

Eyeco Support 利用規約

第1条（適用）

1. 本規約は、株式会社ブライムアシスタンス（以下「当社」といいます）が「視覚障がい者向け遠隔サポートサービス（サービス名：Eyeco Support（アイコサポート）」（以下「本サービス」といいます）を提供するにあたり、その条件等について定めたものです。本サービスの利用に際しては、本規約の全文をお読みいただいた上で、本規約に同意いただく必要があります。
2. 未成年者や成年被後見人等である方は、親権者、成年後見人等の法定代理人の同意（本規約への同意を含みます）を得て本サービスを利用してください。また、本規約に同意した時点で未成年であった方が、成年に達した後に本サービスを利用した場合、未成年であった間の利用行為を追認したものとみなします。

第2条（用語の定義）

本規約において使用する主な用語について、次の各号の通り定義します。

1. 申込者
本サービスの利用を希望する者。
2. 会員
申込者のうち、本規約に同意の上、申込み手続きを行い当社が本サービスの利用を承諾した者。会員は、次に掲げるとおり区分します。
 - ①. 本会員
会員のうち、第6条に定める利用料金を納める会員をいい、本会員は当社が本サービスを提供するすべての地域において、本サービスを利用することができます。
 - ②. 無料エリア会員
会員のうち、本会員以外の会員をいい、無料エリア会員は無料エリアでのみ、本サービスを利用することができます。
3. オペレーター
会員へ本サービスを提供する当社コンタクトセンターの担当者。
4. アプリ
本サービスを利用するために、会員が自ら所有するスマートフォンにダウンロードするアプリケーション。
5. 無料エリア
会員が本サービスを無料で利用できるエリア。無料エリアの範囲、利用可能時間の上限は、別途定めません。

第3条（本サービスの内容）

1. 本サービスの内容は次の通りです。

カメラ付きのスマートフォンを用い、オペレーターが、カメラに映った情報を音声でお伝えします。オペレーターがお伝えした情報に基づく行動の意思決定などは、会員自身の判断に基づき行って頂きます。
2. 本サービスを利用できるのは、18歳以上の視覚障がい者の方のみです。
3. 本サービスの利用時間は、9時から21時（年中無休）です。
4. 本サービスは日本国内からの日本語でのご利用に限定させていただきます。
5. 次の場所または状況では本サービスは利用できません。オペレーターが次のいずれかに該当する場所または状況からの利用と判断した場合は、本サービスの利用をお断りさせていただきます。
 - ①. 駅のプラットフォーム
 - ②. ご友人の自宅などの第三者のプライバシー権侵害の可能性がある場所
 - ③. 携帯・スマートフォンの利用が禁止されている場所
 - ④. 荒天時の屋外、夜間の光量不足などによりカメラの映像が不鮮明な場合
 - ⑤. 飲酒等によりご自身での安全確保や意思疎通に支障をきたすと当社が判断した場合
 - ⑥. その他安全上、技術上その他の観点から、本サービスの利用が不適切であると当社が判断した場合
6. 当社は、電子メール等による広告に同意した会員に対し、広告を行うことがあります。

第4条（本サービス利用における利用条件および注意事項）

1. 白杖や盲導犬等、会員が単独歩行する際に通常利用する補助を、会員は本サービス利用時も併せて利

用するものとします。

2. 本サービス利用中の会員とオペレーターとの会話内容は、業務品質の向上などを目的に録音いたします。
3. アプリには、オペレーターから会員に連絡する機能はありません。通話中に接続が切断した場合は、会員から再度接続してください。なお、緊急に当社から会員に連絡する必要がある場合は、登録いただいた電話番号にご連絡いたします。
4. 本サービスの提供にあたりオペレーターが稼働した時間（会員への案内・応答、必要な情報調査や案内内容の修正などを含みますが、これらに限定されません）は、オペレーターが合理的な努力を行わなかった場合でない限り、会員による本サービスの利用時間に含めるものとします。
5. 無料エリアの判定は会員のスマートフォンから発信される GPS 情報から当社システム上で認識した位置情報を基準に行います。当社は位置情報の正確な把握に努めますが、位置情報は会員の実際の居場所と合致しないことがあり、会員はこれをあらかじめご了承のうえご利用ください。

