# ＥＴＣパーソナルカード　プライバシーポリシー

東日本高速道路株式会社
首都高速道路株式会社
中日本高速道路株式会社
西日本高速道路株式会社
阪神高速道路株式会社
本州四国連絡高速道路株式会社

東日本高速道路株式会社、首都高速道路株式会社、中日本高速道路株式会社、西日本高速道路株式会社、阪神高速道路株式会社及び本州四国連絡高速道路株式会社（以下「六会社」といいます。）は、個人情報の重要性を認識し、その保護の徹底を図り、お客様からの信頼を得るために、個人情報保護に関する法律等を遵守するとともに、以下に掲げた事項を基本方針として、お客様の個人情報保護に万全を尽くしてまいります。

なお、ＥＴＣパーソナルカード　プライバシーポリシー（以下「本ポリシー」といいます。）の中で用いられる用語は、別段の定めがない限り、ＥＴＣパーソナルカード利用規約（以下「利用規約」といいます。）において定義されているところによります。

（１）管理のための措置

- 六会社は、六会社がそれぞれ定める個人情報保護規程にしたがって、情報の適切な取扱いに関する社員教育の徹底、内部管理体制の構築、運用及びシステムの安全対策を実施することにより、お客様の情報を厳重に保護いたします。

（２）個人情報の取得・保有

- 六会社は、ＥＴＣパーソナルカード（以下「カード」といいます。）のサービスをお客様に提供するために、カード利用申込書等で、以下に掲げる情報（以下総称して「個人情報」といいます。）を取得・保有いたします。なお、以下の個人情報には、会員が特に指定する場合における親権者・代理人等の関係者及び会員が死亡した場合における相続人等の情報も含まれます。
  1. 氏名、性別、生年月日、住所、電話番号、電子メールアドレス、勤務先等の利用申込書等に記載された情報、利用規約第４条第２項に基づいて申込者が六会社に報告した情報及び提出した書面に記載された情報、並びに利用規約第２２条第１項に基づいて会員が六会社に届け出た情報
  2. カードの利用申込日、会員資格の付与日、デポジット額及び決済口座情報等の契約内容に関する情報
  3. カードの利用状況、後納料金の支払状況等の利用規約に基づき発生した客観的取引事実に基づく信用情報
  4. お問合せ等の通話等の記録情報
  5. 六会社が適正かつ適法な方法により取得した運転免許証・戸籍関連書類、住民票等に記載されている情報
  6. 適正なデポジット返還のために必要となり取得した相続関係及び破産手続関係の資料等に記載されている情報
  7. 官報・電話帳・住宅地図等において公開されている情報
- 六会社は、お客様が利用規約に基づき会員でなくなった後にも、一定期間個人情報を保有します。

（３）個人情報の利用及び提供

- 六会社は、取得した個人情報を次の利用目的以外には利用いたしません。
  1. カードの債権管理業務、発行、管理及びサービス提供を行うために利用する場合
  2. デポジットの返還等のカードのサービスの提供に付随する業務を行うために利用する場合
  3. 登録制サービス（ＥＴＣマイレージサービス、ＥＴＣ利用照会サービス、大口・多頻度割引制度等の有料道路におけるサービスの提供を受けようとする者が、そのサービスの提供を受けるにあたり、個人情報を六会社の全部又は一部に届け出る必要があるサービスをいいます。）の適正な管理・運営を行うために利用する場合
  4. お客様からの問合せ等に対応する業務に利用する場合
  5. 宣伝物・印刷物の送付等、郵便、電話、電子メールその他の方法で六会社の営業の案内を行うために利用する場合
  6. 道路の管理業務を行うために利用する場合
  7. 経営分析、市場調査及び商品開発を行うために利用する場合
  8. 道路利用の状況を把握するために、個人を識別できない情報を作成する場合
  9. 六会社以外の者から受託して、郵便、電話、電子メールその他の方法で当該者の営業その他の案内を行うために利用する場合
- 六会社は、個人情報を、次の場合を除き、お客様ご自身の同意なしに第三者に開示・提供することはありません。
  1. カードの債権管理業務等、お客様に所定のサービスを提供するために、六会社以外の加盟事業者に必要最小限の情報を提供する場合
  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、お客様の同意を得ることが困難であるとき
  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、お客様の同意を得ることが困難であるとき

