

NTTドコモ プライバシーポリシー

株式会社 NTT ドコモ(以下、「当社」といいます。)は、お客さまが豊かで快適に生活できるさまざまなサービスを提供するために、お客さまのパーソナルデータ(個人情報保護法に定める個人情報や電気通信事業法に定める特定利用者情報に限らず、個人に関する全てのデータを含みます)を取得し、利用させていただくことがあります。そのため当社は、事業活動においてパーソナルデータを適切に取扱うことが重要な責務であると考え、その理念を明確化し自らを規律するものとして、「パーソナルデータ憲章」を掲げています。

当社は、「パーソナルデータ憲章」に基づき、パーソナルデータの取扱いに関する方針として、このプライバシーポリシーを定めます。

また、プライバシーポリシーでは、「当社がパーソナルデータをどのように取扱っているのか」「お客さまが自分のパーソナルデータをどのように管理することができるのか」などを明らかにしています。これらを具体的にわかりやすくお伝えするために、「知ってナットク！ドコモのパーソナルデータ活用」を公表していますので、あわせてご参照ください。

1. パーソナルデータの適正な取扱い

当社は、パーソナルデータの取扱いにあたり、国内外の適用される法令、ガイドライン等を順守し、このプライバシーポリシーを継続的に改善することにより、お客さまに便利で安心安全なサービスをご利用いただけるよう、努めてまいります。また、当社はパーソナルデータを公正な手段により取得し、適切な管理体制と社内規程を整備するとともに、従業員への必要な教育研修を実施します。

2. パーソナルデータの取得

当社は、以下の場合などにパーソナルデータを取得します。

- お客さまが自ら当社に、直接パーソナルデータをお伝えいただく場合

お客さまに関する情報をドコモショップ等で書面に記入いただいたり、スマートフォン等の画面から登録・送信いただく際に、当社はパーソナルデータを取得します。

- お客さまが当社のサービス等を利用する際に、自動的にパーソナルデータが記録される場合

当社のサービス等のご利用に伴って、インターネット上でのサービス利用履歴等の情報が当社のサーバ等で自動的に記録されたり、スマートフォン等の端末の設定に応じて端末に記録された情報が自動的に当社に送信されることがあります。

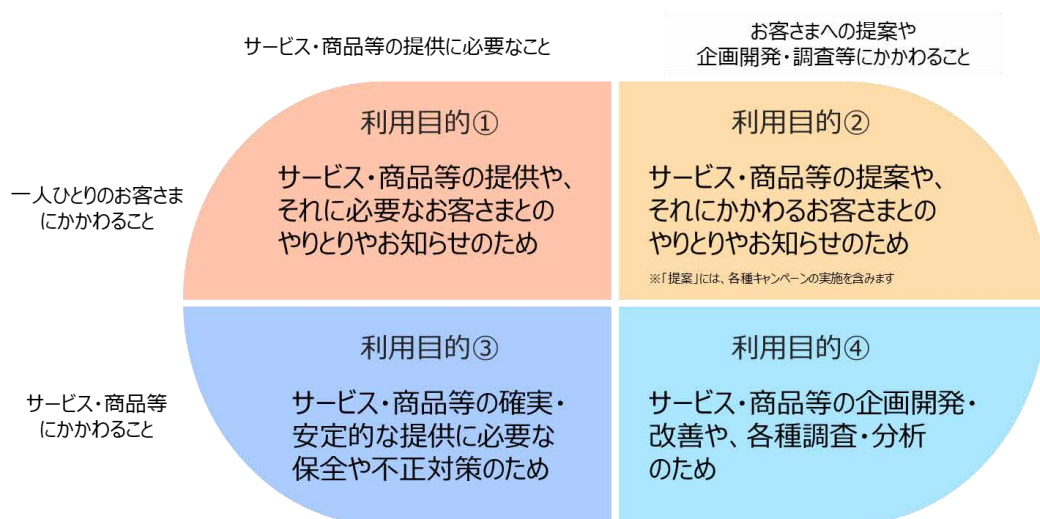
- お客さまが当社以外のサービス等を利用する際に、間接的に当社がパーソナルデータを取得する場合

