

トヨタカローラ岡山株式会社 個人情報保護に関する基本方針(プライバシー・ポリシー)

【はじめに】

トヨタカローラ岡山株式会社（以下、当社という）がお客様に商品・サービスをご提供するにあたり、お客様へのサービス・商品のクオリティーの向上及びお客様のご便宜をはかるために、個人情報をご提供いただくことがあります。

当社は、お客様の個人情報保護の重要性を深く認識し、お客様の個人情報保護なくして、お客様との健全なコミュニケーションに基づく最適な商品・サービスの提供はあり得ないと考えております。

そこで、当社の個人情報保護に向けての全社的な取組みの基本方針を定め、プライバシー・ポリシーとしてお客様のご理解をいただくために、ここに公開します。

【個人情報とは】

お客様の個人情報とは、お客様に関する情報であって、特定のお客様を識別できる情報をいいます。

また、他の情報と合わせて特定のお客様を識別できる情報も個人情報とします。店頭でお名前等をご記入いただいたアンケート、ご購入手続きの際に記入いただいた各種の書類などに記載された情報がこれにあたります。

【個人情報の収集について】

当社では、お客様から個人情報を収集するときは、その目的をパンフレットやホームページ上において明示します。

また、直接お客様に個人情報をご記入いただく際には、その場において改めて、収集目的を明確にします。お客様にお知らせした収集目的の範囲を超えて個人情報を利用することはできません。お客様は、お客様の自由な判断でこの同意を拒むことができます。

【お客様情報の利用】

1. 収集させていただいたお客様情報は、以下の目的またはその他正当な目的でのみ利用します。

(1) お客様とのお取引の責任を果たすこと。

(2) 当社より

①自動車、保険、携帯電話、その他当社において取り扱う商品・サービス等あるいは、各種イベント・キャンペーンなどの開催について、宣伝印刷物の送付、Tel、eメールの送信などの方法によりお客様にご案内すること。

②商品開発等あるいは、お客様満足度向上策など検討のため、お客様にアンケート調査を実施すること。

(3) 与信判断、与信管理

(4) 当社では、下記保険会社の業務委託を受けて取得した個人情報は、保険及びこれに付帯、関連するサービスの提供等、業務遂行上必要範囲内で利用します。

【業務委託元】

三井住友海上火災保険株式会社 (<https://www.ms-ins.com/>)
東京海上日動火災保険株式会社 (<https://www.tokiomarine-nichido.co.jp>)
あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 (<https://aioinissaydowa.co.jp>)
損害保険ジャパン株式会社 (<https://www.sompo-japan.co.jp>)
三井住友海上あいおい生命保険株式会社 (<https://www.msa-life.co.jp>)
東京海上日動あんしん生命保険株式会社 (<https://www5.tmn-anshin.co.jp>)
SOMPOひまわり生命保険株式会社 (<https://www.himawari-life.co.jp>)

【委託元の利用目的】

各保険会社のホームページに記載

2. お客様は、前項（2）のご案内・アンケート調査の実施の中止をご要望される場合は、当社にその旨お申し出いただくことができます。（「お客様情報相談窓口」へご連絡ください。）

【個人情報保護法に基づく保有個人データの開示、訂正等、利用停止など】

個人情報保護法に基づく保有個人データに関する開示、訂正等又は利用停止等に関する請求については、請求者がご本人であることを確認させていただいたうえで、当該保険会社にお取次ぎします。当社の保有個人データに関し、必要な調査を行った結果、ご本人に関する情報が不正確である場合は、その結果に基づき正確なものに変更します。

【お客様情報の第三者への提供】

1. 当社では、次の場合を除いて、お客様情報を第三者に提供することはありません。ただし、当社が業務委託に必要な範囲内でお客様情報を預ける場合は、この限りではありません。

(1) お客様が同意されている場合

(2) 下表の内容を口頭、書面又は電子媒体により、下表の提供先へ下表の利用目的で提供する場合

なお、提供先の利用目的・内容は以下のとおりです。ただし、表の④については、販売車がトヨタ車の場合に限定します。

一提供内容	一提供先	一提供先の利用目的
①注文日、車名・塗色・型式等自動車に係る情報、買主注文書及び登録名義人（使用者）の氏名、住所等、車両注文書記載の個人情報（以下「車両注文書等記載の個人情報」という）	・トヨタ自動車株式会社	お客様に、商品・サービス等についての情報を提供する等営業に関するご案内を行うこと。

