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、お客様個人に関する情報(以下「個人情報」といいます)の重要性を認識し、当社としての個人情報保護基本方針を以下のとおり定めます。

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各種アンケート調査を実施すること（取得した趣味や年齢等の情報を分析して、趣味・嗜好に応じた商品開発、サービス改善、お客様ニーズの把握などのために利用することを含みます。)。

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。
なお、当社においては、適宜適切な事業者を選定して委託を行うべく、現時点では業務委託先及びその所在国を特定できていないものの、日本国外に所在する会社に対して個人情報の取扱いの委託に基づく提供を行う場合があります。この場合、改めてお客様の同意を取得せず、新たな業務委託先に対する委託を開始することがあります。
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、下記イの表の「共同利用目的」の項目欄記載の目的で、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、フォルクスワーゲングループジャパン株式会社、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、当社が損害保険代理店委託を受けている損害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「VW グループ提供サービスに係る損害保険会社等」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本条末尾記載の 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、下記イ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フォルクスワーゲングループジャパン株式会社とします。

フォルクスワーゲングループジャパン株式会社の住所及び代表者の氏名については、https://www.volkswagen.co.jp/ja/volkswagen/company/outline.html をご覧ください。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　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①＞

•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。）

•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

•お客様のお申し出内容等の取引に関する情報

共同利用者

•フォルクスワーゲン本社（Volkswagen AG、ドイツ連邦共和国所在）

•フォルクスワーゲン グループ ジャパン株式会社及びその他のフォルクスワーゲン本社のグループ会社

•ベントレー モーターズ本社（Bentley Motors Limited、イギリス所在）

•ブガッティ・オトモビル本社 （Bugatti Automobiles S.A.S、フランス共和国所在）

•ポルシェ本社（Porsche AG、ドイツ連邦共和国所在）

•ランボルギーニ本社（Automobili Lamborghini S.p.A.、イタリア共和国所在）

•アウディ本社（AUDI AG、ドイツ連邦共和国所在）

•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（フォルクスワーゲン・ファイナンシャル・サービスの運営元）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

•フォルクスワーゲングループ提供サービスに係る損害保険会社等（以下の 3 社を含む):

•東京海上日動火災保険株式会社

•損害保険ジャパン株式会社

•三井住友海上火災保険株式会社

•日本国内のフォルクスワーゲン正規ディーラー

共同利用目的

•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

•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

•市場調査、流通分析、統計分析等を実施すること（取得した走行データ等の情報を分析して、傾向分析結果に応じた商品・サービスに関するご案内を行うことを含みます。)、及びこれらに基づく販売施策の策定を行うこと
•与信判断及び与信管理を行うこと
•保険満期のご案内を行うこと
•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
•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）
•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

＜個人情報の項目②＞
•基本個人情報等
•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
共同利用者
•フォルクスワーゲン本社（Volkswagen AG、ドイツ連邦共和国所在）
•フォルクスワーゲン グループ ジャパン株式会社及びその他のフォルクスワーゲン本社のグループ会社
•ベントレー モーターズ本社（Bentley Motors Limited、イギリス所在）
•ブガッティ・オトモビル本社 （Bugatti Automobiles S.A.S、フランス共和国所在）
•ポルシェ本社（Porsche AG、ドイツ連邦共和国所在）
•ランボルギーニ本社（Automobili Lamborghini S.p.A.、イタリア共和国所在）
•アウディ本社（AUDI AG、ドイツ連邦共和国所在）
•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（フォルクスワーゲン・ファイナンシャル・サービスの運営元）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
•フォルクスワーゲングループ提供サービスに係る損害保険会社等（以下の 3 社を含む):
•東京海上日動火災保険株式会社
•損害保険ジャパン株式会社
•三井住友海上火災保険株式会社
•日本国内のフォルクスワーゲン正規ディーラー
•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

共同利用目的
•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
•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、的確に受付けし、対応すること
•緊急時の路上サービス等を行うこと
•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

