

## 個人情報保護方針

当社は、コールセンター受託事業を中心とした企業活動における利用者の皆さまの個人情報の重要性を深く認識し、お客様にご支持いただける安心したサービスを提供すべく、以下の方針を定め、実行してまいります。

個人情報の取扱いに関する法律、条例、国が定める指針その他の規範を遵守し、法令等に基づく場合を除き、当社の事業活動に必要な範囲内で特定された利用目的の範囲内でのみ、個人情報を取得、利用、提供するとともに、目的外利用を防止する措置を講じます。個人情報への不正なアクセス、または個人情報の漏えい、滅失、き損等の危険に対し、技術面、組織面等において合理的な安全対策、是正処置及び予防措置を講じます。

個人情報を適正に利用し、またその保護を徹底するために、個人情報保護マネジメントシステムを明確に制定し、役員および社員に周知徹底し、これを遵守させるとともに、継続的に見直し、改善します。また、取引先等に対しても適切に個人情報を取扱うように要請し、個人情報の保護に努めます。

当社の保有する個人情報について、ご本人様からの開示、訂正、削除、利用停止等の依頼、並びに苦情及び相談については、個人情報問合せ相談窓口を設け、誠意を持って対応します。

2015年2月2日制定

2017年12月1日改訂

2023年6月1日改定

USEN Business Design 株式会社

代表取締役社長 網野 智之

### 個人情報の取扱いについて

USEN Business Design 株式会社（以下「当社」といいます）は、お客様等の個人情報の利用目的等について、下記の通り、ご案内申し上げます。

#### 1. 当社の名称・住所・代表者の氏名

東京都渋谷区東1丁目32番12号

USEN Business Design 株式会社

代表取締役社長 網野 智之

## 2. 個人情報の取得・保有・利用

### 2-1. 取得

当社は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得しません。

### 2-2. 利用目的

■お客様（お取引様、それらのご家族様を含みます。以下同じです）に関する個人情報  
当社は、取得したお客様の個人情報を当社・当社グループ会社それぞれの事業活動に際して以下の目的で保有し利用いたします。その他各サービスの利用規約に、利用目的の詳細を記載している場合がありますので、事前にご確認ください。

- (1) 当社・当社グループ会社の各事業における商品・サービス（新規商品・サービスも含まれます。以下同じです）の提供のため（利用規約違反、不正アクセス等の不正行為の調査、検出、予防、これらへの対応のためも含みます）
- (2) 当社・当社グループ会社の各事業における商品・サービスのお知らせ（電話、電子メール、チラシ、その他のダイレクトメールの送付を含みます）、斡旋のため（これらには、広告配信事業者を利用した行動ターゲティング広告の配信に利用することや、当社・当社グループ会社のウェブサイトの閲覧履歴や購買履歴等の情報を分析して、趣味・嗜好に応じた当社グループ会社の各事業における商品・サービスに関する広告・情報提供のために利用することを含みます）
- (3) 当社・当社グループ会社の企業 PR 活動、各種事業に関するアンケート調査、モニター調査、お客様からのお問い合わせへの回答のため（本人確認を行うことを含みます）
- (4) 当社・当社グループ会社の各事業における商品・サービスをより良く充実したものにし（商品・サービスの開発も含みます）、これらをお客様に提供するため（お客様の趣味・嗜好等の把握のための属性情報・行動履歴等の分析、当社・当社グループ会社のウェブサイト上の閲覧履歴や訪問状況等の情報の分析を含みます）
- (5) その他、当社・当社グループ会社とお客様との取引・契約を適切かつ円滑に履行するため

#### 【通話内容の録音・モニタリングについて】

当社は、当社・当社グループ会社が提供するサービスおよび各電気通信事業者等（以下、「事業者」といいます。）が提供する電気通信サービス等（インターネット回線を含みますがこれに限りません）を電話により勧奨する場合やお問い合わせをいただいた等の場合に、お客

様との通話を録音・モニタリングすることがあります。通話内容につきましては、応対品質の向上のための研修やお客様からのお問い合わせに関しての応対内容の確認およびそれらに付随する業務への利用を目的として使用いたします。

上記目的を達成するために、通話内容について、当社から事業者を提供することがあります。上記(1)および(2)に定める通話内容については、個人情報と同様に厳重に管理いたします。

