

## ◆ お客様情報の取扱いについて ◆

### 1. お客様情報の保護についての考え方

当社は、当社の業務を円滑に行うため、お客様の氏名、住所、電話番号、Eメールアドレス等の情報を収集・利用させていただいております。当社は、これらのお客様の個人情報（以下「お客様情報」といいます。）の適正な保護を重大な責務と認識し、この責務を果たすために、次の方針の下でお客様情報を取扱います。

- (1) お客様情報に適用される個人情報の保護に関する法律その他の関係法令を遵守し、適切に取扱います。また、適宜取扱いの改善に努めます。
- (2) お客様情報の取扱いに関するルールを、従業員に周知徹底します。また、取引先等に対しても適切にお客様情報を取扱うように要請します。
- (3) お客様情報の収集に際しては、利用目的を特定して通知または公表し、その利用目的にしたがってお客様情報を取扱います。
- (4) お客様情報の漏洩、紛失、改ざん等を防止するために必要な対策を講じて適切な管理を行います。
- (5) 保有するお客様情報について、お客様本人からの開示、訂正、削除、利用停止、消去の依頼を所定の窓口でお受けして、誠意をもって対応いたします。

具体的には、以下の内容に従ってお客様情報の取扱いをいたします。

### 2. お客様情報の利用目的

当社は、取得した個人情報を以下の目的に利用させていただきます。

- (1) 当社が広島ガス株式会社および広島ガスプロパン株式会社から委託された、ガスの開栓・閉栓に関する業務、ガス料金等の集金に関する業務、ガス機器の修理に関する業務、その他広島ガス株式会社およびその関係会社より委託された業務の遂行
- (2) エネルギー消費機器・警報器等の機器・住宅設備の販売（リース等を含む）、設置、修理・点検、商品開発、アフターサービス
- (3) 建設工事の設計・監理・監督および請負施工
- (4) 上記各種事業に関するサービス・製品のお知らせ・PR、調査・データ集積、研究開発
- (5) その他上記(1)から(4)に附随する業務の実施

なお、当社は、上記の業務を円滑に進めるため、広島ガスグループ各社、口座振替先の金融機関、情報処理会社、協力会社等に業務の一部を委託することがあります。その際、当社からこれらの業務委託先に必要な範囲で個人情報を提供することがあります。その場合、当社は、業務委託先との間で取扱いに関する契約を結ぶ等、適切な監督を行います。

### 3. お客様情報の第三者への開示・提供

当社は、2. 利用目的に記載した場合および以下のいずれかに該当する場合を除き、お客様情報を第三者へ開示または提供いたしません。

- (1) ご本人の同意がある場合
- (2) 法令に基づき開示・提供を求められた場合
- (3) 人の生命、身体または財産の保護のために必要な場合であって、お客様の同意を得ることが困難である場合
- (4) 公衆衛生の向上また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場合
- (5) 国または地方公共団体等が公的な事務を実施する上で、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場合
- (6) 次項4. に掲げる者に対して提供する場合

#### 4. お客さま情報の共同利用

当社は、以下のとおり、お客さま情報を共同利用いたします。

共同利用する者の範囲	広島ガス株式会社、広島ガスプロパン株式会社、広島ガステクノ・サービス株式会社、広島ガス東部株式会社、広島ガス西中国株式会社、広島ガス北部販売株式会社、広島ガス呉販売株式会社、広島ガス東中国株式会社、広島ガス三原販売株式会社
共同利用の目的	エネルギー供給およびその普及拡大を円滑に遂行するため（エネルギー消費機器の販売、安全性および品質の向上のための情報収集、保証期間内修理およびその他の機器修理業務等）
共同利用する情報項目	お客さまの氏名、住所、電話番号、保有ガス機器、保有ガス機器に関する修理履歴、修理内容・結果、故障原因
共同利用の管理責任者	広島ガスライフ株式会社

#### 5. お客さま情報の開示

当社が保有するお客さま情報に関して、お客さまご自身の情報の開示をご希望される場合には、お申し出いただいた方がご本人であることを確認した上で、合理的な期間および範囲で回答いたします。

#### 6. お客さま情報の訂正等

当社が保有するお客さま情報に関して、お客さまご自身の情報の内容について訂正、追加または削除をご希望される場合には、お申し出いただいた方がご本人であることを確認した上で、事実と異なる内容がある場合には、合理的な期間および範囲で情報内容の訂正、追加または削除をいたします。

#### 7. お客さま情報の利用停止・消去

当社が保有するお客さま情報に関して、お客さまご自身の情報の利用停止または消去をご希望される場合には、お申し出いただいた方がご本人であることを確認した上で、合理的な期間および範囲で利用停止または消去をいたします。

これらの情報等の一部または全部を利用停止または消去した場合、不本意ながらご要望にそったサービスの提供ができなくなることがありますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。（なお、関係法令に基づき保有しております情報については、利用停止または消去のお申し出には応じられない場合があります。）

#### 8. お客さま情報の開示等の受付方法・窓口

当社が保有するお客さま情報に関する開示等（上記5. 6. 7.）のお申し出は、以下の方法にて、受け付けいたします。なお、この受付方法によらない開示等の求めには応じられない場合がございますので、ご了承ください。

##### (1) 受付手続き

下記の窓口へ直接お越しいただくか、下記の宛先に電話、FAXまたは郵送でお申込みください。

受付手続きについての詳細は、お申し出いただいた際にご案内申し上げますが、下記の方法によりご本人（または代理人）であることの確認をしたうえで、書面の交付その他の方法により、回答いたします。また、お申し出内容によっては、当社所定の申込書面をご提出いただく場合がございます。

《受付の窓口》

（住所）〒734-0007 広島県広島市南区皆実町一丁目10番18号

（部署名）管理部

（電話）082-252-3086 （FAX）082-252-3089

なお、受付時間は平日の午前9時から午後5時までとなります。（土・日・祝日および12/31～1/4を除きます。）

《ご本人または代理人の確認》

ご本人からお申込みの場合は、ご本人であることを運転免許証・写真付き住民基本台帳カード・パスポート・健康保険の被保険者証・印鑑証明書等の証明書類の確認、当社ご登録電話番号へのコールバック、氏名・住所・電話番号等の当社ご登録情報の確認等により確認させていただきます。

代理人からお申込みの場合は、代理人であることを委任状および委任状に押印された印鑑の印鑑証明書の確認、ご本人への電話等により確認させていただきます。

##### (2) 手数料

開示等の求めに対し、書面の交付により回答した場合は、別途手数料を請求させて頂く場合があります。

#### 9. 法人等のお客さまの情報について

当社は、法人等のお客さまの情報につきましても、利用目的、情報の公知性等を考慮し、関係法令に準拠して上記に準じ適切に取扱います。

#### 10. 「お客さま情報の取扱いについて」の変更について

当社は、この「お客さま情報の取扱いについて」の全部または一部を変更する場合があります。この場合には、当社ホームページ上において変更した「お客さま情報の取扱いについて」を掲載するものとします。