第5条（本サービスにおける免責事項等）

1. 当社は第3条に定める本サービスを善良なる管理者の注意義務をもって提供しますが、本サービスによって、会員のお困りごとが解消すること、第3項に定める事項その他のトラブル等が発生しないこと、本サービスの完全性、有用性、正確性、信頼性等、事実上または法律上の瑕疵がないことを保証するものではありません。あくまでオペレーターが、カメラに映った情報を音声でお伝えるにとどまり、行動の意思決定などは会員自身の判断に基づき行って頂きます。
2. 本サービスにおいては、屋外における方向指示などは行いません。
3. 会員は自らの責任に基づいて本サービスを利用するものとし、当社は本サービス利用時のトラブルや情報漏洩についてその責を負いません。また当社は、会員の一切の行為または次の各号のいずれかに該当する事由により会員または第三者に損害が発生してもその責を負いません。
 - ①. 段差、障害物などによる衝突・転倒等
 - ②. 第三者や他物との衝突・転倒等
 - ③. 会員の体調不良や疾病等
 - ④. サービス利用時の通信環境等
 - ⑤. 会員が本サービスの目的の範囲を超えて本サービスを利用した場合
 - ⑥. 会員が本サービスの利用に際し法令に抵触した場合
 - ⑦. 第三者に起因する負傷・事故・トラブル・情報漏洩等
 - ⑧. その他上記に類する事由

第6条（費用）

本会員は、本サービス利用の対価として、当社が別途定める利用料金を、当社が指定する方法により支払うものとします。

無料エリア会員の利用料金は無料です。

第7条（利用環境）

1. アプリは、iPhone(当社の定める iOS バージョン)でのみ使用可能です。
2. 会員は、本サービスの利用にあたり、インターネット接続環境および所定のスペックを有する通信機器、オペレーションシステム、ソフトウェア、電力その他これらに付随する機器類および通信費を自己の責任と費用において設定および準備するものとします。
3. 申込者または会員の利用環境および機器類に関しては、当社は一切の保証を行いません。

第8条（利用の申込み）

1. 申込者は、本規約を遵守することに同意し、当社の定める一定の情報（以下「会員情報」といいます）を当社の定める方法で当社に提供することにより、本サービスの利用を申し込むことができます。
2. 当社は、当社の基準に従い、前項に基づく申込みの可否を判断し、その結果を当社の定める方法で申込者に通知します。

第9条（会員情報の正確性）

申込者は、本サービスの利用に際して会員情報を登録する場合、正確な情報を提供し、会員となった後も最新の会員情報となるよう更新します。

第10条（申込の不承諾）

当社は、申込者が次の各号のいずれかに該当する場合は、会員登録を承諾しないことがあり、当該不承諾の理由について説明する義務を負いません。

- ①. 当社が、申込者が第3条第2項に定める方であることを確認できない場合
- ②. 申込者が、本規約の違反等により本サービスの全部もしくは一部の利用の停止、または会員登録の抹消等を受けたことがある場合
- ③. 申込の際の申告事項に、虚偽の記載、誤記または記入漏れがある場合
- ④. 同一会員が複数の申込をされた場合。その際、特段の場合を除き初回申込のみ有効とします。
- ⑤. 申込者が故人である場合
- ⑥. 第20条第1項各号のいずれかに該当する行為を行った場合
- ⑦. その他、当社が不適当と判断する行為を申込者が行った場合

第11条（アプリのダウンロード）

1. 当社が本サービスの利用を承諾した場合、会員に対してIDとパスワードを付与します。
2. 会員は、所定のサイトからアプリをダウンロードしIDとパスワードを入力することにより、本サービスを利用することができます。
3. 会員は、本サービスのために付与されたIDとパスワードの管理責任を負うものとします。会員は、IDおよびパスワード自体ならびにIDおよびパスワードを入力した機器類を第三者に利用させたり、貸与、譲渡、売買等を行うことはできないものとします。
4. 当社は、IDおよびパスワードの組合せが一致することを所定の方法により確認した場合、会員による利用があったものとみなします。IDおよびパスワードならびにIDおよびパスワードを入力した機器類の管理不十分、使用上の過誤、第三者の使用等による損害の責任は会員本人が負うものとします。
5. 会員はパスワードを第三者に知られた場合、IDおよびパスワードを入力した機器類を第三者に使用されるおそれがある場合、またはIDおよびパスワードを第三者に使用されている疑いがある場合には、ただちに当社に通知し、当社の指示がある場合にはこれに従うものとします。IDやパスワードの再発行は、会員から当社に対して当該通知があった場合に限り、所定の手続きに従い行われるものとします。