上記以外の個人情報の利用目的は次のとおりです。

■株主様に関する個人情報

- (1) 会社法に基づく権利の行使・義務の履行のため
- (2) 株主様としての地位に対し、当社から各種便宜を供与するため
- (3) 株主様と当社との関係を円滑にするための方策を実施するため
- (4) 各種法令に基づく所定の基準による株主様のデータを作成する等、株主管理のため

■採用応募者等（入社内定者及びその連帯保証人を含みます。以下同じです）に関する個人情報

- (1) 従業員の採用活動（選考・必要な連絡・情報提供等）を行うため
- (2) 採用経路や応募者属性等の情報を分析して統計や資料を作成し、採用効果測定や採用方法の最適化等に利用するため

■従業員等（役員・従業員のご家族・退職者を含みます。以下同じです）に関する個人情報

- (1) 業務上必要な連絡を取るため並びに緊急時における連絡のため
- (2) 社内規則等で定められた手続のため
- (3) 昇格・昇進・考課・人事異動の判断・決済・告知のため（その他人事労務管理の履行、福利厚生提供等、安全管理のためを含みます）
- (4) 給与等の支給並びに控除のため、従業員持株会に関する業務のため
- (5) 平均年齢・平均賃金・平均勤続年数・年齢・性別・学卒別情報等の社員状況を分析し、人材戦略分析に利用するため
- (6) 教育・研修のため
- (7) 施設・設備・機器・業務利用車両等の管理のため
- (8) 健康保険組合へ健康保険加入や福利厚生サービス運用のために必要な情報を提供するため
- (9) 行政からの要請に伴う賃金統計資料を作成するため

### 2-3.保有について

当社がお預かりした個人情報は、別途定めがあるもの（例：各種キャンペーン応募要項等に明記されているもの）を除き、法令の範囲内で、継続的に保管されます。

### 2-4. 解約後の個人情報の利用について

当社がお預かりした個人情報は、別途定めがあるもの（例：各種キャンペーン応募要項等に明記されているもの）を除き、法令の範囲内で、継続的に保管されます。

### 2-5. 第三者提供

当社は、次に掲げる場合を除き、あらかじめ本人の同意を得ないで、第三者に対し個人データを開示・提供することはいたしません。

- (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、本人の同意を得ることが困難であるとき
- (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、本人の同意を得ることが困難であるとき
- (4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者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あって、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おそれがあるとき
- (5) 利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部を委託することに伴って当該個人データが提供される場合
- (6) 合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合
- (7) 共同利用（特定の者との間で共同して利用される個人データが当該特定の者に提供される場合であって、その旨並びに共同して利用される個人データの項目、共同して利用する者の範囲、利用する者の利用目的並びに当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称及び住所並びに法人にあっては、その代表者の氏名について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているとき）の場合
- (8) その他法令で認められる場合

### 2-6.共同利用について

当社は、次に定める共同利用の目的の範囲内において、取得したお客様等の個人データを次の通り共同利用いたします。

・共同利用する個人データの項目

- (1) お客様等（株主様、従業員等、採用応募者等、お客様及びそのご家族を含みます。）の

属性情報（氏名、住所、性別、年齢、生年月日、職業、勤務先、役職、家族状況、住居状況、電話番号、ファクシミリ番号、E-mail アドレス、お取引ニーズ等）

- (2) 同財務に関する情報（収入、支出、資産・負債の状況等）
- (3) 同お取引の内容に関する情報（お取引の履歴、お取引いただいている各種サービス等の種類、取引金額、条件・内容、支払方法等）
- (4) 同お取引の管理に必要な情報（顧客番号、取引番号等の管理番号、査定内容等）

・共同利用する者の範囲

当社が属するグループ会社詳細は[対象グループ企業一覧](#)をご覧ください

・共同利用する者の利用目的

(1) お客様

当社が属するグループ会社の各事業に関連した商品・サービス及びそれらに関する情報をお客様にご提供するため並びに新しい商品・サービスの研究及び開発のため（2-2.に記載のお客様の個人情報の各利用目的の例を含みます）

(2) 株主様

- ①会社法に基づく権利の行使・義務の履行のため
- ②株主様としての地位に対し、当社から各種便宜を供与するため
- ③株主様と当社との関係を円滑にするための方策を実施するため
- ④各種法令に基づく所定の基準による株主様のデータを作成する等、株主管理のため

