

KDDI株式会社 プライバシーポリシー

個人情報にかかる保護方針

電気通信事業分野における個人情報の取り扱い

割賦販売・個別信用購入あっせん事業分野における個人情報の取り扱い

銀行代理および保険代理事業分野における個人情報の取り扱い

2014年 10月 1日 改定

個人情報にかかる保護方針

KDDI 株式会社（以下、「当社」という。）は、個人情報の重要性を認識し、その保護の徹底をはかるため、電気通信事業法、個人情報の保護に関する法律、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等の業務主管庁が定めた事業分野別ガイドライン、その他関連する法令等を遵守するとともに、個人情報を、以下により取り扱うこととします。

1. 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、取得したお客様の個人情報は、それぞれのサービスおよび業務等において相互に利用することがあります。なお、お客様の個人情報には契約者等の他、au 通信サービスにおける「利用者登録制度」に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、お客様の情報の取り扱いに十分配慮するものとします。

- ① 当社が電気通信サービス等（電気通信サービスに付随するサービスを含む：別掲1参照）およびそれ以外の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）、ウェブビーコン（web beacon）、IDFA（Identifier For Advertisement）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

2. 個人情報の利用

当社は、当社が保有する個人情報について、次の各号に該当する場合を除き、利用目的（各事業分野別の利用目的を参照）の達成に必要な範囲をこえて取り扱いません。

- お客さまの同意がある場合
- 法令に基づく場合
- 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、お客さま本人の同意を得ることが困難であるとき
- 公衆衛生の向上また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、お客さま本人の同意を得ることが困難であるとき
- 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令に定める事務をすることに対して協力する必要がある場合であって、お客さま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

3.個人情報の管理

当社は、個人情報へのアクセスの管理、個人情報の持出し手段の制限、外部からの不正なアクセスの防止のための措置その他の個人情報の漏えい、滅失またはき損の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置（以下「安全管理措置」という。）を講じます。

当社は、安全管理措置を講ずるにあたっては、情報通信ネットワーク安全・信頼性基準（昭和62年郵政省告示第73号）およびISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）の枠組みを活用し、以下のとおり技術的保護措置および組織的保護措置を適切に実施します。

(1) 技術的保護措置

- 個人情報へのアクセスの管理（アクセス権限者の限定（異動・退職した社員のアカウントを直ちに無効にする等の措置を含む。）、アクセス状況の監視体制（アクセスログの長期保存等）、パスワードの定期的変更、入退室管理等）を実施します。
- 個人情報の持出し手段の制限（みだりに外部記録媒体へ記録することの禁止、社内と社外との間の電子メールの監視を社内規則等に規定した上で行うこと等）を実施します。
- 外部からの不正アクセスの防止のための措置（ファイアウォールの設置等）を実施します。

(2) 組織的保護措置

ア) 従業者（派遣社員含む）の監督

- 個人情報管理の責任者として、「情報セキュリティ責任者」を任命するとともに、個人情報の安全管理に関する従業者の責任と権限を明確に規定します。
- 安全管理に関する内部規程・マニュアルを定め、それらを従業者に遵守させるとともに、その遵守の状況についての適切な監査を実施します。
- 従業者に対して個人情報の安全管理に関する教育研修を実施します。

イ) 業務委託先の監督

当社は、個人情報の取り扱い業務の全部または一部を委託する場合があります。この場合、当社は、個人情報を適正に取り扱お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、委託契約終了時の個人情報の返却等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。

4.ダイレクトメール等によるご案内の停止

お客さまがダイレクトメール等による宣伝物の送付等を希望されない場合は、当社に対しその中止を申し出ることができます。ただし、電気通信サービスに関する各種サービス等のご注文の確認にかかるメール等業務運営上必要なご案内等の送付を除きます。中止のお申し出は、下記までご連絡ください。

「KDDI お客さまセンター」

- au携帯電話をご利用のお客さま

au 携帯電話から：局番なし 157（無料）

一般電話から：0077-7-111（無料）

受付時間：9:00～20:00（土・日・祝日も受付）

※上記番号がご利用になれない場合：0120-977-033

●インターネット・電話サービスをご利用のお客さま

0077-777 (無料)

受付時間：9:00～20:00 (土・日・祝日も受付)

※上記番号がご利用になれない場合：0120-22-0077

5.個人情報の開示

当社は、お客さま本人またはその代理人から、当該個人情報の開示の求めがあったときは、次の各号の場合を除き、遅滞なく回答します。なお、お客さま本人には、契約者等の他、au 通信サービスにおける「利用者登録制度」で登録された利用者を含みます(以下、同様とします)。

- お客さま本人または第三者の生命、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
- 法令に違反することとなる場合

個人情報開示に関するお問合せは下記までご連絡下さい。

【KDDI 個人情報開示等相談窓口】

〒163-8509

東京都新宿区西新宿 2-3-2 KDDIビル

・ 03-6670-6684 (9:00～17:00 ただし土曜・日曜・祝日・年末年始を除く)