第12条（会員情報等の取扱い）

当社は、会員情報または本サービスの利用に関して申込者や会員が届け出た各種情報について、当社の「個人情報保護宣言」および次条から第15条の定めに従い、適正に取扱います。

第13条（対象となる個人情報等）

本サービスで取得・利用・管理する個人情報は以下のとおりです。

1. 会員氏名、性別、生年月日、電話番号、住所、メールアドレス、緊急連絡先
2. 次に掲げるものその他の会員によるサービス利用時に当社が把握する情報
- ①. 視覚障がい程度、希望する案内嗜好（方向の呼び方等）
- ②. 本サービスの利用履歴（日時、時間、案内概要）
- ③. 位置情報（カメラ付きのスマートフォンを発信元とするGPS情報）
- ④. 映像、音声情報
- ⑤. 当社または本サービスに対するご照会、ご意見、ご要望等の内容
- ⑥. アンケートの回答

第14条（利用目的）

1. 当社は取得した個人情報を以下の目的に必要な範囲で利用し、法令等で定める場合を除き、目的外には利用しません。
- ①. 利用資格を有するかどうかを確認するため
- ②. 本サービスの提供、維持、管理、分析のため
- ③. 本サービスその他のサービス改善・新サービス開発を行うため
- ④. 申込者、会員の意見、要望、照会等に対する適切な対応を行うため
- ⑤. 本サービスの変更等の場合に、継続サービスへの引継ぎやそれらに関連する業務を実施するため
- ⑥. 万一、利用者がけがや事故に遭った場合に緊急の連絡を行うため
- ⑦. 上記各目的に準ずるか、これらに密接に関連する目的

⑧. その他、当社の「個人情報保護宣言」記載の目的

2. なお、統計情報等個人を特定できない形態にて、研究、マーケティングその他に使用することがあります。

第15条（本サービスの終了・退会後の情報の取扱い）

当社が本サービスの提供を終了した場合または会員が退会した場合、当社は、何らの通知や会員の承諾なく会員の履歴データその他の情報を削除できるものとし、また当該情報を一切返却しません。

第16条（問合せ）

本サービスの利用に関する問い合わせは、当社所定の方法でのみ受け付けます。また、問い合わせ内容によっては回答できない場合があります。

第17条（通知方法）

1. 本サービスに関する申込者または会員に対する通知は、本規約に別段の定めがある場合を除き、電子メールによる送信、その他当社が適当であると判断する方法により行います。
2. 会員は利用の申込みの際に通知を受け取ることが可能な電子メールアドレスを登録するものとし、氏名、電子メールアドレスその他の会員情報等に変更があった場合には、速やかに当社に所定の方法で変更の届出をするものとし、
3. 前項の届出がなかったことにより会員が損害その他不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負いません。

第18条（会員からのサービス利用の解約）

1. 会員が本サービスの解約（以下「退会」といいます）を希望する場合は、解約希望月の前月20日までに当社が指定する方法により届け出るものとします。
2. 当社は会員について以下のいずれかの事由が発生した場合、会員の承諾なくして退会の扱いとすることが出来るものとします。
 - ①. 第9条に反する情報を提供または登録したこと
 - ②. 第10条各号のいずれかに該当したこと
 - ③. 第20条第1項各号のいずれかに該当する行為を行ったこと
 - ④. 第22条各号のいずれかに該当すること
 - ⑤. その他本規約に違反する行為があったこと
 - ⑥. 無料エリア会員が2年以上本サービスを利用しない場合

第19条（本サービスの中断、終了、変更）

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する事由が生じたときは、事前の通知や会員の承諾なく、本サービスの提供を中断または制限する場合があります。
 - ①. 過度のアクセスの集中、不正アクセス、ウィルスの侵入、コンピュータネットワーク障害などにより、当社が本サービスを提供した場合に会員、当社または第三者に不利益が生じるおそれがあると当社が判断した場合
 - ②. 天災地変、暴動、テロ行為その他当社の合理的な支配が及ばない事態が生じた場合
 - ③. 本サービス提供に関連する設備等の点検、保守または修理を行う場合
 - ④. 行政や裁判所による勧告、命令、強制処分等に従う場合
 - ⑤. その他当社が運用上または技術上等の観点から必要と判断した場合
2. 本サービスは、当社の都合により、事前の通知や会員の承諾なく、終了・廃止ならびに内容および提供範囲の変更等を行うことがあります。但し、内容については専用ページ等でお知らせすると共に、会員に重大な影響を与える場合については、事前に通知を行うものとします。

