、電子メール、定期訪問等によりサービスに関する 各種キャンペーン等のお知らせや商品案内などを提供し、または、各種アンケート調査を実施するため。
- [3]サービスの変更及びサービスの廃止の通知をお客様にお届けするため。
- [4]お客様から寄せられたご意見、ご要望にお応えするための苦情・相談対応業務のため。
- [5]お客様が当社からご購入いただいた商品のアフターサービス、メンテナンス、定期点検を行うため。
- [6]お客様の個人情報の集計、分析を行い、個人が識別、特定できないように加工した統計資料を作成し、サービスの向上及び新規サービスの開発等を行うため。

(2)上記の利用目的以外に、お客様の個人情報を利用する必要がある場合には、下記5.[1]～[5]に該当する場合を除き、事前にお客様に利用者及び利用目的を連絡し、お客様から事前の同意を得た上で、利用します。

(3)当社がお客様の氏名、住所、生年月日、性別、電話番号、料金請求に必要な金融機関名、支店名、口座番号及び名義、またはクレジットカードブランド名、番号、有効期限及び名義などの個人情報を取得できなかった場合、当社はお客様に当社のサービスの一部または全部の提供が出来ない場合があります。

## 5.個人情報の提供先の範囲

お客様の個人情報は、次のいずれかに該当する場合を除き、予めお客様の同意を得ずにいかなる第三者にも提供いたしません。

[1]法令に基づく場合。

[2]人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、お客様の同意を得ることが困難である場合。

[3]公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、お客様の同意を得ることが困難である場合。

[4]国の機関若しくは地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合で、本人の同意を得ることにより、当該事務の遂行に支障を及ぼす恐れがある場合。

[5] ベイチャンネルにお申し込みの場合は、必要に応じて、加入者情報を当該サービス供給事業者提供に提供します。

## 6.お客様の個人情報の安全管理措置

(1)当社は、個人情報保護管理者を置き、社員に対して個人情報の保護に関する教育・啓発活動を実施するとともにお客様の個人情報の安全管理に努めます。

(2)当社は、お客様の個人情報への不正なアクセスや個人情報の漏洩、滅失または毀損を防止するため、当社のウェブサイトの物理的、人的過失についてセキュリティの確保・維持に努めます。

(3)当社は、当社が委託先との間で機密保持契約を締結し、お客様の個人情報について適切な取扱い及び保護を行うよう指示・監督をします。

## 7.お客様の個人情報の開示、利用目的の通知請求等

(1)当社が保有しているお客様の個人情報について、開示、利用目的の通知、訂正、追加、削除、利用停止、消去及び第三者への提供停止（以下、「開示等」という）の各請求をされる場合は、当社所定の書式により、郵送にて当社まで直接ご請求下さい。個人情報漏洩防止、正確性、安全性の確保の観点から、その請求が不当な場合を除き、遅滞なく必要な調査を行い、当該ご請求がお客様ご自身によるもの又は正当な代理人によることが確認できた場合に限り、お客様の個人情報の開示等を行います。ただし、開示等を行うことにより、次の各号のいずれかに該当する場合には、その全部又は一部の開示等をしないことがあります。

[1]本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害する恐れがある場合。

[2]当社の権利又は正当な利益を損なうか業務の適正実施に著しい支障を及ぼす恐れがある場合。

[3]違法又は不当な行為を助長し、又は誘発する恐れがある場合。

[4]国の安全が害される恐れ、他国若しくは国際機関との信頼関係が損なわれる恐れ又は他国若しくは国際機関との交渉上不利益を被る恐れがある場合。

[5]犯罪の予防、鎮圧又は捜査その他の公共安全と秩序の維持に支障が及ぶ恐れがある場合。

[6]国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して、協力する必要がある場合で、当該事務に支障を及ぼす恐れがある場合。

[7]他の法令に違反することとなる場合。

(2)当社が保有しているお客様の個人情報について開示等の各請求を行う場合、お客様には、当社に対して次の[1]～[4]いずれかの書類のコピーを提出していただきます。また、法定代理人には[5]、任意代理人には[6]を提出していただきます。

[1]運転免許証

[2]パスポート

[3]健康保険被保険者証

[4]その他本人の確認ができる書類

[5]法定代理人が請求される場合は、お客様本人の[1]～[4]いずれかの書類のコピーに加えて、法定代理人の[1]～[4]いずれかの書類のコピーとその資格を証明する書類（お客様本人の戸籍謄本）

[6]任意代理人が請求される場合は、お客様本人の[1]～[4]いずれかの書類のコピーに加えて、任意代理人の[1]～[4]いずれかの書類のコピーとその資格を証明する書類（お客様本人の実印が押印された当社所定の委任状およびその印鑑証明書）

(3)お客様は、当社が保有しているお客様の個人情報について開示又は利用目的の通知を請求したときは、その作業に要する手数料(別表)および一般書留郵便の代金を当社からの請求後に支払うものとします。

