

## 個人情報保護方針

レモンガス株式会社(以下、弊社という)は、個人情報の保護に対する社会的要請を十分に認識し、個人情報の適正な取扱いを推進していくことが、公共性を有するガス事業者・電気通信事業者としての重大な社会的責務であるものと考えております。弊社は、このような責務を十分に果たしていくとともに、安心・安全なサービスを提供し、皆様に信頼される企業であり続けるため、以下の基本的な方針に従い、全社を挙げて個人情報の保護に努めてまいります。

## 法令の遵守

弊社は、個人情報の保護に関連する法令等の規定に従って個人情報の適正な取扱いを行っていくなど、コンプライアンス(法令遵守)の徹底に努めてまいります。

## 個人情報の管理

- (1)弊社は、個人情報の利用目的を明確にし、通知又は公表したうえで、その利用目的の達成に必要な範囲内で適正に個人情報を取り扱います。また、個人情報を正確かつ最新の内容に保つよう努めます。
- (2)弊社は、個人情報の適正な管理のため、個人情報保護に関する責任者を配置し責任体制を整備します。
- (3)弊社は、個人情報を取り扱う業務に従事する者に対して適切な監督を行います。また、個人情報の取扱いを外部に委託する場合には、守秘義務契約の締結等により委託先においても適正に取り扱われるよう管理、監督します。
- (4)弊社は、個人情報の安全性の確保のため、各種の基準・ガイドライン等を参照しつつ、必要な安全管理措置を講じます。
- (5)弊社は、個人情報の取扱いに関するお客さまからのご意見、ご相談等に対して適切に対応します。
- (6)弊社は、個人情報の保護の一層の推進のため、管理体制、安全管理措置その他必要な措置の継続的な改善に努めます。なお、弊社は、個人情報のみならず、法人その他の団体のお客さまに関する情報についても等しく厳格に保護していくことが重要であるものと認識しております。弊社は、これらの情報についても個人情報と同様に適正に取り扱ってまいります。

## 個人情報の取得と利用

個人情報の収集に際しては、利用目的を特定し、通知又は公表したうえで、利用目的の達成に必要な範囲内で利用します。弊社は、口頭、書面、電磁的記録媒体、メール・Web画面等に入力された電磁的記録、録音、録画その他の方法をもってお客さまの個人情報を適法かつ公正に取得します。(お客さまから直接取得する以外に、お客さまからの紹介等、本人の同

意を得て第三者から取得した情報のうち個人情報に該当する項目も含まれます。)なお、お客さまとの電話応対時においては、ご注文・ご意見・ご要望・お問合せ内容等の適正な把握、今後のサービス向上のために、通話を記録させていただく場合があります。

## 第三者への提供

弊社は法令により第三者への提供が認められる場合、及び委託など第三者提供に該当しないとされる場合を除き、お客さまの同意を得ることなく、個人情報を第三者に提供いたしません。

## 個人情報の委託について

弊社が取り扱う個人情報は、個人情報保護法第 23 条第 5 項第 1 号の規定に基づき、以下の業務について、弊社は個人情報の取扱いの全部又は一部を委託する他の事業者に対して提供することがあります。この場合、弊社は、個人情報を適正に取り扱うと認めた事業者等を選定し、委託契約において、安全管理措置、秘密保持、再委託の条件その他の個人情報の適正な取扱いに必要な事項を定め、適切に監督します。

## 開示・訂正等

お客さまが、個人情報の開示・訂正等を希望される場合、弊社は、ご本人であることを確認したうえで、法令等に基づく合理的な範囲において、速やかに対応するよう努めます。

- ・ご本人であることを証明できる書類等を添えて、ご郵送いただきます。
- ・開示の場合は、所定の手数料及び郵送料等(実費)をご負担いただきます。弊社は、プライバシーポリシーの内容の全部又は一部を改定することがあります。改定した場合には、このホームページの掲載内容に反映すること等により公表します。