第20条（禁止事項）

1. 会員は、本サービスの利用にあたり、次の各号のいずれかに該当する事項（以下「禁止事項」といいます）を行ってはならないものとします。
 - ①. 当社の許諾なく本サービスの一部または全部にかかる録音・録画を公開する行為
 - ②. 当社または第三者（他の会員を含みます。以下同じ）の知的財産権等を侵害する行為
 - ③. 当社または第三者の名誉、財産、プライバシーまたは肖像権等を侵害する行為
 - ④. 当社または第三者を差別または誹謗中傷する行為

- ⑤. 当社または第三者の信用または名誉を毀損する行為
 - ⑥. 第三者の個人情報、利用履歴などを不正に収集、開示または提供する行為
 - ⑦. 他人になりすます行為、他人に ID もしくはパスワードを知らせる行為または意図的に虚偽の情報を伝達等する行為
 - ⑧. 無料エリアの判定に用いる情報を偽る行為
 - ⑨. 本規約、法令または公序良俗に違反する行為
 - ⑩. 当社または第三者に不利益または損害を与える行為
 - ⑪. 犯罪行為もしくは犯罪行為に結びつく行為またはこれを助長する行為
 - ⑫. 本サービスが予定している利用目的と異なる目的で本サービスを利用する行為
 - ⑬. 本サービスの円滑な運営を妨げる行為
 - ⑭. 上記各号の行為に準ずるか、該当するおそれのある行為
 - ⑮. 上記各号のいずれかに該当する行為を援助または助長する行為
2. 会員が禁止事項を行ったことに起因して当社が損害を被った場合には、当社は会員にその賠償を求めることができるものとします。また本サービスの全部または一部の利用を停止、制限、終了したり、第 18 条に規定する会員登録抹消その他当社が適当と認める措置を取ることができます。

第 2 1 条（本サービスの知的財産等）

- 1. 本サービスにおいて当社が提供する全てのプログラムおよびソフトウェア、本サービス上で提供される情報またはコンテンツ、画面デザイン、ロゴ等（以下総称して「本コンテンツ」といいます）に関する知的財産権等は、当社または当社に対し使用許諾している第三者（以下総称して「権利者」といいます）に帰属するものとします。
- 2. 申込者および会員は、権利者の許可なく本コンテンツの全部もしくは一部を複製、複写、転載、改変し、または販売、再配布などすることはできません。

第 2 2 条（反社会的勢力の排除）

会員は、本サービスの利用にあたり、次の各号のいずれにも該当しないことを認めるものとします。

- ①. 暴力団、暴力団員（暴力団員でなくなった日から 5 年を経過しない者を含みます）、暴力団準構成員、暴力団関係企業その他の反社会的勢力（以下「反社会的勢力」といいます）に該当すると認められること
- ②. 反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていると認められること
- ③. 反社会的勢力を不当に利用していると認められること
- ④. その他反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していると認められること

第 2 3 条（損害賠償）

当社および会員が、本規約に反し相手方に損害を与えた場合は、その相手方に対しその法律上の賠償責任を負うものとします。

第 2 4 条（規約の変更）

- 1. 当社は、当社が必要と判断した場合には、会員にあらかじめ通知することなく、本規約の内容を改定することができるものとします。
- 2. 前項の規定に関わらず、本規約の変更が会員に不利益を与える場合には、当社は、会員に対して当該変更内容を事前に通知します。この場合において、当該変更内容の通知後、会員が本サービスを利用した場合または当社の定める期間内に契約変更もしくは終了の手続を行わなかったときは、会員は、本規約の変更同意したものとみなします。

第 2 5 条（地位譲渡の禁止）

会員は、本規約に基づく全ての契約について、その契約上の地位およびこれにより生じる権利義務の全部または一部を、当社の書面による事前の承諾なく第三者に譲渡し、または質権の設定その他の担保に供する等の行為を行うことはできません。

