

## お客さま情報の取り扱いについて

### 「基本理念」

犬山ガス株式会社(以下、「当社」といいます。)は、業務を円滑に行うため、お客さま、お取引先業者様、株主様、従業員の氏名、住所、電話番号、Eメールアドレス等の情報を収集・利用させていただいております。これらの個人情報の適正な保護を重大な責務と認識し、この責務を果たすために、次の基本方針の下で個人情報を取扱います。

また、当社のサービスショップ・指定工事会社等(以下、「協力会社等」といいます。)においても、個人情報を取り扱う業務に従事する者一人ひとりが、適正に個人情報の保護、管理を実施するよう周知徹底を図ります。

### 「基本方針」

- (1) 当社は、個人情報の利用にあたって、利用目的を明確にするとともに、その達成に必要な範囲内で取扱います。また、目的外利用は行わない事とし、維持徹底を致します。
- (2) 当社は、個人情報を適切な方法で取得します。
- (3) 当社は、個人情報を正確かつ最新の内容に保つよう努めます。
- (4) 当社は、個人情報の漏洩、滅失等の防止、その他の安全管理のため、適切な措置を講じます。
- (5) 当社は、法令、国が定める指針その他の規範に定められた場合を除き、個人情報を第三者に提供しません。
- (6) 当社は、個人情報の開示、訂正その他お申し出事項について適切に対応します。
- (7) 当社は、個人情報保護の管理者を定めるとともに、社内規程を整備し、適切な管理に努めます。
- (8) 当社は、継続的に個人情報の保護を図るため、技術的対策、従業者の教育啓発、委託先の指導監督等の諸施策を実施します。

## 顧客情報の取り扱いについて

### 1. 顧客情報の利用目的

当社は、ガス・電気・熱等の各種のエネルギーをお客さまにご利用いただくにあたり、各種の申込みの受付、保安点検、機器販売、各種工事等の機会に、当社が直接又は業務委託先等を通じ

て、又は電話帳・住宅地図等の刊行物等により、お客さまのお名前、ご住所、電話番号、口座番号等のお客さま個人情報（以下、「顧客情報」）を取得いたしますが、これらの顧客情報は以下の目的に利用させていただきます。

- (1) エネルギー供給及びその普及拡大
- (2) エネルギー供給設備工事
- (3) エネルギー供給設備・消費機器(厨房、給湯、空調等)の保安
- (4) 漏洩・火災自動通報、供給の遠隔遮断等のエネルギー供給事業に関連するサービスの提供
- (5) エネルギー消費機器・警報器等の機器、住宅設備等の販売(リース・レンタル等を含む)、設置、修理・点検、商品開発、アフターサービス
- (6) 上記各種事業に関するサービス・製品のお知らせ・PR、調査・データ集積、研究開発
- (7) その他上記(1)から(6)に附随する業務の実施

なお、当社は、上記の業務を円滑に進めるため、口座振替先の金融機関、情報処理会社、協力会社等に業務の一部を委託することがあります。その際、当社からこれらの業務委託先に必要な範囲で顧客情報を提供することがあります。その場合、当社は、業務委託先との間で取扱いに関する契約を結ぶ等、適切な監督を行います。また、お問い合わせ・ご依頼内容の聞き間違い・聞き漏らしを防ぎ、正確かつ迅速なサービスを提供するため、通話を記録させていただくことがあります。

## 2. 顧客情報の第三者への開示・提供

当社は、「1. 顧客情報の利用目的」に記載した場合及び以下のいずれかに該当する場合を除き、顧客情報を第三者へ開示又は提供いたしません。

- (1) ご本人様の同意がある場合
- (2) 法令に基づき開示・提供を求められた場合
- (3) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要な場合であって、ご本人様の同意を得ることが困難である場合
- (4) 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、ご本人様の同意を得ることが困難である場合
- (5) 国又は地方公共団体等が公的な事務を実施する上で、協力する必要がある場合であってご本人様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おそれがある場合
- (6) 次項「3. 顧客情報の共同利用」に掲げる者に対して提供する場合