＜個人情報の項目③＞
•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
•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
共同利用者
•フォルクスワーゲン本社（Volkswagen AG、ドイツ連邦共和国所在）
•フォルクスワーゲン グループ ジャパン株式会社及びその他のフォルクスワーゲン本社のグループ会社
•ベントレー モーターズ本社（Bentley Motors Limited、イギリス所在）
•ブガッティ・オトモビル本社 （Bugatti Automobiles S.A.S、フランス共和国所在）
•ポルシェ本社（Porsche AG、ドイツ連邦共和国所在）
•ランボルギーニ本社（Automobili Lamborghini S.p.A、イタリア共和国所在）
•アウディ本社（AUDI AG、ドイツ連邦共和国所在）
•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（フォルクスワーゲン・ファイナンシャル・サービスの運営元）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
•フォルクスワーゲングループ提供サービスに係る損害保険会社等（以下の 3 社を含む):
•東京海上日動火災保険株式会社
•損害保険ジャパン株式会社
•三井住友海上火災保険株式会社
•日本国内のフォルクスワーゲン正規ディーラー
•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
共同利用目的
•市場調査、流通分析、統計の作成・分析等を実施すること（取得した走行データ等の情報を分析して、傾向分析結果に応じた商品・サービスに関するご案内を行うことを含みます。）

•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
•緊急時の路上サービス等を行うこと

※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.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、個人情報保護プロジェクトチームを設置し、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。

6.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。当社が講じる安全管理措置については、「9.お客様情報相談窓口」までお問い合わせください。

7.ウェブサイトからの個人情報の収集について

当社が開設しているウェブサイト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。但し、当社がリンクしているウェブサイト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。

8.クッキーについて

本ウェブサイトでは、オンライン利用およびインターネット全般のご利用を、より充実したものとするために、 一部のページで Google Analytics 等を用いて 、匿名のトラフィックデータを収集しております。当社や、当社の第三者プロバイダー、及び当社の業務提携先がお客様のコンピュータに「クッキー」を送付したり、同種の技術を利用することがあります。

「クッキー」とは、お客様を特定のユーザーとして識別し、その閲覧履歴を、技術的情報とともに保存することができる小さなテキストファイルであり、ウェブサイトのスムーズか

つ効率的な閲覧およびサイト管理者への情報提供の目的で広く利用されています。本ウェブサイトにおいても、サイト改善のためのユーザー行動の観察、集計データの収集、広告目標の決定等のために利用致します。

クッキーは、それ自体が個人情報を含んだり明らかにしたりするものではありませんが、お客様が個人情報を提供することを選択された場合には、クッキーに保存されたデータにリンクされることがあり得ます。

もしクッキーの利用による情報・データ収集を希望しない場合は、お客様が使用されているブラウザの説明書をご確認頂き、クッキーの送受信を禁止するようブラウザの設定をご変更下さい。また、保存されたクッキーの確認および削除の方法についても、ご使用のブラウザの説明書をご参照下さい。

但し、クッキーの使用を禁止した場合、本ウェブサイトのサービスを充分にご利用いただけない場合があることを予めご了承下さい。

当社は、Google が提供する Google Analytics を利用しています。
当社は、Google が当社または Google の設定するクッキーをもとにしてお客様の閲覧履歴を収集し、分析した結果を受け取り、お客様の利用状況の把握や、当社のサービスに利用する場合があります。Google による Google Analytics におけるデータの取扱いについては、同社のサイトをご覧ください。

「Google のサービスを利用するサイトやアプリから収集した情報の Google による使用」
https://policies.google.com/technologies/partner-sites?hl=ja

9.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や第三者提供記録につきましては、法令において許容される範囲で、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いたします。その他、法令に基づく個人情報の利用停止・第三者提供の停止の求めや、個人情報に関するお問い合わせは、お客様情報相談窓口を開設しておりますので、ご遠慮なくお申しつけください。

お客様情報相談窓口
電話番号： 0120-92-4415
月～金（祝日除く）9:30～18:30

当社では、「フォルクスワーゲン カスタマーセンター」、「フォルクスワーゲン エマージェンシー アシスタンス」、「お客様相談窓口」のご利用に際し、内容の確認と対応品質向上のため、お客様との通話を録音させていただいておりますので、あらかじめご了承ください。

10.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。

11.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このページにてお知らせいたします。

2024 年 11 月 19 日改訂
ボークス株式会社