個人情報の開示の手続きについては、(別掲2)をご参照ください。

6.個人情報に関するその他の受付について

(1) 個人情報の訂正等(訂正、追加もしくは削除または利用の停止もしくは第三者への提供停止)

当社は、お客さま本人またはその代理人から当該個人情報の訂正等の求めがあった場合には、遅滞なく調査を行います。その結果、当該個人情報に関し、内容が事実でない、保存期間を経過している、その他取り扱いが適正でないと認められるときは、遅滞なく訂正等を行います。

個人情報の訂正等のお申し出は、上記の「KDDI 個人情報開示等相談窓口」までお願いいたします。

(2) 利用目的の通知

当社は、お客さま本人またはその代理人から利用目的の通知の求めがあったときは、次の各号の場合を除き、遅滞なく通知いたします。

- 当該本人が識別される個人情報の利用目的が明らかな場合
- 本人または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
- 当社の権利または正当な利益を害するおそれがある場合
- 国の機関また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あって、当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

利用目的の通知のお申し出は、上記の「KDDI 個人情報開示等相談窓口」までお願いいたします。

(3) 個人情報の取り扱いに関する苦情

当社は、個人情報の利用、提供、開示または訂正等に関する苦情その他の個人情報の取り扱いに関する苦情を適切かつ迅速に処理いたします。

苦情のお申し出は、上記の「KDDI 個人情報開示等相談窓口」までお願いいたします。

なお、いずれの場合も、直接のご来社による申し出は受けかねますので、ご了承ください。

電気通信事業分野における個人情報の取り扱い

1. 個人情報の利用目的および業務委託の有無

当社は、〈別掲1〉記載のサービスの提供にあたって行う以下の業務については、業務ごとに以下の個人情報を取り扱うとともに、全部または一部の業務を委託します。なお、「契約者等」は各サービス契約者および請求書の送付先等とし、「利用者」は au 通信サービスにおける利用者登録制度での登録者とします。

注)個人情報や通信の秘密に関わる情報については、電気通信事業法、個人情報の保護に関する法律、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等の業務主管庁が定めた事業分野別ガイドライン、その他関連する法令等を遵守します。

(1) 電気通信サービス等		
個人情報を利用する業務	利用情報	委託の有無
1.利用料金等に関する業務	①～⑤、⑧～⑯	有り
2.契約審査等に関する業務	①～⑩、⑯	有り
3.お客さま相談対応に関する業務	①～④、⑧～⑯	有り
4.アフターサービスに関する業務	①～④、⑨、⑭～ ⑯	有り
5.オプションサービスの追加・変更に関する業務	①～④、⑨、⑭～ ⑯	有り
6.サービス休止に関する業務	①～④、⑨～⑩	有り
7.現行サービス、新サービス、新メニューに関する情報提供業務	①～④、⑥～⑯	有り
8.アンケート調査に関する業務	①～④、⑥～⑯	有り
9.利用促進等を目的とした商品、サービス、イベント、キャンペーンに関する業務	①～④、⑥～⑯	有り
10.新サービスの開発、サービス品質の評価・改善に関する業務	①～④、⑥～⑯	有り
11.サービス提供に関する施設、機器、ソフトウェアの開発、運用、管理に関する業務	①～④、⑥～⑯	有り
12.商品の不具合、システムの障害、サービスにかかる事故発生時の調査・対応に関する業務	①～④、⑥～⑯	有り
13.当社の関係会社および提携先の提供するサービスに関する情報提供業務。 関係会社および提携先については別掲5参照	①～⑯	有り
14.その他サービス約款等に定める業務目的	①～⑯	有り

(2)コンテンツサービス等		
個人情報を利用する業務	利用情報	委託の有無
1.利用料金等に関する業務	①～⑤、⑧～⑯	有り
2.お客さま相談対応に関する業務	①～④、⑧～⑯	有り
3.アフターサービスの実施に関する業務	①～④、⑨、⑭、⑯	有り
4.サービス休止に関する業務	①～④、⑨、⑭～ ⑯	有り
5.現行サービス、新サービス、新メニューに関する情報提供業務	①～④、⑨、⑩	有り
6.サービスのご利用状況を調査・分析して情報を提供する業務	①～④、⑥～⑯	有り
7.広告の表示および配信・配送に関する業務	①～④、⑥～⑯	有り
8.アンケート調査に関する業務	①～④、⑥～⑯	有り
9.利用促進等を目的とした商品、サービス、イベント、キャンペーンに関する業務	①～④、⑥～⑯	有り
10.システムの障害、サービスにかかる事故発生時の調査・対応に関する業務	①～④、⑥～⑯	有り
11.その他サービス約款等に定める業務目的	①～⑯	有り