お客さまがお店でお買い物をする際にdポイントを利用する場合など、当社以外のサービス等のご利用に伴って、お買い物やサービス利用履歴等の情報を当社が同時に取得したり、提供

を受けて取得することがあります。

3. パーソナルデータの利用目的

- (1) 当社は、以下の利用目的を達成するために必要な範囲内で、パーソナルデータを利用します。



- サービス・商品等の提供や、それに必要なお客さまとのやりとりやお知らせのため

例として、以下の利用目的が含まれます。

- ご契約内容に基づく各種サービス・機能の提供その他ご契約内容の実施のため
 - お申込み時およびサービスご利用時等における本人確認または家族確認のため
 - お申込み条件を満たしているかどうかの確認のため
 - 与信判断や与信後の管理のため
 - ご請求金額(回収代行分を含みます)の計算・請求やポイントの管理のため
 - お客さまに対して取得した債権・権利の処分、担保差し入れその他の取引のため
 - 年齢判定機能に対応するコンテンツ提供会社のサービスをご利用になる際の年齢情報通知のため
 - ご契約に関する必要事項のお知らせのため
 - ご注文いただいた商品の手配・発送・アフターサービスのため
 - 不正契約・不正利用・不払いの発生時のお客さまへのご連絡のため
 - サービスに関するご意見・ご要望・お問い合わせ等への対応のため
- サービス・商品等の提案や、それにかかわるお客さまとのやりとりやお知らせのため

例として、以下の利用目的が含まれます。

- 料金相談をいただいた際のお客さまに適した料金プランのご提案のため

- 当社・提携事業者・加盟店等の各種キャンペーンその他販売促進施策・イベント等のご案内のため
 - 各種キャンペーンその他販売促進施策等における当選者の抽選、景品・謝礼の発送その他お知らせのため
 - お客さまにお勧めする商品・サービス・コンテンツ等のご案内のため
 - お客さまに適した当社および他社の広告の表示・配信のため
- サービス・商品等の確実・安定的な提供に必要な保全や不正対策のため
 - 例として、以下の利用目的が含まれます。
 - ネットワーク・アプリケーション・システム等の運用・保守のため
 - 商品・サービス・ネットワーク・アプリケーション・システム等の障害・不具合・事故等の発生防止や発生時の対応のため
 - 不正契約・不正利用・不払いの発生防止や発生時の対策のため
- サービス・商品等の企画開発・改善や、各種調査・分析のため
 - 例として、以下の利用目的が含まれます。
 - 新商品・新サービス・新技術の企画開発のため
 - サービス品質改善・対応サービス向上のため
 - 販売状況・ご利用状況の調査・分析のため
 - 商品・サービスまたは各種キャンペーンその他販売促進施策等(当社・提携事業者・加盟店等のものに限定しない)に関する意識や実態に関する調査の実施のため
 - 各種キャンペーンその他販売促進施策等の実施のための調査・分析や効果測定のため
 - アンケート調査の実施のため

なお、お客さまが当社が別に定める「位置情報の利用」の同意事項にご同意いただいた場合、以下の利用目的を達成するために必要な範囲で位置情報を利用します。

- 当社や当社の連結子会社及び持分法適用会社または d ポイント加盟店で利用可能なクーポン等の特典の進呈、当社が適切と判断した様々な商品・サービス・キャンペーン・イベント(当社以外の第三者のものを含みます)に関する情報提供や広告の表示・配信のため

- 当社の商品やサービスの販売・利用状況の調査および分析、当社の商品やサービスの運用・向上、新商品や新サービスの企画、アンケート調査その他マーケティング分析のため

※お客さまが同意いただいた上記の利用目的での位置情報の利用の停止を希望する場合、お客さまのパーソナルデータダッシュボードの設定を変更してください。なお、設定変更が反映される前に取得された位置情報は利用されることがあることを予めご了承ください。