(4)前(1)～(3)の開示等の実施、不実施については、ご請求のあったお客様に対して遅滞なくご連絡いたします。なお、不実施の場合は、その理由を説明するよう努めます。

(5)お客様が、氏名、住所、生年月日、性別、電話番号、料金請求に必要な金融機関名、支店名、口座番号及び名義などの個人情報の利用停止、消去を請求され、当社が当該措置を実施した場合、当社はお客様に当社のサービスの一部または全部の提供が出来ない場合があります。

(6)お客様からダイレクトメールの発送停止等の求めがあった場合は、当社は、その目的での個人データの利用停止に応じます。

## 8.当社の委託先への個人情報の提供

当社が保有するお客様の個人情報の取扱いを、外部業者に次の各項のとおり委託することがありますが、この場合も業務委託先に対して適切な管理を行うよう指示・監督をします。

(1)当社が委託先に提供する場合の個人情報の範囲は、お客様から特に申し入れがある場合を除き、当社が保有する委託先が業務遂行上必要な個人情報を対象とします。

(2)当社の委託先へお客様の個人情報の提供（以下、「業者への情報提供」という）は、紙、電子データの伝送、電子記録媒体の引渡し、サーバへのアクセス等の方法で行います。

(3)お客様より委託先での個人情報の取扱いについて改めるようご請求があった場合、正当な理由によるご請求に限り、改善するよう委託先を指導いたします。

(4)前(3)の停止の実施、不実施については、ご請求のあったお客様に対して遅滞なくご連絡いたします。なお、不実施の場合は、その理由を説明するよう努めます。

(5)当社は以下の場合に、お客様の個人情報の取扱いを外部業者に委託します。

[1]当社サービスに関する請求書の発行および発送、ダイレクトメールの発送、アンケートの発送、番組ガイド誌の発送、キャンペーン特典商品の発送、懸賞商品の発送、アンケート謝礼の発送等を行う場合。

[2]当社サービスに関する説明、勧誘等を、当社が業務委託する代理店が行う場合。

[3]当社サービスに関する工事、工事見積もり、修理等を、当社が指定する工事業者が行う場合。

[4]第三者が提供するサービスの案内や告知の実施のために、当社が委託するケーブルテレビ連盟のアプリケーションサーバー運用先を通じて、第三者に提供する場合。

## 9.個人情報の共同利用

当社は、個人情報保護法 23 条第 4 項 3 号の規定に基づき、次のとおり個人情報を共同利用します。

(1)お客様の氏名、住所、連絡先電話番号、生年月日、お客様がお申込又はご利用のインターネットサービスの内容、申込・提供開始・解約の日付等申込み又は契約のステータスに関する情報を共同して利用する項目とします。

(2)共同利用する者の範囲は以下のとおりとします。

- ・KDDI 株式会社
- ・沖縄セルラー電話株式会社
- ・サイバー・ネット・コミュニケーションズ株式会社
- ・ケーブルサポート株式会社
- ・合同会社 ケーブルフロンティア
- ・株式会社 マイコム
- ・株式会社 エクススタッフ

(3)当社と上記の会社が提携して提供する割引サービス等の各種サービスの案内・提供を利用目的とします。

(4)共同利用する個人情報の管理に関する責任者は射水ケーブルネットワーク株式会社とします。

## 10.免責

当社は、当社のウェブサイトへリンクされている他のウェブサイトにおけるお客様の個人情報等の保護や取扱い等については、一切責任を負いません。それぞれのサイトにアクセスされる際はそれぞれ独自のプライバシー保護に関する宣言内容を確認されることをお勧めします。

## 11.関係法令の遵守

当社は、お客様の個人情報に関する日本国の法令（個人情報の保護に関する法律、電気通信事業法、個人情報の保護に関する法律施行令、個人情報の保護に関する基本方針、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、放送受信者等の個人情報の保護に関する指針等）を遵守致します。

## 12.この個人情報の取扱いの変更及び告知

この個人情報の取扱いの内容は、必要に応じて当社が変更することがあります。この個人情報の取扱いの最新の内容は、当社のウェブサイトに掲載されている最新版をご参照いただくか、あるいは個人情報問合せ窓口へお問い合わせして下さい。

## 13.クッキー（Cookie）等の利用

(1)当社の Web サイトに、お客様が再度 Web にアクセスされた時に一層便利に利用していただけるよう、クッキー」と呼ばれる技術を使っているページを設けることがあります。