利用する個人情報	取得源
① 契約者等の氏名、住所	本人
② 契約者の生年月日、性別	本人
③ 契約者等の契約電話番号、メールアドレスおよび連絡先電話番号、勤務先	本人
④ 契約者の本人確認書類（運転免許証・登記簿謄本等）の記載情報	本人
⑤ 契約者等にかかる住民票、登記簿謄本等、公的機関への照会情報	公的機関
⑥ 官報、電話番号帳等、公表されている情報	公表情報
⑦ お客さまからの紹介等、本人の同意を得て第三者から入手した氏名、住所、連絡先等	第三者
⑧ 料金請求に必要となる契約者等の金融機関口座番号・名義およびクレジットカード番号	本人
⑨ 契約者のお申込サービス内容	本人
⑩ 契約者のサービス利用料金等	利用情報
⑪ 契約者および利用者の通信開始/終了時刻・通信時間・通信先番号等通信履歴に関する情報 ※1	利用情報
⑫ 契約者および利用者の位置情報 ※2	利用情報
⑬ 契約者および利用者の閲覧・利用履歴 ※2	利用情報
⑭ 通信機器本体に関する情報（製造番号、機種名、品番、端末固有 ID 等）	利用情報
⑮ au 通信サービスにおける「利用者登録制度」での利用者の氏名・生年月日	本人
⑯ その他お申込み・お問い合わせ内容等、サービスの提供等に付随して取得した情報	本人

※1 ⑪に掲げる情報のうち、通信の秘密に関わる情報については、当社は、上記(1)項および(2)項に定める業務に関して利用する場合にも、正当業務行為、正当防衛および緊急避難その他違法性阻却事由が認められる場合またはお客さまの個別の同意を取得した場合に限り利用するものとします。

※2 通信履歴、位置情報、アプリの起動履歴、電話帳情報および写真動画その他の個人情報については、お客さまのプライバシーに配慮して、お客さまから個別の同意を取得することがあります。

2. 個人情報の共同利用

当社は、次のとおりお客さまの個人情報を共同利用します。

- 利用する個人情報の項目および利用目的は、前項1. に記載した内容とします。
- 当社と共同利用する者は、沖縄セルラー電話株式会社とします。
- 利用する個人情報の管理に関する責任者は、KDDI 株式会社とします。

3. 個人情報の第三者提供

当社は、当社が保有する個人情報について、前項 2. に該当する場合のほかに、次のとおり第三者に提供する場合があります。

- 当社は、契約約款に基づき、不払者にかかる個人情報、迷惑メール等送信にかかる個人情報および携帯電話不正利用防止法第 11 条の規定に基づく本人確認を求めても応じないため利用停止にした者にかかる個人情報を他の電気通信事業者（別掲3参照）に通知します。
- 当社は、携帯電話・PHS 番号ポータビリティ（MNP）に関わる携帯電話・PHS 事業者および当社と相互接続協定を締結している電気通信事業者等に対して、契約約款に基づきまたはお客さまからあらかじめ同意を得た上で、必要な個人情報の提供を行うことがあります。
- 当社は、緊急通報受理機関（警察機関、海上保安本部、消防機関）に対して、契約約款に基づき、お客さまの個人情報（発信された場所に関する情報、住所、氏名）の提供を行うことがあります。
- 当社は、お客さまが受信した SMS(C メール)について、お客さまが苦情等を当社に対し申告した場合、お客さまからあらかじめ同意を得た上で、その申告に係る個人情報を他の電気通信事業者(別掲4参照)に通知することがあります。また、当社は契約約款に基づき、お客さまが送信した SMS(C メール)に関し、その SMS(C メール)を受信した当社以外の電気通信事業者の回線契約者が当該電気通信事業者に苦情等を申告した場合、当該電気通信事業者(別掲4参照)からお客さまの個人情報を受領することがあります。
- 上記のほか、当社は、当社が保有する個人情報を、個人を識別できない形に加工した上で、第三者への提供を行うことがあります。

4. 認定個人情報保護団体および苦情の解決の申し出先

当社の所属する認定個人情報保護団体と苦情の解決の申し出先は下記のとおりです。

電気通信個人情報保護推進センター

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

割賦販売・個別信用購入あっせん事業分野における個人情報の取り扱い

1. 個人情報の利用目的および業務委託の有無

当社は、〈別掲 1〉記載のサービスの提供に伴う割賦販売・個別信用購入あっせんに関し、その業務ごとに以下の個人情報を取り扱い、また、当該業務の全部または一部を委託します。なお、割賦契約者とは、当社と割賦販売または個別信用購入あっせんにかかる契約（以下、「割賦契約等」という）を締結した者（その申込者を含む）とし、また、割賦契約者等とは、割賦契約者および請求書送付先等とします。

個人情報を利用する業務	利用情報	委託の有無
1.割賦販売・個別信用購入あっせんにかかる分割支払金等に関する業務	①～⑧	有り
2.お客さま相談対応に関する業務	①～⑨	有り
3.割賦販売・個別信用購入あっせんに関する審査業務	①～⑨	有り
4.現行サービス、新サービス、新メニューに関する情報提供業務	①～②	有り
5.アンケート調査に関する業務	①～②	有り
6.利用促進等を目的とした商品、サービス、イベント、キャンペーンに関する業務	①～②	有り
7.新サービスの開発、サービス品質の評価・改善に関する業務	①～②	有り
8.その他割賦販売・個別信用購入あっせんにかかる規約等に定める業務目的	①～⑧	有り

