

お客様の個人情報に関するプライバシーポリシー

特定非営利活動法人ポロクル（以下、「当法人」といいます。）は、事業を運営していく上で、個人情報の重要性を認識し、その保護の徹底を図ることが最大の責務と考え、お客様への安心・信頼感を提供するために以下の方針を定め、全従業員に周知徹底を図り、個人情報の保護に努めます。なお、当法人は、個人情報のみならず、法人その他の団体のお客様に関する情報についても個人情報と同様に適正に取り扱ってまいります。

1.法令等の順守について

当法人は、個人情報保護の実現のため、個人情報の保護に関する法律、各省庁ガイドラインその他関連する法令等を順守いたします。

2.個人情報の取り扱いについて

当法人は、個人情報の取り扱いについて、業務実態に応じた個人情報保護のための管理体制を確立するとともに、当法人の規程等に従い適切かつ慎重に取り扱います。

（1）個人情報の取得について

当法人は、個人情報の取得にあたっては、利用目的を明確にした上で、Web等の画面、申込書等の書面、口頭等の方法で、適法かつ公正な手段を用いて取得いたします。また、サービスの提供者または共同利用者から取得する場合、及び合併その他の事由による事業の承継に伴い取得する場合があります。なお、お客様との電話応対時においては、ご注文・ご意見・ご要望・お問い合わせ内容等の正確な把握、今後の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）個人情報の利用・提供について

当法人は、個人情報を厳正に管理し、その利用・提供においては、法令に基づく場合を除き、本人の同意を得た目的の範囲内でのみ利用いたします。また、第三者への提供を利用目的とする場合は、当該第三者の範囲を特定して明示いたします。

3.安全管理のための措置について

当法人は、個人情報の正確性および安全性を確保するため、個人情報への不正なアクセス、個人情報の漏えい、滅失又はき損等のリスクに対し合理的な措置を講じます。

4.従業員および委託先の監督について

（1）当法人は、安全管理措置の実施その他の個人情報の適正な取り扱いの確保のため、従業員に対し、必要な教育研修を実施します。

- (2) 当法人は、各種商品・サービスの販売・受付業務、アフターサービス業務、料金関連業務、マーケティング業務その他業務において、個人情報の取り扱いの全部又は一部を委託する場合があります。この場合、当法人は、個人情報を適正に取り扱うと認められるものを選定し、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り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。

5.個人情報保護に関するマネジメントシステム（コンプライアンス・プログラム）の継続的改善について

当法人は、個人情報保護に関するマネジメントシステム（コンプライアンス・プログラム）を常に最良の状態に維持するため、継続的な見直しおよび改善に努めます。

個人情報の取り扱いについて

1.個人情報の適正な取り扱い

- (1) 当法人は、当法人のサイクルシェアリングサービス（以下、「サービス」といいます。）の提供等にあたり、個人情報として取り扱う情報については、適法かつ公正な手段によって取得し、漏えい、滅失又はき損の防止その他の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じます。

2. 個人情報の利用目的

- (1) 当法人は、サービスの提供等にあたり、次の利用目的の達成に必要な範囲内で下記（2）に記載の個人情報を取り扱います。

なお、当法人はお客様とのサービスに関する契約が終了した後においても、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。

個人情報の利用目的	利用する個人情報
①サービスの提供・保守、アフターサービスの提供、ご利用料金等の計算・請求等、その他関連する業務実施のため	下記（2）①～⑥に記載の個人情報
②当法人及び連携事業者（個人情報の第三者提供先及び共同利用者を含む）の商品・サービス・キャンペーン・イベント等（宣伝・広告を含む）のご案内、及びサービス・キャンペーン等に付帯する商品・景品等の発送のため	下記（2）①、②、④に記載の個人情報

③ご意見・ご要望・お問い合わせ等への対応のため	下記（２）①～⑥に記載の個人情報
④ご利用状況の分析、お客様満足度向上等の各種施策実施のための分析・検討及び当該施策の効果測定、商品・サービス企画のための情報収集・分析、サービス品質等改善のための情報収集・分析その他各種分析・調査実施のため	下記（２）①～⑥に記載の個人情報
⑤不正契約・不正利用・不払いの発生防止および発生時の調査・対応のため	下記（２）①～⑥に記載の個人情報

(2) 当法人は、次の個人情報を上記（１）に記載の利用目的のために利用します。

①氏名・住所・生年月日等の情報	氏名 住所 生年月日 電話番号 メールアドレス 運転免許証、パスポート等の本人確認書類に記載された情報 等
②ご契約内容、ご利用料金等に関する情報	ご契約タイプ種別、契約締結年月日等のご契約内容に関する情報 ご請求金額・お支払状況等のご利用料金に関する情報 等
③お支払方法等の情報	お支払方法、クレジットカード番号、ＩＣカード情報 等
④お申込みいただいたサービス内容に関する情報	各サービスのご利用履歴 アンケート調査・モニター調査等に関する情報 等
⑤その他申込み受付履歴、ご意見・ご要望・お問い合わせ等の内容等、各種サービスの提供等に付随して取得した情報	
⑥位置情報	ご利用された自転車の走行経路情報 等