(3) 採用応募者等

- ①従業員の採用活動（選考・必要な連絡・情報提供等）を行うため
- ②採用経路や応募者属性等の情報を分析して統計や資料を作成し、採用効果測定や採用方法の最適化等に利用するため

(4) 従業員等

- ①業務上必要な連絡を取るため並びに緊急時における連絡のため
- ②社内規則等で定められた手続のため
- ③昇格・昇進・考課・人事異動の判断・決済・告知のため（その他人事労務管理の履行、福利厚生等の提供等、安全管理のためを含みます）
- ④給与等の支給並びに控除のため、従業員持株会に関する業務のため
- ⑤平均年齢・平均賃金・平均勤続年数・年齢・性別・学卒別情報等の社員状況を分析し、人材戦略分析に利用するため
- ⑥教育・研修のため
- ⑦施設・設備・機器・業務利用車両等の管理のため
- ⑧健康保険組合へ健康保険加入や福利厚生サービス運用のために必要な情報を提供するため
- ⑨行政からの要請に伴う賃金統計資料を作成するため

・個人データの管理について責任を有する者の名称及び住所並びに代表者の氏名

USEN Business Design 株式会社

住所及び代表者の氏名については、第1項に記載のとおりです。

### 3. 個人情報の保護及び管理（安全管理措置に関する事項）

当社は、個人データについて、漏えい、滅失又は毀損の防止等、その他の安全管理のために必要かつ適切な安全管理措置を講じます。

(1) 当社の保有個人データの安全管理措置に関して、その主な内容は以下のとおりです。

#### （個人情報保護指針の策定）

- 個人データの適正な取扱いの確保のため、「関係法令・ガイドライン等の遵守」、「質問及び苦情処理の窓口」等について、「個人情報保護方針」及び「個人情報の取扱いについて」を策定しています。

#### （個人データの取扱いに係る規律の整備）

- 個人データの取扱いに関する社内規程を策定しています。

#### （組織的安全管理措置）

- 個人データの取扱いに関する責任者を設置するとともに、個人データを取り扱う従業員及び当該従業員が取り扱う個人データの範囲等を明確化しています。
- 個人情報保護法や社内規程に違反している事実又は兆候を把握した場合の責任者への報告連絡体制を整備しています。
- 個人データの取扱状況について、定期的に自己点検を実施するとともに、他部署や外部の者による監査を実施しています。

#### （人的安全管理措置）

- 個人データの取扱いに関する留意事項について、従業員に定期的な研修を実施しています。
- 個人データの保護に関する事項を社内規程に記載しています。

#### （物理的安全管理措置）

- 個人データを取り扱う区域において、従業員の入退室管理及び持ち込む機器等の制限を行うとともに、権限を有しない者による個人データの閲覧を防止する措置を実施しています。
- 個人データを取り扱う機器、電子媒体及び書類等の盗難又は紛失等を防止するための措置を講じるとともに、事業所内の移動を含め、当該機器、電子媒体等を持ち運ぶ場合、容易に個人データが判明しないよう措置を実施しています。

#### (技術的安全管理措置)

- アクセス制御を実施して、担当者及び取り扱う個人情報データベース等の範囲を限定しています。
- 個人データを取り扱う情報システムを外部からの不正アクセス又は不正ソフトウェアから保護する仕組みを導入しています。

(2) その他保有個人データの安全管理措置の内容(外的環境の把握)については、第10項の個人情報問合せ窓口にご連絡ください。ご本人の求めに応じて遅滞なく回答を行います。

#### 4. 個人データの取扱いの委託

当社は、利用目的の範囲内で社外に委託することがあります。委託先については、個人データの適正な管理体制を備えている機関のみを選定し、尚かつ適正な管理を求めるための契約を取り交わしたうえで委託いたします。

#### 5. 保有個人データの利用停止等の請求

ご本人は、当社に対して、本人が識別される保有個人データの利用の停止又は消去(第三者提供の停止を含みます。以下「**利用停止等**」といいます)をするよう請求することができます。かかる手続き等の詳細は、第9項をご確認ください。当社は、当社の手続き及び法令に従って、対応するものとします。なお、当該保有個人データの利用停止等に多額の費用を要する場合その他の利用停止等を行うことが困難な場合で、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとることがあります。