## 個人情報の具体的な取扱いに関する方針

### (1)利用目的

弊社においては、お客さまの個人情報を、お客さまの本人確認、与信管理、ガス・灯油・重油・ガソリン・軽油等の石油製品・電気・熱等のエネルギー供給販売業、住宅設備機器・機械器具の小売業、設備工事業、土木建築工事業、建築リフォーム業、電気通信事業、電気事業、金融・保険業、生活関連サービス業、クレジットカード業、不動産賃貸・管理業、宅配水等の食品販売業及びこれらに付帯する事業、並びに関連するアフターサービスの提供及び上記各種事業に関するお知らせ、弊社、弊社グループ会社及び提携会社の取り扱う商品・サービスの販売、契約の締結・変更、約款の変更、ご案内、コンサルティング、料金の計算及び請求、CS(顧客満足度)向上等の為に利用いたします。

なお、お客さまとの契約が解除等された後においても、利用目的の範囲内で個人情報を利用することがあります。

### 具体的な利用例

- ①ガスの安定供給(配送、検針・集金等)
- ②ガスの設備工事
- ③液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律、及びガス事業法に基づき弊社が実施する保安業務
- ④ガス機器、警報機器の販売、設置、修理・点検、アフターサービス
- ⑤宅配水の安定供給(配送、集金等)、及びサーバーメンテナンス等
- ⑥ガス料金、宅配水料金、電気通信サービス等の料金及び接続業務の料金の計算、通知、請求及び回収
- ⑦お客さまとの電話対応内容等の対応履歴情報等の利用
- ⑧電気通信サービス等の品質改善、新たな電気通信サービス等の企画・開発、電気通信サービス等の提供に必要な設備の管理・改善、及び、電気通信サービス等に関する業務の実施

### (2)個人情報の共同利用

弊社は、下記のとおり、お客さまの個人情報を共同利用いたします。

#### 共同利用

##### ①共同利用する者の範囲

弊社は以下の者との間でお客さまの個人情報を共同で利用することがあります。

- ア) ガス小売事業者
- イ) 一般ガス導管事業者

##### ②共同利用の目的

- ア) 託送供給契約の締結、変更又は解約のため
- イ) 小売供給契約(最終保障供給に関する契約を含む。)の廃止取次、及び供給者切替に伴う消費機器等の保安に関する情報の提供のため
- ウ) 供給地点に関する情報の確認のため
- エ) ガス使用量の検針、設備の保守・点検・交換、ガス漏れ等の緊急時対応その他の託送供給契約に基づく一般ガス導管事業者の業務遂行のため
- オ) 消費機器調査の結果の通知のため

##### ③共同利用する情報項目

- ア) 基本情報 氏名、住所、電話番号及び小売供給契約の契約番号

- イ) 供給地点に関する情報 供給地点特定番号、計器情報、負荷計測器有無、検針情報、供給圧力、託送契約異動情報、建物情報
- ウ) 供給地点に関する消費機器等の保安に関する情報 ガス事業法第 159 条第 4 項に規定する通知に関する情報

④共同利用の管理責任者

- ア) 基本情報 小売供給契約を締結しているガス小売事業者(但し、最終保障供給を受けている需要者に関する基本情報については、供給地点を供給区域とする一般ガス導管事業者)
- イ) 供給地点に関する情報供給地点を供給区域とする一般ガス導管事業者(一般ガス導管事業者が行う特定ガス導管事業の供給地点を含む。)
- ウ) 供給地点に関する消費機器等の保安に関する情報 小売供給契約を締結しているガス小売事業者(但し、最終保障供給を受けている需要者に関する基本情報については、供給地点を供給区域とする一般ガス導管事業者)

**個人情報保護担当窓口**

レモンガス株式会社

管理統括本部

TEL. 0463-31-7009

(9 : 00～17 : 00 (土日祝/年末年始を除く))