利用する個人情報	取得源
① 割賦契約者等の氏名、住所	本人
② 割賦契約者等の契約電話番号、メールアドレスおよび連絡先電話番号	本人
③ 割賦契約者の勤務先	本人
④ 割賦契約者の生年月日、性別	本人
⑤ 割賦契約者の本人確認書類（運転免許証・登記簿謄本等）の記載情報	本人
⑥ 割賦契約者にかかる住民票、登記簿謄本等、公的機関への照会情報	公的機関
⑦ 料金請求に必要となる割賦契約者等の金融機関口座番号・名義およびクレジットカード番号	本人
⑧ 割賦契約内容（契約日、契約の種類、購入額、支払回数、完済予定日等）	本人
⑨ 割賦契約者の加入信用情報機関等（注）に登録されているクレジット利用履歴および過去の債務の返済状況	加入信用情報機関等（注）

（注） 加入信用情報機関等については、3項を参照。

2. 個人情報の共同利用

当社は、次のとおりお客さまの個人情報を共同利用します。

- 利用する個人情報の項目および利用目的は、前項1.に記載した内容とします。
- 当社と共同利用する者は、沖縄セルラー電話株式会社とします。
- 利用する個人情報の管理に関する責任者は、KDDI 株式会社とします。

3. 加入信用情報機関への個人情報の提供・登録

当社は、割賦販売法に基づき、割賦契約者に関する個人情報を、当社が加入する個人信用情報機関(以下、「加入信用情報機関」という)に提供・登録します。なお、当該情報は、加入信用情報機関および加入信用情報機関と提携する個人信用情報機関(以下、「提携信用情報機関」といい、加入信用情報機関と提携信用情報機関とを合わせて「加入信用情報機関等」という)の加入会員により、割賦契約者の支払能力および返済能力に関する調査のために利用されます。

加入信用情報機関に提供・登録される情報は、次のとおりです。

- 氏名、生年月日、住所、電話番号、勤務先、勤務先電話番号、運転免許証等の記号番号等本人を特定するための情報
- 契約の種類、契約日、契約額、貸付額、商品名及びおよびその数量ならびに支払回数等契約内容に関する情報
- 利用残高、割賦残高、年間請求予定額、支払日、完済日ならびに延滞等支払い状況に関する情報
- 支払い状況に関する情報について苦情等があり(支払停止抗弁の申し出を含む)調査中である旨

加入信用情報機関に提供された情報の登録の期間はつぎのとおりです。

登録情報	登録の期間
1 割賦契約等にかかる申込をした事実	当社が加入信用情報機関に照会した日から6ヶ月間
2 割賦契約等にかかる客観的な取引事実	契約期間中および契約終了後5年以内
3 債務の支払を延滞した事実	契約期間中および契約終了日から5年間

加入信用情報機関等

a 加入信用情報機関

株式会社シー・アイ・シー(割賦販売法に基づく指定信用情報機関)

〒160-8375 東京都新宿区西新宿1-23-7 新宿ファーストウエスト15階

電話番号 0120-810-414(無料) * 携帯電話、PHS、IP 電話からはご利用になれません。

0570-666-414(有料) * 一部の IP 電話からはご利用になれません。

URL: <http://www.cic.co.jp/>

b 提携信用情報機関

・全国銀行 個人信用情報センター

〒100-8216 東京都千代田区丸の内1-3-1

電話番号:03-3214-5020(有料)

URL: <http://www.zenginkyo.or.jp/pcic/index.html>

・株式会社 日本信用情報機構

〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町41-1

電話番号: 0120-441-481 (無料)

URL: <http://www.jicc.co.jp>

4. 認定個人情報保護団体および苦情の解決の申し出先

当社の所属する認定個人情報保護団体と苦情の解決の申し出先は下記のとおりです。

団体名 : 社団法人日本クレジット協会

URL: <http://www.j-credit.or.jp/>

銀行代理および保険代理事業分野における個人情報の取り扱い

1. 個人情報の利用目的および業務委託の有無

当社は、銀行代理業および保険代理業を行うにあたって行う以下の業務について、業務ごとに以下の個人情報を取り扱うとともに、全部または一部の業務を委託します。なお、「契約者等」は各サービス契約者および請求書の送付先等とし、「利用者」は au 通信サービスにおける利用者登録制度での登録者とします。

個人情報を利用する業務	利用情報	委託の有無
(銀行代理業) 1. 円預金、外貨預金の受入れならびに資金の貸付を内容とする契約の締結の媒介およびこれに付随する業務	①～⑥	有り
(保険代理業) 1. 保険等の募集にかかる契約締結の代理または媒介およびこれに付随する業務	①～⑥	有り

利用する個人情報	取得源
① 契約者等の氏名、住所	本人
② 契約者の生年月日、性別	本人
③ 契約者等の契約電話番号、メールアドレスおよび連絡先電話番号、勤務先	本人
④ 通信機器本体に関する情報（製造番号、機種名、品番等）	利用情報
⑤ au 通信サービスにおける「利用者登録制度」での利用者の氏名・生年月日	本人
⑥ その他お申込み・お問い合わせ内容等、サービスの提供等に付随して取得した情報	本人

