

# 個人情報保護方針

ボークス株式会社(以下当社といいます)は、お客様との健全なコミュニケーションを通じて最適な商品・サービスを提供する上で、お客様の個人情報の保護が経営の最重要課題と考えております。このため、当社の個人情報保護に向けた全社的な取組みを個人情報保護に関する基本方針として定めました。お客様のご理解をいただきたく、ご案内を差し上げます。

## 1.個人情報とは

特定の個人を識別できる情報を個人情報といいます。また、他の情報とあわせることで特定の個人が識別できる情報も個人情報といたします。ウェブサイトを通じてお客様からご提供いただく情報やお客様に直接ご記入いただいたアンケート調査及び各種書類に記載された情報もこれにあたります。

## 2.お客様の個人情報の収集について

お客様からいただいた個人情報は、その利用目的をウェブサイト上において明示いたします。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、利用目的を明確にいたします。お客様にご提供いただいた個人情報は、明示した利用目的の範囲内で利用いたします。また、お客様の個人情報をお客様の同意なく利用目的以外に利用することはありません。

## 3.お客様の個人情報の利用について

当社は、商品・お客様へのサービスの品質向上のために、下記の目的でお客様の個人情報を利用いたします。

- ① 定期点検、車検及び保険満期のご案内などを提供するため、郵便、電話、電子メールなどの方法によりお知らせすること。
- ② 当社において取り扱う商品・サービスなどあるいは各種イベント、展示会、キャンペーンなどの開催について、郵便、電話、電子メールなどの方法によりご案内すること。
- ③ 商品開発、サービス改善あるいはお客様ニーズの把握などのために各種アンケート調査を実施すること。

## 4.第三者提供及び共同利用

### (1) お客様情報の第三者への提供について

当社は、お客様の事前のご同意をいただかない限り、お客様の個人情報を第三者に提供することはありません。ただし、下記①～④の場合、及び当社が業務委託先に対して、委託業務に必要な範囲内でお客様の個人情報を提供する場合には、この限りではありません。

- 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、お客様の同意を得ることが困難であるとき。
- 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、お客様の同意を得ることが困難であるとき。
- 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、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。

## (2) お客様情報の共同利用について

### ア 共同利用の概要

当社は、下記イ記載の目的で、お客様が締結される車両の販売に関する契約などの内容及び項目並びに車両情報、修理・整備内容及び履歴、お客様のお申し出内容などの情報について、Volkswagen AG(ドイツ連邦共和国。以下「フォルクスワーゲン本社」といいます。)、その他国内外に所在のフォルクスワーゲン本社のグループ会社、フォルクスワーゲン・ファイナンシャル・サービス・ジャパン株式会社又は当社の取り扱う製品にかかるファイナンスサービスを提供する金融会社、当社が保険代理店委託を受けている損害保険会社及び生命保険会社、又はフォルクスワーゲン グループ ジャパン株式会社が加入する損害保険会社及びその取扱代理店並びにロードサービス実施会社(以下「フォルクスワーゲン グループ提供サービスに係る保険会社等」といいます。)、並びに日本国内のフォルクスワーゲン正規ディーラー及びアフターセールスサービス(定期点検、車検、修理、整備など)を専門に行う正規の日本国内のフォルクスワーゲン・サービスパートナーなどと共同して利用します(以下、総称して、「共同利用者」といいます。共同利用者の詳細については末尾記載の URL のリンク先をご参照ください。)。個人情報の項目ごとの共同利用する者の範囲及び共同利用の目的については、下記ウの表をご参照ください。当該個人情報の共同利用に関する責任者は当社とします。なお、当社は、かかる共同利用に際しては、日本国内に所在する各社との間のみならず、日本国外に所在する各社との間においてもこれを行います。

### イ 共同利用目的

当社及び共同利用者は、以下の目的でお客様情報を共同利用します。

- ① 定期点検、車検及び保険満期のご案内などを提供するための、郵便、電話、電子メール、面談などの方法によるご案内を行うこと。
- ② 自動車、保険、その他当社又は第三者の商品・サービスなどあるいは各種イベント、キャンペーン、展示会などについての、郵便、電話、電子メール、面談などの方法によるご案内を行うこと。
- ③ 車両に対するアフターセールスサービス(定期点検、車検、修理、整備など)のご依頼を受けた際の迅速、的確な受付及び対応を行うこと。
- ④ 商品開発あるいは顧客満足度向上対策、又はそのためのアンケート調査を実施すること。
- ⑤ 与信判断及び与信管理を行うこと。
- ⑥ リコールなど、市場措置に関するご案内を行うこと。
- ⑦ 市場調査、流通分析、統計の作成・分析などを実施すること。
- ⑧ 共同利用し、又はお客様の同意を得たうえで第三者提供すること。