第 2 6 条（不放棄）

当社が本規約に規定するいずれかの権利を行使しなかったとしても、その権利を放棄したものとみなされるものではありません。

第27条（無効条項の影響）

本規約に規定する条項のいずれかが無効とされた場合であっても、その他の条項はその影響を受けず有効に存続するものとします。

第28条（存続条項）

本サービスの廃止・終了、会員の退会後においても、第4条、第5条、第12条から第15条、第20条、第21条、第23条、第26条、第27条、第29条の条項は有効に存続するものとします。

第29条（管轄裁判所）

本規約の解釈、履行にあたっては日本法が適用されるものとし、本サービスに関して当社と会員または申込者との間に生じた紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

2021年12月1日制定

2022年 2月1日改定

2022年 7月1日改定

2023年 2月1日改定

個人情報保護宣言（プライバシーポリシー）

基本的な考え方

プライムアシスタンス（以下「当社」といいます。）は、SOMPOグループの一員として、「SOMPOグループ プライバシー・ポリシー」のもと、個人情報を適正に取り扱うことが社会的責務であり重要であると認識し、個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」といいます。）、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」その他の関係法令、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」等を遵守して、お客さまの個人情報の保護に努めてまいります。

1. 当社は、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段によりお客さまの個人情報を取得します。また、法令に定める場合を除き、お客さまの個人情報の利用目的を通知または公表し、利用目的の範囲内で取り扱います。
2. 当社は、法令に定める場合を除き、お客さまご本人の同意なくお客さまの個人データ（個人番号および特定個人情報を除きます。）を第三者に提供することはありません。なお、個人番号および特定個人情報については、法令に定める場合を除き、第三者に提供することはありません。
3. 当社は、お客さまの個人データ（個人番号および特定個人情報を除きます。）を共同利用することがあります。
 - ・ SOMPOグループの経営管理およびお客さまへの商品・サービスの案内・提供等のため、SOMPOホールディングス株式会社（以下「SOMPOホールディングス」といいます。）およびSOMPOグループ内での共同利用
 - ・ お客さまへのサービスの提供、作業代金の請求、お知らせおよびアンケートプレゼント賞品のお届け等のため、株式会社ベンリーコーポレーション（以下「ベンリーコーポレーション」といいます。）およびベンリー加盟店ならびにSOMPOホールディングス株式会社およびSOMPOグループ内での共同利用
4. 当社は、お客さまの個人データについて、漏えい、滅失またはき損の防止等に努め、適切な安全管理措置を実施します。また、お客さまの個人データの取扱いを委託する場合は、委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。
5. 当社は、お客さまの個人データの取扱いが適正に行われるように従業員への教育・指導を徹底します。また当社は、個人情報保護のための継続的な見直し、改善に努めるとともに、改善した内容を、この基本方針に随時反映してまいります。お客さまにおかれましては、定期的に基本方針をご確認されることをお勧めいたします。
6. 当社は、個人情報の取扱いに関する苦情・相談に対し適切かつ迅速に対応します。また、個人情報保護法にもとづく保有個人データの開示、訂正等のお客さまからの請求に適切に対応します。リビングアシスタンス事業におけるご相談等につきましては、ベンリーコーポレーションのお客様相談窓口にて対応します。

お問い合わせ窓口

※株式会社プライムアシスタンス

〒164-0012 東京都中野区本町1-32-2 ハーモニータワー

電話番号 03-5365-1890（大代表）

受付時間 平日午前9時から午後5時（土日祝、12月31日から1月3日は休業）

URL <https://prime-as.co.jp/>

※リビングアシスタンス事業については、株式会社ベンリーコーポレーションお客様相談窓口

〒452-0001 愛知県清須市西枇杷島町古城2丁目10-1

電話番号 0120-311-198

メール info@benry.com
受付時間 平日午前9時から午後6時
URL <https://www.benry.com/>

個人情報の取扱い

当社における個人情報の取扱いは、以下のとおりです。

※本取扱いにおける「個人情報」および「個人データ」とは、個人番号および特定個人情報を除くものをいいます。個人番号および特定個人情報の取扱いについては、「特定個人情報の取扱い」が適用されます。

1. 個人情報の適正な取得・利用

当社は、業務上必要な範囲内で、かつ、適法で公正な手段によりお客さまの個人情報を取得・利用します。当社では、例えば、以下のような方法で個人情報を取得することがあります。