2. 認定個人情報保護団体および苦情の解決の申し出先

当社の所属する認定個人情報保護団体と苦情の解決の申し出先は下記のとおりです。

電気通信個人情報保護推進センター

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

プライバシーポリシー 別掲1

KDDI の提供サービス

1. 電気通信サービス等
 - FTTH サービス
 - 電話サービス等
 - 光ダイレクトサービス
 - メタルプラス電話サービス
 - イントラネット IP 電話サービス
 - ケーブルプラス電話サービス
 - 特定 TV 再送信サービス
 - デジタルデータサービス
 - パワードイーサネットサービス
 - ワイドエリアバーチャルスイッチサービス
 - バーチャルデータセンターサービス
 - 専用サービス
 - イーサネット通信サービス
 - 総合オープン通信網サービス
 - インターネット接続サービス
 - 高速 IP ネットワークサービス
 - コンピュータ通信網サービス
 - センターブッシュサービス
 - リモートアクセスサービス
 - ホスティングサービス
 - グローバル・パワードイーサネットサービス
 - データ送受信サービス
 - 海事衛星通信サービス
 - 国際電報サービス
 - 航空衛星通信サービス
 - 携帯移動衛星通信サービス
 - 有料電気通信役務利用放送役務
 - 位置情報等提供サービス
 - システム機能提供通信サービス
 - ペーパーレス FAX 等提供サービス
 - セキュア通信接続サービス
 - ケータイ de 会社メール
 - 通信会議サービス
 - PC リモートデータ削除サービス

- 移動体衛星通信サービス
- 移動体衛星通信設備レンタル・サービス
- 衛星通信メールサービス
- KDDI Area Ethernet(HOTnet) サービス
- KDDI Area Ethernet(TOHKnet) サービス
- KDDI Area Ethernet(K-Opti) サービス
- KDDI Area Ethernet(HTNet) サービス
- KDDI Area Ethernet(エネルギーコム) サービス
- KDDI Area Ethernet(STNet) サービス
- KDDI Area Ethernet(QTNet) サービス
- KDDI Area Ethernet(OTNet) サービス
- KDDI Area Ethernet(CTC) サービス
- KDDI Area Ethernet ライト(CTC) サービス
- KDDI Area Ethernet エコノミー(CTC) サービス
- KDDI Area Ethernet 専用サービス(TOHKnet)
- KDDI Area Ethernet 専用サービス(K-Opti)
- KDDI Area Ethernet 専用サービス(STNet)
- KDDI Area Ethernet 専用サービス(OTNet)
- WiMAX 通信サービス
- Cable-WiMAX 通信サービス
- au 通信サービス
- 上記以外の当社提供サービス

2. コンテンツ・メディアサービス等

当社の電気通信サービス等を利用して、以下に例示したサービスの情報を有償または無償で提供するサービス等をいう。

- 音楽等に関連するサービス
- 映像、画像等に関連するサービス
- ゲーム等に関連するサービス
- アプリケーション等に関連するサービス
- メール等に関連するサービス
- コミュニティ等に関連するサービス
- ショッピング等に関連するサービス
- オークション等に関連するサービス
- 広告等に関連するサービス
- 上記以外の当社提供サービス

個人情報の開示の受付方法

当社の個人情報に関する開示のお申し出、およびその他の個人情報に関するお問合せは、以下の方法にて受付いたします。なお、この受付方法によらない開示の求めには応じられない場合がありますので、ご了承ください。

1. 「開示の求め」の申し出先

「開示の求め」は、下記窓口にて電話にて個人情報開示等の請求をしていただきます。受け付け後、当社より個人情報開示に必要な書類を送付いたします。なお、個人情報開示申請書（別紙）は、ダウンロードしていただいてもご利用できます。

KDDI 株式会社 個人情報開示等相談窓口

03-6670-6684（9:00～17:00 ただし土曜・日曜・祝日・年末年始を除く）

別紙 1: [個人情報開示申請書 \(8KB\)](#)

別紙 2: [利用者承諾書 \(72KB\)](#)

別紙 3: [委任状 \(43KB\)](#)

2. 「開示の求め」に際して提出すべき書面等

「開示の求め」を行う場合は、当社から送付いたします、次の申請書（A）に所定の事項をすべてご記入の上、本人確認のための書類（B）と定額小為替証書（C）を同封の上、下記宛ご郵送ください。

（A）当社所定の申請書

1) 個人情報開示申請書（注 1）

2) 利用者承諾書（注 2）

注 1) なお、個人情報開示申請を提出される場合につきましては、開示項目等についてできるだけ詳しくご記入ください。

注 2) また、au 通信サービスに関しての通話履歴等の開示を希望される場合において、開示対象契約が「利用者登録制度」に登録されている場合には、「利用者承諾書」も併せてご提出ください。