(3) 当法人が他の事業者から委託された業務を実施するにあたって取り扱う個人情報については、当該業務の実施に必要な範囲内で取り扱います。

(4) 当法人は、次の各号のいずれかに該当すると認める場合は、本人の権利利益に最大限の配慮を払いつつ、利用目的以外の目的のために個人情報を取り扱うことがあります。

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、本人の同意を得ることが困難である場合。
④国の機関も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場合。

(5) 当法人は、サービスの提供に際して発生した事故等に対する各種補償サービスの提供等のために、以下の情報を提供することがあります。

①第三者提供する個人情報	上記（2）①、②、④、⑤、⑥に記載の個人情報
②第三者提供先	当法人の利用規約に掲載の保険会社
③第三者提供の利用目的	サービスの提供に際して発生した事故等に対する各種補償サービスの提供等のため

(6) 当法人は、上記（1）～（5）の規定に関わらず、次の各号のいずれかに該当すると認める場合は、本人の権利利益に最大限の配慮を払いつつ、個人情報を第三者に提供することがあります。

①本人から同意を得た場合。
②法令に基づく場合。
③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、本人の同意を得ることが困難である場合。
⑤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場合。

3. 共同利用

(1) 共同利用対象の個人情報

上記 2. (2) ①～⑥に記載の個人情報

(2) 共同利用者の範囲

株式会社ドーコン

株式会社ヴァル研究所

株式会社 NTT ドコモ

株式会社ドコモ・バイクシェア

サイクルシェアリングサービスの提供主体となる提携事業者

(3) 共同利用の目的

サービス（会員登録・管理、自転車の貸出し・返却、コールセンター対応その他付随サービスを含みますが、これに限りません。）の提供、アフターサービスの提供その他関連する業務実施のため

(4) 上記個人情報の管理について責任を有する者の名称

特定非営利活動法人ポロクル

4.個人情報の開示・訂正等

- (1) 当法人は、各サービスのご契約状況等のお問い合わせ、個人情報に関する訂正等のお問い合わせについては、各サービスの運営事務局にて受付いたします。なお、受付にあたってはお客様本人であること、および代理人（法定代理人または本人から委任された代理人をいいます。以下同じ。）によるお問い合わせの場合は適正な代理人であることを確認させていただきます。
- (2) 当法人は、お客様本人(または代理人)から、本人に関する個人情報の開示の求めがあった場合には、運営事務局にて遅滞なく対応いたします。
- (3) 当法人は、お客様本人（または代理人）から、本人に関する個人情報の訂正等（訂正、追加もしくは削除又は利用の停止もしくは第三者への提供の停止）の求めがあった場合には遅滞なく調査を行います。この場合において、当該求めに係る個人情報の内容が事実でない場合その他当該個人情報の取り扱いが適正でない認められる場合は、遅滞なく訂正等を行います。（訂正等のお申出は、各サービスの運営事務局までお願いいたします。）なお、当法人は訂正等の求めがあった場合においても、法令等の規定に基づき、当該求めに係る個人情報の全部又は一部について、訂正等を行わないことがあります。
- (4) 当法人は、個人情報の本人(または代理人)から、本人に関する個人情報の訂正等の求めがあった場合には、運営事務局にて遅滞なく対応することといたします。

5.アクセスログの収集とその利用について

本サイトでは、よりよいサービスの提供を目的として、Google Analytics を用いて本サイトへのアクセス情報を収集しています。このため、一部のページにおいて Google Analytics から提供される Cookie を使用しています。なお、この情報が、2（2）に規定する個人情報と関連づけられる事はありません。

また、本サイトを經由して Google Analytics により収集されたデータは Google 社のプライバシーポリシーに基づいて管理されており、当法人は Google Analytics のサービス利用による一切の損害について責任を負わないものとします。

Google Analytics による Cookie の使用に関する説明および Cookie により収集される情報について詳しくお知りになりたい方は、Google Analytics のサービス利用規約およびプライバシーポリシーをご確認ください。

6.個人情報の取り扱いに関する相談窓口

当法人の個人情報の取り扱いにつきまして、ご意見・ご要望等がございましたら、下記相談窓口までご連絡くださいますようお願い申し上げます。

個人情報問合せ窓口

特定非営利活動法人ポロクル

郵送でのお問い合わせ

〒004-0051

札幌市厚別区厚別中央 1 条 5 丁目 4 番 1 号

メールでのお問い合わせ

prc_support@porocle.jp