ウ 個人情報の項目ごとの共同利用する者の範囲及び共同利用の目的

個人情報の項目	共同利用者	共同利用目的
<p>・注文日、車名、塗色、型式、自動車登録番号等、自動車に関わる情報及び買主・注文者、使用者名義人、所有者及び連帯保証人の氏名、住所、電話番号等、注文契約書記載の個人情報、その他お客様からお渡しいただいた書類記載の個人情報(将来の変更を含み、以下総称して「基本個人情報等」といいます。)</p> <p>・販売車両、下取車両及び当該注文と同時に行われた使用済み引取依頼車両の自動車検査証情報</p> <p>・お客様のお申し出内容等の取引に関する情報</p>	<p>・Volkswagen AG 及びそのグループ会社</p> <p>・当社及びそのグループ会社</p> <p>・フォルクスワーゲン・ファイナンシャル・サービス・ジャパン株式会社</p> <p>・日本国内のフォルクスワーゲン正規ディーラー</p> <p>・当社の取り扱う製品にかかるファイナンスサービスを提供する金融会社</p> <p>・フォルクスワーゲン グループ提供サービスに係る保険会社等</p> <p>・損害保険ジャパン株式会社</p> <p>・東京海上日動火災保険株式会社</p> <p>・三井住友海上火災保険株式会社</p> <p>・SOMPO ひまわり生命保険株式会社</p> <p>・東京海上日動あんしん生命株式会社</p>	<p>・買主・注文者、使用者名義人及び所有者に商品・サービス等についての情報を提供する等共同利用者の営業に関するご案内を行うこと</p> <p>・買主・注文者及び使用者名義人及び所有者に、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等あるいは当社のお客様対応等についてアンケート調査を実施すること</p> <p>・市場調査、流通分析、統計分析等を実施すること、及びこれらに基づく販売施策の策定を行うこと</p> <p>・与信判断及び与信管理を行うこと</p> <p>・保険満期のご案内を行うこと</p> <p>・買主・注文者、使用者名義人及び所有者に、損害保険の募集及び加入に関するご案内を行うこと</p> <p>・認定中古車制度について、お客様の保証を担保するために、保険に加入すること(保険契約者:当社)</p> <p>・認定中古車制度について、お客様に保証を行うこと、保証サービスに関するアンケート調査を実施すること</p>

個人情報項目	共同利用者	共同利用目的
<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本個人情報等</li> <li>・車両に対するアフターセールスサービス(定期点検、車検、修理、整備等)に関する情報(サービス実施内容、場所、方法及び履歴を含む。)及び当該サービスにかかわるお客様との間のやり取りの内容</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Volkswagen AG 及びそのグループ会社</li> <li>・当社及びそのグループ会社</li> <li>・フォルクスワーゲン・ファイナンシャル・サービス・ジャパン株式会社</li> <li>・日本国内のフォルクスワーゲン正規ディーラー</li> <li>・買主・注文者及び使用者名義人及び所有者が、今後サービス入庫等をする日本国内のフォルクスワーゲン正規サービスパートナー</li> <li>・フォルクスワーゲン グループ提供サービスに係る保険会社等</li> <li>・損害保険ジャパン株式会社</li> <li>・東京海上日動火災保険株式会社</li> <li>・三井住友海上火災保険株式会社</li> <li>・SOMPO ひまわり生命保険株式会社</li> <li>・東京海上日動あんしん生命株式会社</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・買主・注文者、使用者名義人及び所有者に、リコール等、市場措置に関する案内を行うこと</li> <li>・買主・注文者、使用者名義人及び所有者がサービス入庫する時、電話入電する時等に、車両のアフターセールスサービス(定期点検、車検、修理、整備等)について迅速、的確に受け付けし、対応すること</li> <li>・緊急時の路上サービス等を行うこと</li> <li>・自動車ローン、自動車保険等の金融サービスについてご案内を行うこと</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・車両の走行距離・走行場所、動作履歴、動作環境及びこれらの処理データ等、車両自体に蓄積又は収集される車両情報</li> <li>・車両から接続できるオンラインサービス又は当社ウェブサイト・アプリケーションを通じてお客様からお申し出又はご依頼いただいたサービスの内容及びその履歴等、車両自体に蓄積又は収集される取引に関する情報</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Volkswagen AG 及びそのグループ会社</li> <li>・当社及びそのグループ会社</li> <li>・フォルクスワーゲン・ファイナンシャル・サービス・ジャパン株式会社</li> <li>・日本国内のフォルクスワーゲン正規ディーラー</li> <li>・当社の取り扱う製品にかかるファイナンスサービスを提供する金融会社</li> <li>・今後サービス入庫等をする正規の日本国内のフォルクスワーゲン・サービスパートナー</li> <li>・フォルクスワーゲン グループ提供サービスに係る保険会社等</li> <li>・損害保険ジャパン株式会社</li> <li>・東京海上日動火災保険株式会社</li> <li>・三井住友海上火災保険株式会社</li> <li>・SOMPO ひまわり生命保険株式会社</li> <li>・東京海上日動あんしん生命株式会社</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市場調査、流通分析、統計の作成・分析等を実施すること</li> <li>・買主・注文者、使用者名義人及び所有者に商品・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</li> <li>・緊急時の路上サービス等を行うこと</li> </ul>