（B）本人確認のための書類等

次の（イ）に掲げる書類のいずれかひとつ、および（ロ）に掲げる書類

（イ）本人であることを確認するに足りる書類（以下「本人確認書類」という）

次の書類いずれか一つであって、いずれも開示申請書に記載されている開示等を求める方の氏名および住所と同一の氏名および住所が記載されているものに限りです。

1) 運転免許証のコピー

2) パスポートのコピー

- 3)健康保険の被保険者証のコピー
- 4)外国人登録証明書のコピー
- 5)住民基本台帳カードのコピー

(ロ) 次の書類であって、開示等の求めをする日前 30 日以内に作成されたものに限ります。(いずれもコピーではなく、市役所等公的機関が発給するものに限ります)

- 6)住民票の写し
- 7)外国人登録原票の写し

(C) 定額小為替証書(「開示等の求め」の手数料)

※ 下記4.「開示の求め」の手数料およびお支払方法をご参照ください。

〈上記(A)、(B)、(C)の送付先〉

〒163-8509

東京都新宿区西新宿 2-3-2 KDDIビル

KDDI 株式会社 カスタマーサービス本部 個人情報開示等相談窓口 宛

直接のご来社による申請は受けかねますので、ご了承ください。

3. 代理人による「開示の求め」

「開示の求め」をする者が未成年者または成年被後見人の法定代理人、もしくは開示の求めをすることにつき本人が委任した代理人である場合は、前項の(A)及び(C)に加えて、下記の(D)または(E)を同封ください。

(D) 法定代理人の場合

次の1)~4)までの4点

- 1)戸籍謄本、戸籍抄本、家庭裁判所の証明書、登記事項証明書等その資格を証明する書類(開示等の求めをする日前 30 日以内に作成されたものに限ります。)
- 2)代理人自身の本人確認書類のコピー
- 3)代理人自身の住民票の写しまたは外国人登録原票の写し(開示等の求めをする日前 30 日以内に作成されたものに限ります。)
- 4)本人の本人確認書類のコピー

(E) 委任による代理人の場合

次の1)~5)までの5点

- 1)委任状(当社が別に定めるもの。申請書類に同封いたします)
- 2)当該委任状が本人により作成したことを確認できる書類(委任状に押された本人の印鑑と同一の印影の印鑑証明書)
- 3)代理人自身の本人確認書類のコピー

4) 代理人自身の住民票の写しまたは外国人登録原票の写し（開示等の求めをする日前 30 日以内に作成されたものに限ります。）

5) 本人の本人確認書類のコピー

4. 「開示の求め」の手数料およびお支払方法

1 回の申請ごとに、1,000 円の開示手数料が必要です。

個人情報開示申請書等の必要な書類をご郵送される際に、「定額小為替証書」1,000 円分を同封してください。

「定額小為替証書」は、ゆうちょ銀行または「定額小為替証書」を取扱う郵便局で購入できます。

5. 「開示の求め」に対する回答方法

請求書送付先の住所宛に書面によって回答いたします（非加入者の場合は個人情報開示申請書記載の住所）。

6. 「開示の求め」に関して取得した個人情報の「利用目的」

開示等の求めにともない取得した個人情報は、開示等の求めに必要な範囲のみで取り扱うものとします。ご提出いただいた書類は開示の求めに対する回答が終了した後、1 年間保存し、その後廃棄させていただきます。

※ 個人情報の不開示事由について

次に定める場合は、不開示とさせていただきます。不開示を決定した場合は、その旨、理由を付記してご通知申しあげます。また、不開示の場合につきましても所定の手数料をいただきます。

- ・ 個人情報開示申請書に記載されている住所・本人確認のための書類に記載されている住所・当社の登録住所が一致しないときなど、本人が確認できない場合
- ・ 代理人による申請に際して、代理権が確認できない場合
- ・ 所定の申請書類に不備があった場合
- ・ 開示の求めの対象が「個人情報」に該当しない場合
- ・ 本人または第三者の生命、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
- ・ 他の法令等に違反することとなる場合

プライバシーポリシー 別掲 3

不払者にかかる個人情報の通知について

当社は、料金その他の債務の支払がなく、au 通信サービス契約約款に基づき契約を解除した後、現に料金その他の債務の支払がない場合は、下記の「通知する者」に規定する事業者に対し、不払者にかかる個人情報を通知いたします。

通知する個人情報の項目	氏名、住所、電話番号、生年月日、支払状況等
通知する個人情報の利用目的	サービス申込み時の審査
通知する者	携帯電話事業者、PHS 事業者、 BWA アクセスサービス事業者（広帯域移動無線アクセスシステムを用いてサービスを提供する事業者）
個人情報の管理について責任を有する者	KDDI 株式会社

迷惑メール等送信にかかる個人情報（注）の通知について

当社は、au 通信サービスの提供に関し、一時に多数の者に対してされる電子メールの送信による電子メールの送受信上の支障を防止するため特に必要であり、かつ適切であると認められるときは、下記の「通知する者」に規定する事業者に対し、迷惑メール等送信にかかる個人情報（注）を通知いたします。

- 注) 迷惑メール等送信にかかる個人情報とは、一時に多数の者に対し、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（平成 14 年法律第 26 号）の規定に違反する電子メールの送信その他の電子メールの送受信上の支障を生じさせるおそれのある電子メールの送信をしたことを理由として、当社が利用停止措置を講じまたは契約を解除した加入者の情報をいいます。