※上記の同意の有無にかかわらず、当社は、電気通信役務の提供に必要な範囲等法令により認められる範囲で、または個々のサービス・アプリ等においてお客様の同意を得ることにより、位置情報を取得・利用しています。なお、個々のサービス・アプリ等において独自に利用する位置情報の利用停止は個々のサービス・アプリ等にて指定する方法にて実施ください。

【ドコモのお客さま分析について】

サービス利用履歴や位置情報等のパーソナルデータの分析により、お客様の趣味・嗜好・傾向等を推定しそれらに応じたサービス・商品に関するご提案や広告配信、サービス・商品の開発に活用したり、お客様の健康状態等を推定しそれらに応じたサービス提供等に活用するなど、このプライバシーポリシーに定める利用目的の範囲内でパーソナルデータの分析を実施します。パーソナルデータの分析にあたっては、お客様の利益になるか、社会への貢献になるかを意識し、お客様の信頼を損なうようなご利用は行いません。詳しくは「[知ってナットク！ドコモのパーソナルデータ活用](#)」を、具体的な利用目的例は以下をそれぞれご確認ください。

- ・ 各サービスで取得したサービス利用履歴、ウェブサイトの閲覧履歴、購買履歴、位置情報、ご契約内容等のパーソナルデータを分析して、お客様の趣味・嗜好・傾向に応じたサービス・商品等に関するご提案や広告の配信等を行うこと
- ・ お客様のパーソナルデータを利用した分析、集計した結果をお客さま個人が識別されないよう統計化したうえで、パートナー企業等の第三者への提供等を行うこと
- ・ 各サービスで取得したサービス利用履歴、位置情報等のパーソナルデータを分析して、健康状態等を推定・予測等するなど、サービス・商品の開発・提供・改善等を行うこと
- ・ 各サービスや施策等でお客さまに利用目的やパートナー企業への提供等について説明をしたうえで、同意をいただいた範囲でお客様のパーソナルデータを分析し、その分析結果を利用・提供等すること
- ・ 各サービスで取得したサービス利用履歴、お客様の契約情報、ご契約内容等のパーソナルデータを分析して、サービスの不正利用・不正契約等の防止のための取り組みを行うこと

【お客さま対応内容等(録音・録画)の利用について】

当社は、ドコモショップ店頭等でのお客様の対応内容等を必要に応じて録音・録画し、以下に定める目的など、このプライバシーポリシーに定める利用目的の範囲内でお客さま対応内容等を利用します。

- ・ お客さまからのサービスに関するご意見・ご要望・お問い合わせ等への対応を正確に把握するため
- ・ お客さま対応品質の向上のため

- ・ 「NTT ドコモグループカスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づく、従業員の安全確保のため

- (2) 当社は、パーソナルデータを以下のように利用することはありません。
 - ・ お客さまにサービスを提供するかどうかの判断にあたり、お客さまを不当に差別すること
- (3) 当社は、サービス提供等に関する個別の契約が終了した後においても、引き続きパーソナルデータを利用する場合があります。
- (4) 当社が他の事業者等から委託された業務を行うためにパーソナルデータを利用する場合には、当該業務を行うために必要な範囲内で、パーソナルデータを利用します。

4. パーソナルデータの取扱いに関する同意

当社は、パーソナルデータの利用、第三者(外国にある第三者を含みます。)提供その他の取扱いにあたり、お客さまからあらかじめ同意を得ることがあります。また、法令により認められる範囲で、お客さまからの同意を得ることなく、パーソナルデータを 3(1)に掲げる利用目的以外の目的のために利用したり、第三者(外国にある第三者を含みます。)に提供することがありますが(例:偽造または改ざんされた証明書等に関する提供)、その場合も当社はお客さまの権利利益に十分に配慮します。

お客さまが様々なことに同意した結果、何について同意したのかがわからなくなることがないように、当社は、お客さまが同意済みの主な事項を「パーソナルデータダッシュボード」から一覧としてご確認いただくことができるようにします。