(取得方法の例)

- ・アシスタンスサービスの運営業務を遂行するに当たり、業務の委託元企業から個人情報が提供される場合
- ・コンタクトセンターにいただくお問い合わせへ対応するためにお電話の内容を記録または録音する場合
- ・当社が提供する Web サイト等でお客さまが入力した内容を取得する場合
- ・リビングアシスタンス事業を遂行するに当たり、お客さまが作業指示書や特定商取引に関する法律第5条に基づく書面に記載された内容をベンリーコーポレーションおよび当社を含むベンリー加盟店が取得する場合

など

なお、お客さまから個人情報（氏名、住所、連絡先など）をご提供いただかないと、サービスの提供等ができなくなる性質の業務もございます。何卒ご了承のほど、お願い申し上げます。

2. 個人情報の利用目的

当社は、取得した個人情報を以下（１）から（１０）および６．個人データの共同利用に掲げる目的に必要な範囲で適法かつ公正に利用し、法令で定める場合を除き、目的外には利用しません。また、当社は、お客さまにとって利用目的が明確になるよう具体的に定めるとともに、取得の場面に応じて利用目的を限定するよう努めます。変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲で利用目的を変更する場合には、その内容をご本人に通知するか、ホームページ等に公表します。

- （１）業務委託契約に基づくアシスタンスサービスの運営業務遂行のため
- （２）電話応対一通話録音
お問い合わせ、ご相談内容等の事実確認
アシスタンスサービスの運営業務を正確に行うためのご連絡先の確認
電話応対を含む業務品質向上にむけた研修やデータ分析の実施等への活用
- （３）健康・医療・福祉関連の調査・分析および情報提供サービスの実施
- （４）当社、グループ各社、提携先企業等の商品およびサービスに関する情報の案内
- （５）リビングアシスタンス事業サービスの提供、作業代金のご請求
- （６）各種イベント、キャンペーン、セミナーの案内・実施、各種情報の提供
- （７）市場調査ならびにデータ分析やアンケートの実施等によるサービスの開発・研究・改善
- （８）当社職員の雇用
- （９）問い合わせ・依頼等への対応
- （１０）その他、お客さまとのお取引を適切かつ円滑に履行するため

3. 個人データの第三者への提供および第三者からの取得

- （１）当社は、法令で定める場合を除き、ご本人の同意なく第三者に個人データを提供することは

ありません。

- (2) 当社は、法令で定める場合を除き、個人データを第三者に提供した場合には当該提供に関する事項（いつ、どのような提供先に、どのような個人データを提供したか等）について記録し、個人データを第三者から取得する場合（個人関連情報を個人データとして取得する場合を含みます）には当該取得に関する事項（いつ、どのような提供元から、どのような個人データを取得したか、提供元の第三者がどのように当該データを取得したか等）について確認・記録します。

4. 個人関連情報の第三者への提供

当社は、法令で定める場合を除き、第三者が個人関連情報を個人データとして取得することが想定されるときは、当該第三者において当該個人関連情報のご本人から、当該情報を取得することを認める旨の同意が得られていることを確認することをしないで、当該情報を提供しません。

当社は、法令で定める場合を除き、前項の確認に基づき個人関連情報を第三者に提供した場合には、当該提供に関する事項（いつ、どのような提供先に、どのような個人関連情報を提供したか、どのように第三者がご本人の同意を得たか等）について確認・記録します。

5. 個人データの取扱いの委託

当社は利用目的の達成に必要な範囲において、お客さまの個人データの取扱いを国内外の他の事業者へ委託することがあります。お客さまの個人データの取扱いを委託する場合は、委託先の選定基準を定め、あらかじめ委託先の情報管理体制を確認するなど、委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。

6. 個人データの共同利用

- (1) SOMPOホールディングスによるグループ会社の経営管理のために、SOMPOホールディングスとSOMPOグループ各社との間で、次のとおり、個人データを共同して利用することがあります。

[1] 個人データの項目

- ・ SOMPOグループ各社の株主の皆さまの個人データ：
氏名、住所、株式数等
- ・ SOMPOグループ各社が保有する個人データ：
氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日その他申込書等に記載された契約内容および保険事故に関する内容などのお取引に関する情報