一提供内容	一提供先	一提供先の利用目的	一提供内容	一提供先	一提供先の利用目的
②「車両注文書等記載の個人情報」及び将来当社がサービス入庫等を通して把握する「車両注文書等記載の個人情報」の変更情報	トヨタ自動車株式会社及び同社と情報提供契約を締結した者。 当社が損害保険代理店委託を受けている損害保険会社。 ・三井住友海上火災保険株式会社 ・東京海上日動火災保険株式会社 ・あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 ・損害保険ジャパン株式会社 ・トヨタ自動車株式会社 ・東京海上日動火災保険株式会社 ・三井住友海上火災保険株式会社 ・トヨタファイナンス株式会社	商品の企画・開発等、あるいはお客様満足度向上策等の検討の参考にする目的で、お車を購入した動機、あるいは当社のお客様対応などについて、お客様にアンケート調査を実施すること。 お客様に対しての、各損害保険の募集及び加入に関すること。	⑦au新規契約書、機種変更申込書等の個人情報	・KDDI株式会社 KDDI株式会社及び同社と情報提供契約を締結した者。	お客様の携帯電話契約及び商品・サービス等についての情報を提供するなど、営業に関するご案内を行うこと。 商品の企画・開発等又はお客様満足度向上策等の検討の参考にする目的、あるいは当社のお客様対応などについて、お客様にアンケート調査を実施すること。
③車両注文書等記載の個人情報及び販売車両・下取車両・当該注文書と同時に行われた使用済車引取依頼車両の自動車検査証情報	・トヨタ自動車株式会社	中古車店のロングラン保証制度について、お客様の保証を担保するために保証に加入すること。 保険契約者：トヨタ自動車株式会社 引受保険会社： ・あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 ・東京海上日動火災保険株式会社 ・三井住友海上火災保険株式会社 取扱代理店：トヨタファイナンス株式会社	⑧生命保険契約申込書等記載の個人情報	当社が生命保険代理店委託を受けている生命保険会社及び当社と生保共同募集契約を締結した者。 ・三井住友海上あいおい生命保険株式会社 ・東京海上日動あんしん生命保険株式会社 ・SOMPOひまわり生命保険株式会社	お客様に対しての、各生命保険の募集及び加入に関すること。
④車両注文書等記載の個人情報及び車両登録番号（将来、当社及び当社以外のトヨタ車両販売店がサービス入庫等を通して把握する「車両注文書等記載の個人情報及び車両登録番号」の変更情報を含む）	・トヨタ自動車株式会社 ・買主注文者及び登録名義人（使用者）が、今後サービス入庫されるトヨタ車両販売店	お客様に、リコール等市場処置案内を行うこと。提供先の保有するお客様情報を更新すること。 お客様が、サービス入庫されるとき、電話等でご相談されるとき等に、迅速的確な対応を行うこと。	⑨	（3）法令等により必要と判断される場合 （4）お客様または公共の利益のために必要と考えられる場合 （5）その他正当な理由のある場合	2. お客様は、前項（1）（2）の第三者への提供の中止をご要望される場合は、当社にその旨お申し出いただくことができます。（「お客様情報相談窓口」へご連絡ください。）
⑤氏名、住所、年齢、電話番号、勤務先、車両登録番号・車台番号及び車両装備の内容、修理及びメンテナンス等に要した部品の品番・作業場所・作業内容・作業日及び作業日における距離計表示の走行距離等	・トヨタ自動車株式会社	お客様からのお申し出やご指摘等に対して、迅速的確な対応を行うこと。	⑩	【個人情報保護の体制】 当社では、個人情報保護を全社として取り組むために、CSR委員会を設けています。この委員会のもとに個人情報保護の責任者を選任し、社内の全部署における個人情報保護を徹底し、社員の個人情報保護教育をすすめ、お客様からのご意見を承る体制を整えています。	【セキュリティー】 当社は、個人情報がお客様からお預かりしている情報と理解し、その安全を期することが責務と認識して、適切な管理を実施いたします。
⑥「カローラ岡山サポートデスク」のコールセンターで受け付けた自動車の故障及び事故に関する個人情報（氏名、電話番号、車両の登録番号、車台番号）	・一般社団法人日本自動車連盟	故障や事故でお困りのお客様に的確なアドバイスを行い、お車の搬送先や損害保険会社への通知など速やかに対応すること。	⑪	■暗号化： 当社ホームページから個人情報を収集するときは、暗号システム（SSL）を用いてお客様の個人情報を安全に送信していただくことができます。 ■cookie： cookieは、お客様のパソコンとウェブサイトのあいだでやり取りする小さな情報ファイルです。当社では、ホームページを使いやすいものにするためや、個々のお客様に最適な情報を提供する為にcookieを用いることがあります。 お客様がご使用しているパソコンのプラウザソフトの設定でcookieの受取りを拒否したり、cookie警告を発することができます。 ■リンク： 当社ホームページがリンクしているホームページには、関連会社が運用するものがあります。それらについては、このプライバシー・ポリシーは適用しません。	【ホームページからの個人情報の収集】 ■暗号化： 当社ホームページから個人情報を収集するときは、暗号システム（SSL）を用いてお客様の個人情報を安全に送信していただくことができます。 ■cookie： cookieは、お客様のパソコンとウェブサイトのあいだでやり取りする小さな情報ファイルです。当社では、ホームページを使いやすいものにするためや、個々のお客様に最適な情報を提供する為にcookieを用いることがあります。 お客様がご使用しているパソコンのプラウザソフトの設定でcookieの受取りを拒否したり、cookie警告を発することができます。 ■リンク： 当社ホームページがリンクしているホームページには、関連会社が運用するものがあります。それらについては、このプライバシー・ポリシーは適用しません。

【お客様からのお問合せ】

お客様は当社が保有するご自分の個人情報について当社に開示を請求することができます。またその結果、必要な場合は修正を請求することができます。その他、個人情報に関する問合せや苦情・相談を申し付けることができます。

当社は、これらを受けた場合は合理的な範囲で適切に対応させていただきます。また、そのためお客様からの個人情報の照会・修正等又は問合せや苦情・相談の専用対応窓口を開設しています。

専用対応窓口電話番号：0120-662-666
(受付時間：月~土 AM10:00~PM5:00 祝日・年末年始・GW・夏期休暇は除く)

【法令などの遵守と改善】

当社は個人情報保護のための関連法令及びその他の規則を遵守いたします。
当社は、個人情報保護方針及び個人情報保護に関する社内規定を常に見直して、個人情報の取扱い及び管理を改善してまいります。

2024年8月 改訂
トヨタカローラ岡山株式会社
CSR委員会