- ・ 偽造または改ざんされた証明書等に関する提供
当社は、お客さままたは加入申込者により提示された偽造または改ざんされた証明書の以下に記載する【提供情報】について、携帯電話サービスを提供する携帯電話事業者に提供することがあります。
【提供情報】
 - ・ 氏名(氏名カナ含む)
 - ・ 生年月日
 - ・ 住所(郵便番号、連絡先番号含む)
 - ・ 証明書情報(証明書種別・証明書番号・証明書発行元)
 - ・ 申込日
 - ・ 偽造の手口
 - ・ 契約審査結果等**【提供先における利用目的】**
偽造または改ざんされた証明書に記載の個人情報事業者間で交換し、その情報を契約申込み受付時の加入審査に活用することにより、不正契約の発生等を防ぎ利用者全体の公平性と利益を守るため。(受付時の審査の状況によってはお申込みをお受けできないことがあります。)

5. お客様によるパーソナルデータの管理

お客様は、当社によるパーソナルデータの利用および第三者提供を望まない場合、一定の範囲で、その旨を意思表示することができます。お客様が現在どのような意思表示をされているかは、「パーソナルデータダッシュボード」をご確認ください。

お客様の保有個人データに関する開示等の請求手続きについては、「保有個人データに関する請求手続き等」をご参照ください。

また、お客様の個人データに関する第三者提供記録の開示請求手続きについては、「個人データに関する第三者提供記録の開示請求手続き」をご参照ください。

6. パーソナルデータの安全管理

当社は、お客様に安心してサービスをご利用いただくために、情報セキュリティに関する取り組み方針として「情報セキュリティポリシー」を宣言しています。当社は、パーソナルデータの漏えい、滅失またはき損の防止その他のパーソナルデータの安全管理のために、必要かつ適切な措置を講じます。

また、電気通信事業法に則って公表が必要な事項を「特定利用者情報の漏えい事故の公表」にて発生時期および内容を毎年度掲載します。

7. パーソナルデータの取扱いの委託

当社は、販売・受付業務、故障修理業務、料金・与信関連業務、Web サイト・システム運営業務、イベント・キャンペーン等の実施業務、データ加工・分析業務、その他の業務において、パーソナルデータの取扱い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、パーソナルデータを適正に取扱うと認められるものを選定し、適切な監督を実施します。

8. パーソナルデータの取扱いに関するその他の事項の公表

当社は、個人データの共同利用や匿名加工情報および仮名加工情報の取扱い、安全管理の方法、その他の事項についてお知らせする必要がある場合には、「パーソナルデータの取扱いに関するその他の事項の公表」に随時掲載します。

9. パーソナルデータの取扱いに関するお問い合わせ

当社のパーソナルデータの取扱いに関するお問い合わせは、下記相談窓口までご連絡ください。

- 株式会社 NTT ドコモ お客様相談室
0570-073-030(有料) 受付時間:午前 10 時～午後 6 時(土曜・日曜・祝日・年末年始を除く)

また、当社は以下の認定個人情報保護団体の対象事業者です。以下の事業における個人情報の取扱いに関する苦情やご相談は、各団体の窓口にお申し出いただくこともできます。

- ・ 電気通信事業に関する窓口

一般財団法人日本データ通信協会 電気通信個人情報保護推進センター

【URL】<https://www.dekyo.or.jp/kojinjyoho/>

【電話番号】03-5907-3803(有料)

- ・ クレジットカード事業に関する窓口

一般社団法人日本クレジット協会

【URL】https://www.j-credit.or.jp/association/protection_center.html

【電話番号】03-5645-3360(有料)

- ・ 貸金業に関する窓口

日本貸金業協会

【URL】https://www.j-fsa.or.jp/association/member_info/

【電話番号】0570-051-051(有料)

10. プライバシーポリシーの変更

当社は、法令対応および事業上の理由から随時本プライバシーポリシーを変更することがあります。変更等においては本ウェブサイト上で掲載いたします。また、変更内容に応じて法令に基づく変更対応を行います。

2024年8月30日

株式会社NTTドコモ

代表取締役社長 前田 義晃

〒100-6150 東京都千代田区永田町2丁目11番1号 山王パークタワー