(※) 利用停止等を行うことにより、サービス等の全部又は一部を利用することができなくなる場合があります。

#### 6. 保有個人データ等の開示・訂正等の請求等

(1) 開示等請求(保有個人データの利用目的の通知の求めも含みます。以下同じです)

##### ① 開示請求

ご本人は、当社に対して、本人が識別される保有個人データ又は本人が識別される個人データに係る個人情報保護法で定める第三者提供記録(その存否が明らかになることにより公益その他の利益が害されるものとして政令で定めるものを除きます)を開示するよう請求することができます。かかる手続きの詳細は第9項をご確認ください。当社は、当社の手続き及び法令に従って、ご本人が請求した方法(当該方法による開示に多額の費用を要する場合その他の当該方法による開示が困難である場合)あつては

書面の交付による方法)により開示するものとします。なお、開示することにより次のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないものとします。

- ・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おそれがある場合
- ・当社の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
- ・他の法令に違反することとなる場合

## ② 保有個人データの利用目的の通知の求め

ご本人は、当社に対して、本人が識別される保有個人データの利用目的の通知を求めることができます。かかる手続きの詳細は第9項をご確認ください。当社は、当社の手続き及び法令に従って、対応するものとします。

## (2) 訂正等請求

ご本人は、当社に対して、当社の保有する本人が識別される保有個人データに誤りや変更があった場合は、訂正、追加又は項目削除（以下「訂正等」といいます）を請求することができます。かかる手続きの詳細は第9項をご確認ください。当社は、当社の手続き及び法令に従って、対応するものとします。

## 7. Cookie 等

当社は、お客様のプライバシーの保護、利便性の向上、広告の配信および統計データの取得等のため、Cookieを使用する場合があります。また、Cookieを利用してご提供頂きました情報のうち、年齢や性別、職業、居住地域など個人が特定できない属性情報（組み合わせによっても特定ができないものに限り）や端末情報、ご利用サイト内における利用者の行動履歴（アクセスした URL アドレス、コンテンツ、参照順等）およびスマートフォン等の利用時におけるお客様の承諾・申し込みに基づく位置情報を取得することがあります。Cookie 及び行動履歴等自体には個人情報は一切含まれておりません。ただし、当社は、これらの行動履歴等の情報を、第2項の利用目的のために、当社のお客様の個人データと突合して、紐付けて分析等をする場合などは、これらの行動履歴等の情報も個人情報として取り扱います。

また、当社ウェブサイトでは、お客様のCookieをもとに Google 社のサービスである Google Analytics を利用しています。Google Analytics により収集、記録、分析されたお客様の情報には特定の個人を識別する情報は含まれません。

お客様は、ブラウザのアドオン設定で Google Analytics を無効にすることで当社の Google Analytics 利用によるお客様ご自身の情報の収集を停止することも可能です。無効の設定は、

Google 社によるオプトアウトアドオンのダウンロードページの記載に従って行うことができます。Google Analytics における Google 社のデータの利用等に関しては、Google Analytics のサイト及び Google 社のプライバシーポリシーをご確認ください。

<Google Analytics の利用規約>

<https://marketingplatform.google.com/about/analytics/terms/jp/>

<Google のプライバシーポリシー>

<https://policies.google.com/privacy?hl=ja>

## 8. 個人情報の EU 域外への移転

当社は当社・当社グループ会社が提供するサービスをご利用される欧州連合（アイスランド、リヒテンシュタインおよびノルウェーを含み、以下「EU」といいます）に在住するお客様から取得する個人情報につきまして、当社が定める利用目的の達成のために、EU 域外の国（主として日本ですが、これに限られません）に移転して取り扱う場合があります。EU 域外の国においては GDPR（General Data Protection Regulation :EU 一般データ保護規則）と同様のデータ主体の権利が認められない場合がありますが、個人情報の保護に関する十分な措置を確保いたします。

## 9. 保有個人データ等の開示等、訂正等、利用停止等の手続きについて

第 6 項に定める開示等請求、訂正等請求、第 5 項に定める利用停止等の請求（以下、総称して「**各種請求**」といいます）に関しましては、第 10 項に記載の当社の個人情報問合せ相談窓口まで、ご連絡をお願いします。但し、ご本人様又は正当な代理人しかお手続きはできません（ご本人様又は正当な代理人以外のご請求の場合は、個人情報問合せ相談窓口にてその旨ご相談ください）。