用語の説明【クッキー】

クッキーとは、Web でホームページを閲覧している側のコンピュータを特定する方法の一つです。お使いのコンピュータを識別するために、Web サーバがブラウザ（インターネット閲覧ソフト）に送信してハードディスクに保存される小規模の情報で世界標準の技術で、お客様のディスクにファイルとして蓄積されることもあります。アクセス者側にサーバの情報を格納するのが目的で、一度そのウェブページから離れても、再びアクセスした際にサーバ側がアクセス者のブラウザ、ハードディスクに保管しておいた「クッキー」を読みとることでアクセス者のコンピュータを特定できる仕組みです。クッキーを使用することによりお客様のコンピュータを識別することができますが、お客様が個人情報を入力しない限りお客様ご自身を識別することはできません。

お客様がブラウザの設定を変更することで、クッキーの受入れを拒否し、受入れの際に警告を表示させることができます。ただし、その場合はサービス内容に制約が生じ、正常に提供できないことがあります。

(2)当社では、クッキーの中のお客様の個人情報を当社が保存することはありませんが、以下のような場合にクッキーで得たデータを使用する事があります。

[1]より満足いただけるようにコンテンツを改廃する場合や、個々のお客様に合わせてカスタマイズされたサービスを提供する場合。

[2]お客様がどのようなサービスに興味をお持ちなのか分析する場合や、サイト上での効果的な広告の配信に利用させていただくために、個人が特定できない形で、利用状況の統計分析をする場合。

[3]Web サイトの保守管理や問題解決のため。

(3)当社の Web サイトに、フォーラム（会議室）、グリーティングカード（電子メール交換）などのサービスを提供するコンテンツを設けることがあります。このようなサービスにおいてお客様が自ら開示した情報は公開情報となりますので十分にご注意ください。

## 14.個人情報が漏洩した場合の措置

お客様の個人情報の漏洩等が発生した場合には、事実関係を速やかにお客様に通知するなど法令及びその他の規定に基づき対応するよう努めます。

## 15.個人情報の保存期間

(1)当社は、お客様の個人情報の利用目的に必要な範囲内で保存期間を定め、保存期間経過後または利用目的達成後は、当該個人情報を遅滞なく消去します。

(2)前項の規定にかかわらず、次の[1]～[4]のいずれかに該当すると認めるときは、保存期間経過後または利用目的達成後においても当該個人情報を消去しないことができるものとします。

[1]法令の規定に基づき、保存しなければならないとき。

[2]本人の同意があるとき。

[3]電気通信事業の業務の遂行に必要な限度で個人情報を保存する場合であって、当該個人情報を消去しないことについて相当な理由があるとき。

[4]前 3 号に掲げる場合のほか、当該個人情報を消去しないことについて特別の理由があるとき。

## 16.個人情報の破棄

(1)当社が個人情報の紙媒体を廃棄する場合は、シュレッダーにかけた上で、信頼できる廃棄物処理業者に廃棄を委託するか、又は焼却します。

(2)当社が個人情報を記録したコンピュータ、記憶媒体を廃棄するときは、個人情報を完全に消去するか記憶媒体を物理的に破壊してから廃棄します。

(3)当社が個人情報を記録したコンピュータを他に転用するときは、特別のソフトウェアを使用して個人情報を完全に消去してから転用します。

#### 個人情報問合せ窓口

##### <当社窓口>

連絡先：射水ケーブルネットワーク株式会社

住所：〒934-0011 富山県射水市本町 2-10-30

電話番号：0120-82-7320 または 0766-82-7320

電子メール：info@catvnet.co.jp

受付時間：平日 9:00～17:30(社員対応)

平日上記時間外 17:30～翌朝 9:00 (コールセンター受付)

日曜日・祝日 9:00～17:30 (コールセンター受付)

##### <外部団体窓口>

当社は、「個人情報保護法」第37条に規定された「認定個人情報保護団体」として認可された、「財団法人放送セキュリティセンター内個人情報保護センター」および「財団法人日本データ通信協会内電気通信個人情報保護推進センター」の「対象事業者」として登録されています。当社のインターネットサービスおよびテレビサービスにおける個人情報の取扱いに関する苦情・相談等については、もちろん当社のお客様窓口でも行いますが、万一行き届き、或いは納得されていない場合、若しくは当社の取扱いかどうか不明な場合等は、下記まで直接お問い合わせ下さい。

##### [テレビサービスご利用のお客様窓口]

財団法人放送セキュリティセンター内個人情報保護センター

URL： <http://www.sarc.or.jp/>

電話番号：03-5213-4714 E-mail：soudan@sarc.or.jp

受付時間 10:00～12:00,13:00～17:00 (土曜・日曜・祝祭日・年末年始は除く)

##### [インターネットサービスご利用のお客様窓口]

一般財団法人日本データ通信協会内電気通信個人情報保護推進センター

URL： <http://www.dekyo.or.jp/kojinjyoho/>

電話番号：03-5907-3803

受付時間 平日 10:00～12:00,13:00～15:00 (土曜・日曜・祝祭日・年末年始を除く)

2022年7月1日制定  
射水ケーブルネットワーク株式会社