[2] 共同利用するグループ会社の範囲

SOMPOホールディングスおよびグループ会社
グループ会社の範囲は以下のリンクをご参照ください。
グループ会社一覧（SOMPOホールディングスホームページ）

[3] 個人データ管理責任者

SOMPOホールディングス

- (2) SOMPOグループとしての経営管理業務の遂行ならびに当社またはSOMPOグループ各社が取り扱う商品・サービス等のお客さまへのご案内・ご提供およびその判断のために、SOMPOホールディングスとSOMPOグループ各社との間で、次のとおり、個人データを共同して利用することがあります。

[1] 個人データの項目

- ・ SOMPOグループ各社が保有する個人データ：
氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、その他契約申込書等に記載された契約内容および保険事故等に関する内容など、お取引に関する情報

[2] 共同利用するグループ会社の範囲

SOMPOホールディングスおよびグループ会社
グループ会社の範囲は以下のリンクをご参照ください。
グループ会社一覧（SOMPOホールディングスホームページ）

[3] 個人データ管理責任者

SOMPOホールディングス

- (3) SOMPOグループとしての経営管理業務の遂行ならびに当社またはSOMPOグループ各社が取り扱う商品・サービス等のお客さまへのご案内・ご提供およびその判断、データ分析等、お客さまへ

の付加価値向上に資する各種業務のために、SOMPOホールディングスとSOMPOグループ各社との間で、以下のとおり、個人データを共同して利用することがあります。

[1] 個人データの項目

- ・SOMPOグループ各社が保有する個人データ：
氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、お問合せ内容、アプリ等サービスの利用内容、位置情報、名刺情報（会社名、部署名、肩書き等を含む名刺から読み取れる情報）など、お取引に関する情報以外でSOMPOグループにご提供いただいた情報、その他対面・電話・WEB・電子メール・アプリ、第三者提供等の手段を含みSOMPOグループ各社が取得した情報
- ・お取引に関わらず、氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、性別、生年月日、お問合せ内容など、お客さまがHPでの見積り試算や、コンタクトセンターへのお問合せなどによってSOMPOグループ各社にご提供いただいた情報

[2] 共同利用するグループ会社の範囲

SOMPOホールディングスおよびグループ会社
グループ会社の範囲は以下のリンクをご参照ください。
グループ会社一覧（SOMPOホールディングスホームページ）

[3] 個人データ管理責任者

SOMPOホールディングス

- (4) リビングアシスタンス事業におけるお客さまへのサービスの提供、作業代金の請求、ダイレクトメール・e-mail等によるご案内およびアンケートプレゼント賞品のお届けのために、ベンリーコーポレーションおよびベンリー加盟店との間で、以下のとおり、個人データを共同して利用することがあります。なお、これに加えて、(1) から (3) 記載の範囲内でSOMPOホールディングスとSOMPOグループ各社との間で、個人データを共同して利用することがあります。

[1] 個人データの項目

- ・ベンリーコーポレーションおよびベンリー加盟店が保有する個人データ：
氏名、住所、電話番号など、作業指示書・特定商取引に関する法律第5条に基づく書面およびお客さまアンケートに記載することによりベンリーコーポレーションおよびベンリー加盟店へお客さまより提供された全ての情報
- ・電話・Web等によりお客さまより提供された全ての情報

[2] 共同利用するグループ会社の範囲

ベンリーコーポレーションおよびベンリー加盟店
SOMPOホールディングスおよびグループ会社
グループ会社の範囲は以下のリンクをご参照ください。
グループ会社一覧（SOMPOホールディングスホームページ）
ベンリー加盟店の範囲は以下のリンクをご参照ください。
<https://www.benry.com/fc-introduction/>（ベンリーコーポレーションホームページ）

[3] 個人データ管理責任者

ベンリーコーポレーション

7. センシティブ情報の取扱い

当社は、人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴犯罪被害事実等の要配慮個人情報ならびに労働組合への加盟、門地、本籍地、保健医療および性生活に関する個人情報（本人、国の機関、地方公共団体、学研究機関等、個人情報保護法第57条第1項各号もしくは施行規則第6条各号に掲げる者により公開されているもの、または、本人を目視し、もしくは撮影することにより取得するその外形上明らかなものを除きます。以下「センシティブ情報」といいます。）を、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。

- ・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
- ・法令に基づく場合
- ・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
- ・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
- ・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