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、お客様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

（４）個人情報の共同利用について

● 六会社は、個人情報の保護に関する法律（平成１５年法律第５７号）第２７条第５項第３号に規定する第三者提供の制限の例外として、個人データを共同して利用することとし、共同して利用する個人データの項目等は次のとおりです。

1. 共同して利用する個人データの項目
   - ・氏名、性別、生年月日、住所、電話番号、電子メールアドレス、勤務先等の利用申込書等に記載された情報、利用規約第４条第２項に基づいて申込者が六会社に報告した情報及び提出した書面に記載された情報、並びに利用規約第２２条第１項に基づいて会員が六会社に届け出た情報
   - ・カードの利用申込日、会員資格の付与日、デポジット額及び決済口座情報等の契約内容に関する情報
   - ・カードの利用状況、後納料金の支払状況等の利用規約に基づき発生した客観的取引事実に基づく信用情報
   - ・お問合せ等の通話等の記録情報
   - ・六会社が適正かつ適法な方法により取得した運転免許証・戸籍関連書類、住民票等に記載されている情報
   - ・適正なデポジット返還のために必要となり取得した相続関係及び破産手続関係の資料等に記載されている情報
   - ・官報・電話帳・住宅地図等において公開されている情報
2. 共同して利用する者の範囲

   六会社（東日本高速道路株式会社、首都高速道路株式会社、中日本高速道路株式会社、西日本高速道路株式会社、阪神高速道路株式会社及び本州四国連絡高速道路株式会社）
3. 利用する者の利用目的
   - ・カードの債権管理業務、発行、管理及びサービス提供を行うために利用する場合
   - ・デポジットの返還等のカードのサービスの提供に付随する業務を行うために利用する場合
   - ・登録制サービス（ＥＴＣマイレージサービス、ＥＴＣ利用照会サービス、大口・多頻度割引制度等の有料道路におけるサービスの提供を受けようとする者が、そのサービスの提供を受けるにあたり、個人情報を六会社の全部又は一部に届け出る必要があるサービスをいいます。）の適正な管理・運営を行うために利用する場合
   - ・お客様からの問合せ等に対応する業務に利用する場合
   - ・宣伝物・印刷物の送付等、郵便、電話、電子メールその他の方法で六会社の営業の案内を行うために利用する場合
   - ・道路の管理業務を行うために利用する場合
   - ・経営分析、市場調査及び商品開発を行うために利用する場合
   - ・道路利用の状況を把握するために、個人を識別できない情報を作成する場合
   - ・六会社以外の者から受託して、郵便、電話、電子メールその他の方法で当該者の営業その他の案内を行うために利用する場合
4. 当該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その代表者の氏名

   各共同利用者が責任を有します。（１３）に記載のＷＥＢサイトからご確認ください。

（５）個人情報の適正管理

● 六会社は、カードに関して、お客様により良いサービスを提供するために、個人情報を正確かつ最新のものに保つよう努力いたします。

● 六会社は、保有する個人情報が（３）に掲げる利用目的の達成に必要なくなった場合は、遅滞なく消去又は破棄いたします。

● 六会社は、個人情報の漏えい、滅失、き損の防止など個人情報の適切な管理を行います。

（６）個人情報の処理に従事する者の責任

● カードのサービスに関して、個人情報の処理を行う六会社の社員、あるいは行った社員は、業務上知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせること及び、本ポリシーに記載した目的以外で使用することはいたしません。

（７）個人情報の処理に関する外部委託と個人情報の提供

● 六会社は、カードの債権管理業務、発行、管理及びサービス提供に係る業務を第三者に委託（以下「業務委託」といいます。）する場合があります。

● 六会社は、業務委託する場合、業務を遂行するための必要最小限の個人情報を当該第三者に提供することがあります。この場合には、個人情報を適正に取り扱っていると認められる者を選定し、かつ委託契約等において、個人情報の管理、秘密保持及び六会社の承諾なき再提供・業務の再委託の禁止等、お客様の個人情報の漏えい等の事故を起こさないように必要な事項を取り決めるとともに、当該第三者に個人情報の適切な管理を実施させます。