※共同利用者の詳細につきましては、次のウェブサイトをご参照ください <http://www.volkswagen.co.jp/>

## 5. センシティブ情報のお取扱い

当社グループは、要配慮個人情報(人種、信条、社会的身分、病歴、前科・前歴、犯罪被害情報などをいいます。)ならびに労働組合への加盟、門地および本籍地、性生活に関する情報(以下「センシティブ情報」といいます。)については、次に掲げる場合を除くほか、取得、利用または第三者提供を行いません。

- ①法令等に基づく場合
- ②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
- ③公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のため特に必要がある場合
- ④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
- ⑤保険料収納事務等の遂行上必要な範囲において、政治・宗教等の団体もしくは労働組合への所属もしくは加盟に関する従業員等のセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- ⑥相続手続を伴う保険金支払事務等の遂行に必要な限りにおいて、センシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合
- ⑦保険業の適切な業務運営を確保する必要性から、本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲でセンシティブ情報を取得、利用または第三者提供する場合

## 6. 個人番号および特定個人情報の取扱い

当社グループは、個人番号および特定個人情報について、取得・利用・第三者提供を行いません。

## 7. 見直し・改善

当社グループの個人情報の取扱いおよび安全管理に係る適切な措置については、適宜見直し、改善いたします。

## 8. 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、訂正等または利用停止などに関するご請求については、データの保有者である保険会社に対してお取次ぎいたします。

## 9. 個人情報保護の体制について

当社は、個人情報保護を全社的に取り組むために、個人情報保護のための管理責任者を選任しております。これにより社内全部署における啓蒙活動を推進し、個人情報保護を徹底してまいります。

## 10. セキュリティについて

当社は、お客様からお預かりしている個人情報を大切な情報と認識し、その安全を図るために適切な管理を実施し、不正アクセス、個人情報の紛失、破壊、改ざんおよび漏えい等の防止ならびに是正を行います。

## 11. ホームページからの個人情報の収集について

当社が開設しているホームページから個人情報を収集する場合は、暗号化システム(SSL)を用いてお客様の個人情報の安全を確保しております。ただし、当社がリンクしているホームページには関連他社が運用するものがありますが、それらにつきましては当社の個人情報保護に関する基本方針の適用はございません。

## 12. 法令の遵守と改善について

当社は、個人情報保護のための関連法令およびその他の規則を誠実に遵守いたします。

このため、個人情報保護方針および個人情報保護に関するルールを常に見直して、個人情報の取り扱いおよび管理を継続的に改善してまいります。

### 13.個人情報保護方針の改訂について

当社では以上の方針につきまして適宜見直しを行い、改訂する場合がございます。すべての改訂は随時店頭に掲示板、またはホームページにてお知らせいたします。

### 14.お客様情報相談窓口について

当社が保有するお客様の個人情報につきましては、お客様から開示をご請求いただくことができます。その結果、お客様からのお申し出により情報の修正をお受け致します。なお、開示のご回答には、手数料 1,000 円(郵送料、消費税込み)を申し受けますのでご了承ください。その他、個人情報に関するお問い合わせについては次のお客様情報相談窓口を開設しておりますので、ご遠慮なくお申し付けください。

お客様相談窓口：フォルクスワーゲン グループ ジャパン株式会社

電話番号 0120-92-4415(9:30-18:30 /月曜から金曜 祝日除く)

ボックス株式会社

電子メールアドレス: [privacy@bolks.com](mailto:privacy@bolks.com)

公式ホームページ: <https://www.bolks.com/>

以上

2022年1月1日改定

ボックス株式会社

代表取締役 田続 茂