通知する個人情報の項目	氏名、住所、電話番号、生年月日等
通知する個人情報の利用目的	サービス申込み時の審査
通知する者	携帯電話事業者、PHS 事業者
個人情報の管理について責任を有する者	KDDI 株式会社

本人確認に応じて頂けなかったお客さまにかかる個人情報の通知

当社は、au 通信サービスの提供に関して、携帯電話不正利用防止法第 11 条の規定に基づく本人確認を求めても応じないため利用を停止した場合は、下記の「通知する者」に規定する事業者に対し、その利用停止者にかかる個人情報を通知いたします。

通知する個人情報の項目	氏名、住所、電話番号、生年月日等
通知する個人情報の利用目的	サービス申込み時の審査
通知する者	携帯電話事業者、PHS 事業者
個人情報の管理について責任を有する者	KDDI 株式会社

プライバシーポリシー 別掲 4

SMS(C メール)受信者の個人情報の通知及び SMS(C メール)送信者の個人情報の受領について

当社は、SMS(C メール)に関して苦情の申告を受けた場合、SMS(C メール)送信上の支障を防止するため、SMS(C メール)受信者の申告に係る個人情報を携帯電話事業者に対し通知することがあります。また、SMS(C メール)送信者の個人情報を携帯電話事業者から受領することがあります。

通知または受領する個人情報の項目	送信電話番号、受信日時、SMS(C メール)本文等
通知または受領する個人情報の利用目的	SMS(C メール)送受信上の支障の防止
通知または受領する事業者	携帯電話事業者、PHS事業者
個人情報の管理について責任を有する者	KDDI 株式会社

プライバシーポリシー 別掲 5

関係会社

[中部テレコミュニケーション株式会社\(CTC\)](#)

[UQコミュニケーションズ株式会社\(UQ\)](#)

[株式会社ジュピターテレコム\(J:COM\)](#)

提携通信事業者

[株式会社ケイ・オプティコム\(KOPT\)](#)

[株式会社 STNet\(STNet\)](#)

[株式会社エネルギア・コミュニケーションズ](#)

[九州通信ネットワーク株式会社\(QTNet\)](#)

提携CATV事業者

エリア	都道府県	URL	追加年月日
北海道	北海道	株式会社帯広シティーケーブル	
	北海道	旭川ケーブルテレビ株式会社	
東北	青森県	株式会社八戸テレビ放送	
	岩手県	ニューデジタルケーブル株式会社	
	宮城県	宮城ケーブルテレビ株式会社	2014/8/21
	宮城県	仙台 CATV 株式会社	
	秋田県	株式会社秋田ケーブルテレビ	
	山形県	株式会社ニューメディア	
関東	茨城県	株式会社 JWAY	
	茨城県	一般財団法人研究学園都市コミュニティケーブルサービス	
	栃木県	ケーブルテレビ株式会社	
	栃木県	佐野ケーブルテレビ株式会社	
	栃木県	わたらせテレビ株式会社	
	栃木県	鹿沼ケーブルテレビ株式会社	
	栃木県	宇都宮ケーブルテレビ株式会社	
	栃木県	テレビ小山放送株式会社	2014/8/21
	埼玉県	入間ケーブルテレビ株式会社	
	埼玉県	ゆずの里ケーブルテレビ	
	埼玉県	東松山ケーブルテレビ	
	埼玉県	蕨ケーブルビジョン株式会社	
	埼玉県	狭山ケーブルテレビ株式会社	
	千葉県	株式会社千葉ニュータウンセンター	2014/8/21
	千葉県	株式会社広域高速ネット二九六	
	千葉県	株式会社いちほらコミュニティ・ネットワーク・テレビ	2013/10/10

エリア	都道府県	URL	追加年月日
	東京都	株式会社南東京ケーブルテレビ	
	東京都	多摩ケーブルネットワーク株式会社	
	東京都	東京ベイネットワーク株式会社	
	東京都	東京ケーブルネットワーク株式会社	
	東京都	豊島ケーブルネットワーク株式会社	2014/8/21
	東京都	財団法人東京ケーブルビジョン	
	神奈川県	イツツ・コミュニケーションズ株式会社	
	神奈川県	YOU テレビ株式会社	
	神奈川県	湘南ケーブルネットワーク株式会社	
	神奈川県	厚木伊勢原ケーブルネットワーク株式会社	2013/10/10
甲信越	新潟県	株式会社 エヌ・シー・ティ	
	新潟県	上越ケーブルビジョン株式会社	
	山梨県	河口湖有線テレビ放送有限会社	
	長野県	エルシーバイ株式会社	
	長野県	株式会社インフォメーション・ネットワーク・コミュニティ	
	長野県	株式会社テレビ松本ケーブルビジョン	2013/10/10
	長野県	伊那ケーブルテレビジョン株式会社	2014/8/21
	長野県	株式会社エコーシティー・駒ヶ岳	2013/10/10
	長野県	須高ケーブルテレビ株式会社	2014/8/21
	長野県	株式会社コミュニティテレビこもろ	2014/8/21
中部	岐阜県	おりべネットワーク株式会社	
	岐阜県	シーシーエヌ株式会社	
	岐阜県	株式会社ケーブルテレビ可児	
	岐阜県	株式会社大垣ケーブルテレビ	
	静岡県	株式会社トちゃんねる静岡	
	静岡県	株式会社 TOKAI ケーブルネットワーク	
	静岡県	浜松ケーブルテレビ株式会社	
	愛知県	株式会社コミュニティネットワークセンター	
	愛知県	株式会社キャッチネットワーク	
	愛知県	知多メディアスネットワーク株式会社	
	愛知県	中部ケーブルネットワーク株式会社	
	愛知県	ひまわりネットワーク株式会社	
	愛知県	三河湾ネットワーク株式会社	
	愛知県	グリーンシティケーブルテレビ株式会社	
	愛知県	スターキャット・ケーブルネットワーク株式会社	
	愛知県	ミクスネットワーク株式会社	
	愛知県	知多半島ケーブルネットワーク株式会社	