（８）個人情報の開示とその訂正・削除・利用停止等

● 六会社は、お客様ご自身から個人情報の開示のお申出があったときは、カードのサービスの業務を遂行するにあたり著しい支障を及ぼす場合又は法令に違反することとなる場合を除き、遅滞なくこれをお客様に開示いたします。

- 六会社は、個人情報の開示を受けたお客様から、開示に係る個人情報ファイル等の訂正・削除・利用停止等のお申出があったときは、遅滞なく調査を行い、必要に応じて措置を講じた上でその結果を当該お客様に報告いたします。

（９）個人情報の保護管理者

- 六会社は、個人情報を適正に管理するため、個人情報保護管理者を置きます。
- 個人情報保護管理者は、個人情報を適正に管理するため、各処理等に従事する社員の事務の範囲及びその責任を明確にいたします。

（１０）ご意見対応

- 六会社は、個人情報の利用、提供、開示又は個人情報の訂正・削除等のお申出に関するご意見、その他個人情報の取扱いに関するご意見に対して、適切かつ迅速な対応に努めます。

（１１）保有個人データ等の開示等の請求手続きについて

- 六会社は保有個人データの本人又はその代理人からの、次の内容の請求に対応いたします。

1. 開示等の請求の内容
   - ・利用目的の通知
   - ・開示
   - ・内容の訂正、追加又は削除
   - ・利用の停止、消去又は第三者への提供の停止
2. 開示等の請求先

   六会社のいずれか一社（請求先は各高速道路会社により異なります。）

   詳しくは（１３）に記載の各高速道路会社のＷＥＢサイトをご確認ください。

   なお、保有個人データの開示等の請求は、請求先の高速道路会社の保有個人データに限らず、六会社全ての保有個人データを対象といたします。

（１２）保有個人データ等の開示等の請求手続き以外のお問合せについて

- 個人情報に関するお問合せ（保有個人データに関する開示等の請求手続きを除きます。）については、ＥＴＣパーソナルカード事務局でお受けいたします。
- お客様との通話においては、通話内容の確認とサービス品質向上のため、録音させていただきます。

（１３）個人情報取扱事業者の名称・住所・代表者の氏名及び苦情のお問合せ窓口

- 以下に記載の各高速道路会社のＷＥＢサイトからご確認いただけます。
  - ・東日本高速道路株式会社
    https://www.e-nexco.co.jp/privacy_policy/details.html
  - ・首都高速道路株式会社
    https://www.shutoko.co.jp/policy/customer/
  - ・中日本高速道路株式会社
    https://www.c-nexco.co.jp/privacy_policy/02.html
  - ・西日本高速道路株式会社
    https://www.w-nexco.co.jp/privacypolicy/privacypolicy.html
  - ・阪神高速道路株式会社
    https://www.hanshin-exp.co.jp/drivers/policy/riyomokuteki.html
  - ・本州四国連絡高速道路株式会社
    https://www.jb-honshi.co.jp/customer_index/private/privacy.html

（１４）インターネットのセキュリティについて

- ＥＴＣパーソナルカードＷｅｂサービスでは、お客様の個人情報を「ＴＬＳ（Transport Layer Security)」により保護します。ＴＬＳに対応したブラウザを使用することで、お客様が入力される氏名、住所、電話番号等の個人情報を自動的に暗号化して送受信します。万一、送信データを第三者が傍受した場合でも、内容が盗み取られたり改ざんされたりすることを防ぎます。
- ＥＴＣパーソナルカードＷｅｂサービスでは複数のチェック機構とファイアーウォールを備え、外部からの不正アクセスを防止しています。また、個人情報へのアクセス可能な者を限定しています。
- インターネットの性格上、六会社は、通信における情報の安全を完全に保証するものではありません。不正利用のおそれがある場合には、自主的なパスワードの変更や六会社に対して速やかに申出をしていただくなど、お客様ご自身でも必要な措置を講じていただきますようご留意ください。

（このプライバシーポリシーは、令和６年１２月１日より適用します）