## 3. 顧客情報の共同利用

当社は、下記の会社との間で顧客情報の一部を共同利用いたします。

- **共同して利用する個人情報の項目**

氏名・住所・電話番号・エネルギー供給設備・エネルギー消費機器、住宅設備等の販売、修理等に関して取得した全ての項目

- **共同して利用する者の範囲**

協力会社等、関係会社、ガス機器等製造者及び販売者等

- **利用する者の利用目的**

ガス機器の安全性及び品質の向上のための情報収集、保証期間内修理及びその他の機器修理業務を円滑に遂行するため

- **顧客情報の管理について責任を有する者**

犬山ガス株式会社

## 4. 顧客情報の開示

当社が保有する顧客情報に関して、お客さまご自身の情報の開示をご希望される場合には、お申し出いただいた方がご本人であることを確認した上で、合理的な期間及び範囲で回答いたします。

## 5. 顧客情報の訂正等

当社が保有する顧客情報に関して、お客さまご自身の情報の内容について訂正、追加又は削除をご希望される場合には、お申し出いただいた方がご本人であることを確認した上で、事実と異なる内容がある場合には、合理的な期間及び範囲で情報内容の訂正、追加又は削除をいたします。

## 6. 顧客情報の利用停止・消去

当社が保有する顧客情報に関して、お客さまご自身の情報の利用停止または消去をご希望される場合には、お申し出いただいた方がご本人であることを確認した上で、合理的な期間及び範囲で利用停止又は消去をいたします。

これらの情報等の一部又は全部を利用停止または消去した場合、不本意ながらご要望にそったサービスの提供ができなくなることがありますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し

上げます。(なお、関係法令に基づき保有しております情報については、利用停止または消去のお申し出には応じられない場合があります。)

## 7. 顧客情報の開示等の受付方法・窓口

当社が保有する顧客情報に関する開示等(上記4. 5. 6.)のお申し出は、以下の方法にて、受け付けいたします。なお、この受付方法によらない開示等の求めには応じられない場合がございますので、ご了承ください。

### (1) 受付手続き

下記の窓口に直接お越しいただくか、下記の宛先に電話または郵送でお申込みください。受付手続きについての詳細は、お申し出いただいた際にご案内申し上げますが、下記の方法によりご本人(または代理人)であることの確認をしたうえで、書面の交付その他の方法により、回答いたします。また、お申し出内容によっては、当社所定の申込書面をご提出いただきます。

#### <受付の窓口>

住所：愛知県犬山市大字犬山字中野2番地

部署名：営業部・営業2課・料金係

電話：0568-61-0002

FAX：0568-62-8708

なお、受付時間は平日の午前9時から午後5時までとなります

#### <ご本人または代理人の確認>

ご本人様からお申込みの場合は、ご本人様であることを運転免許証・写真付き住民基本台帳カード・パスポート・健康保険の被保険者証・印鑑証明書等の証明書類の確認、当社ご登録電話番号へのコールバック、氏名・住所・電話番号・お客さま番号および料金支払のための振替口座番号等の当社ご登録情報の確認等により確認させていただきます。

代理人からお申込みの場合は、代理人であることを委任状および委任状に押印された印鑑の印鑑証明書の確認、ご本人への電話等により確認させていただきます。

## 8. 顧客情報の提供の任意性

当社へ個人情報をご提供いただけない場合には、ご希望の情報やサービスの提供に支障が出ますのであらかじめご承知ください。

## 9. 法人等のお客さまの情報について

当社は、法人等のお客さまの情報につきましても、利用目的、情報の公知性等を考慮し、関係法令に準拠して上記に準じ適切に取り扱います。

2015年12月1日

犬山ガス株式会社

個人情報保護管理者 加藤光弘