### 9-1. お手続き方法等

- (1) 第 10 項に記載の個人情報問合せ相談窓口にて、郵便にてお問い合わせさせていただきます。
- (2) 必要に応じ、窓口から、当社所定の申請書を送付いたします。
- (3) 申請書に所定の事項をご記入いただき、以下の本人確認のための書類を同封のうえ、第 10 項に記載の当社の個人情報問合せ相談窓口宛に郵送してください。
- (4) 開示等請求（保有個人データの利用目的の通知の求めを含みます）の場合は、1 回の請求ごとに、次の手数料を、当社所定の銀行口座にお振込みください。なお、振込手数料は、ご本人の負担とします。

事務手数料（1 回）：1,000 円

※郵送費はご負担願います。

※ご提出いただいた書類等は、各種請求に関するご本人との連絡等、ご請求への対応に必要な範囲のみで取り扱います。

※お預かりした書類は、各種請求に対する回答が終わり次第、遅滞なく適切な方法で破棄いたします。

※ご提出いただいた書類等は、各種請求に関するご本人との連絡等、ご請求への対応に必要な範囲のみで取り扱います。

## 9-2.本人確認のための書類

公的機関が発行した氏名・住所の記載がある身分証明書のコピーを同封してください。

「運転免許証、住民票の写し(住所、氏名等の必要事項のみ)など。」

※本籍地が記載されている証明書の場合は、お手数ですが本籍地は隠してからコピーをおとりくださいますようお願いいたします。

※代理人によるご請求の場合には、上記に加えて、①代理人であることを証する資料(委任状等)、②代理人の身分証明書も同封してください。

## 9-3. 対応ができない場合

次に定める場合は、対応いたしかねますので、予めご了承願います。対応できないことを決定した場合、その旨理由を付してご通知申し上げます。

(各種請求に共通する場合)

- ・ご本人様の確認ができない場合
- ・代理人によるご請求に際して、代理権等の地位、権限等が確認できない場合
- ・所定の依頼書類に不備があった場合
- ・保有個人データに係る請求については、ご依頼のあった個人情報の内容が、当社の保有個人データに該当しない場合

(訂正等の請求の場合)

- ・法令上、訂正等の請求に応じる理由がない場合

(開示請求の場合)

- ・開示することにより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おそれがある場合
- ・開示することにより当社の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
- ・開示することにより他の法令に違反することとなる場合

(保有個人データの利用目的の通知の求めの場合)

- ・法令上、保有個人データの利用目的の通知の求めに応じる理由がない場合
- (株主様、従業員等、採用応募者等の利用停止等請求の場合)

・法令上、利用停止等の請求に応じる理由がない場合

#### 10. お問い合わせ窓口（各種請求の窓口及び苦情の申出先等）

保有個人データの各種請求その他ご不明な点及び苦情等につきましては下記までご連絡ください。

USEN Business Design 株式会社 個人情報問合せ相談窓口

※保有個人データの各種請求のお問い合わせは、郵便にての受付になります。

〒150-0011 東京都渋谷区東一丁目 32 番 12 号 渋谷プロパティータワー12F

「個人情報の利用目的と第三者への提供について」は、個人情報の収集時に同意を頂くことを原則としております。

#### 特定個人情報の取り扱い

当社は、特定個人情報等の適正な取扱いの確保について組織として取り組むため本基本方針を定めます。

#### 関係法令・ガイドライン等の遵守

当社は、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律」及び「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（事業者編）」を遵守して、特定個人情報の適正な取扱いを行います。

#### 安全管理措置に関する事項

当社は、特定個人情報の安全管理措置に関して、別途「特定個人情報取扱規程」を定めています。

#### ご質問等の窓口

当社における特定個人情報の取扱いに関するお問い合わせに関しては、下記の窓口にご連絡ください。

USEN Business Design 株式会社 特定個人情報問合せ相談窓口

※お問い合わせは、郵便にての受付になります。

〒150-0011 東京都渋谷区東1丁目 32 番 12 号 渋谷プロパティータワー12F

2023年6月1日改定

2024年4月1日改定