エリア	都道府県	URL	追加年月日
	愛知県	株式会社アイ・シー・シー	
	愛知県	株式会社 CAC	
	愛知県	豊橋ケーブルネットワーク株式会社	
	愛知県	西尾張シーエーティヴィ株式会社	
	三重県	株式会社 シー・ティー・ワイ	
	三重県	株式会社 ZTV	
	三重県	松阪ケーブルテレビ・ステーション株式会社	
	三重県	伊賀上野ケーブルテレビ株式会社	
	三重県	株式会社アドバンスコープ	
	三重県	株式会社ケーブルネット鈴鹿	2014/8/21
北陸	福井県	株式会社嶺南ケーブルネットワーク	2013/10/10
	福井県	株式会社新川インフォメーションセンター	2014/8/21
関西	滋賀県	株式会社あいコムこうか	
	京都府	KCN 京都	
	大阪府	株式会社ベイ・コミュニケーションズ	
	大阪府	株式会社テレビ岸和田	
	兵庫県	BAN-BAN ネットワークス株式会社	
	兵庫県	姫路ケーブルテレビ株式会社	
	兵庫県	株式会社明石ケーブルテレビ	
中国	奈良県	近鉄ケーブルネットワーク株式会社	
	鳥取県	日本海ケーブルネットワーク株式会社	
	鳥取県	株式会社中海テレビ放送	
	島根県	山陰ケーブルビジョン株式会社	2014/8/21
	島根県	出雲ケーブルビジョン株式会社	2013/10/10
	岡山県	株式会社倉敷ケーブルテレビ	
	岡山県	玉島テレビ放送株式会社	
	岡山県	井原放送株式会社	2014/8/21
	岡山県	岡山ネットワーク株式会社	
	広島県	株式会社ふれあいチャンネル	
	広島県	株式会社ひろしまケーブルテレビ	
	山口県	Kビジョン株式会社	
	山口県	株式会社シティーケーブル周南	
	山口県	株式会社アイ・キャン	
四国	徳島県	株式会社テレビ鳴門	
	香川県	香川テレビ放送網株式会社	
	愛媛県	株式会社愛媛 CATV	
	愛媛県	株式会社四国中央テレビ	

エリア	都道府県	URL	追加年月日
九州・沖縄	福岡県	株式会社 CRCC メディア	
	佐賀県	伊万里ケーブルテレビジョン株式会社	2014/8/21
	佐賀県	株式会社ネット鹿島	2014/8/21
	佐賀県	株式会社ケーブルワン	
	佐賀県	佐賀シティビジョン株式会社	
	長崎県	九州テレ・コミュニケーションズ株式会社	
	長崎県	諫早ケーブルテレビジョン放送株式会社	
	長崎県	西九州電設株式会社	
	長崎県	株式会社長崎ケーブルメディア	
	長崎県	おおむらケーブルテレビ株式会社	
	大分県	大分ケーブルテレコム株式会社	
	大分県	CTB メディア株式会社	
	宮崎県	株式会社ケーブルメディアワイワイ	
	宮崎県	ビーティーヴィーケーブルテレビ株式会社	
	宮崎県	宮崎ケーブルテレビ株式会社	
	鹿児島県	皇徳寺ケーブルテレビ株式会社	
沖縄県	沖縄ケーブルネットワーク株式会社		

改定履歴

2005年	4月	1日	制定	
2006年	3月	1日	改定	
2006年	11月	1日	改定	
2007年	4月	1日	改定	
2007年	8月	1日	改定	
2008年	7月	17日	改定	
2009年	2月	1日	改定	
2009年	3月	1日	改定	PDF
2010年	2月	9日	改定	PDF
2010年	5月	20日	改定	PDF
2010年	9月	1日	改定	PDF
2011年	7月	13日	改定	PDF
2011年	9月	1日	改定	PDF
2012年	2月	13日	改定	PDF
2012年	7月	23日	改定	PDF
2012年	10月	18日	改定	PDF
2013年	7月	1日	改定	PDF
2013年	10月	10日	改定	PDF
2014年	8月	21日	改定	PDF
2014年	10月	1日	改定	PDF