8. 仮名加工情報の取扱い

(1) 仮名加工情報の作成

当社は、仮名加工情報（法令に定める措置を講じて他の情報と照合しない限り特定の個人を識別することができないよう個人情報を加工して得られる個人に関する情報）を作成する場合には、以下の対応を行います。

- ・法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- ・法令で定める基準に従って、削除した情報や加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために安全管理措置を講じること
- ・法令に基づく場合や委託、事業の承継、共同利用の場合を除き、第三者へ提供しないこと
- ・作成の元となった個人情報の本人を識別するための行為をしないこと
- ・本人への連絡等を行う目的で仮名加工情報に含まれる連絡先等の情報を利用しないこと

(2) 仮名加工情報の利用目的

当社は、仮名加工情報の利用目的を定め、または変更した場合には、変更後の利用目的をできる限り特定し、それが仮名加工情報に係るものであることを明確にしたうえで、公表します。

9. 匿名加工情報の取扱い

(1) 匿名加工情報の作成

当社は、匿名加工情報（法令に定める措置を講じて特定の個人を識別することができないよう個人情報を加工して得られる個人に関する情報であって、当該個人情報を復元することができないようにしたもの）を作成する場合には、以下の対応を行います。

- ・法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと
- ・法令で定める基準に従って、削除した情報や加工の方法に関する情報の漏えいを防止するために安全管理措置を講じること
- ・作成した匿名加工情報に含まれる情報の項目を公表すること
- ・作成の元となった個人情報の本人を識別するための行為をしないこと

(2) 匿名加工情報の提供

当社は、匿名加工情報を第三者に提供する場合には、提供しようとする匿名加工情報に含まれる個人に関する情報の項目と提供の方法を公表するとともに、提供先となる第三者に対して、提供する情報が匿名加工情報であることを明示します。

10. 個人情報保護法に基づく保有個人データに関する事項の通知、開示・訂正等・利用停止等および第三者提供記録の開示

お客さまは、ご自身の保有個人データの開示、訂正、消去、利用停止等および第三者提供記録の開示を当社に求めることができます。個人情報保護法に基づく保有個人データに関する事項の通知、開示・訂正等・利用停止等に関するご請求については、「開示等請求の手続き」に記載のお問い合わせ先までお問い合わせください。

当社は、ご請求者がご本人または代理人であることを確認させていただくとともに、当社所定の書式にご記入いただいたうえで手続きを行い、後日、原則として当社が定める方法のうちご本人が請求した方法により回答いたします。開示請求については、回答にあたり、当社所定の手数料をいただきます。

当社が必要な調査を行った結果、ご本人に関する情報が不正確である場合は、その結果に基づいて正確なものに変更させていただきます。

※開示、訂正等の手続きの詳細については、「開示等請求の手続き」をご覧ください。

11. 業務委託に伴う外国における情報の取扱い

当社は、個人データの取扱いを海外にある外部に委託する場合等個人情報保護法第28条第1項において「個人情報保護委員会規則で定める基準に適合する体制を整備している者」へ、個人データを提供するにあたっては、以下の安全管理措置を講じるとともに、個人情報保護法で求められる、提供先における個人データの安全管理措置に相当する措置（以下、相当措置といいます）を義務付ける契約を提供先との間で締結するなどしています。

(1) 以下の項目について、定期的に書面等により確認を行っています。

ア. 移転先の第三者による相当措置の実施状況

イ. 移転先の第三者の所在する外国における相当措置の実施に影響を及ぼすおそれのあ

る制度の有無

- (2) 相当措置の実施に支障が生じた際には、是正を求めます。
- (3) 委託契約では、委託契約の範囲内で個人データを取り扱う旨、必要かつ適切な安全管理措置を講じる旨、従業者に対する必要かつ適切な監督を行う旨、再委託が必要な場合の事前承諾、個人データの第三者提供の禁止等を定めています。
- (4) 海外にある外部への個人データの取扱いの委託に関するご質問については、お問い合わせ窓口までご連絡ください。

1 2. 安全管理の取組み

当社は、個人データの漏えい、滅失またはき損の防止その他、個人データの安全管理のため、取扱規程および安全管理措置に係る実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講じるとともに、利用目的の達成に必要とされる正確性・最新性を確保するために適切な措置を講じます。

個人データの安全管理措置に関しては、社内規程において具体的に定めていますが、その内容は主として以下のとおりです。

安全管理措置に関するご質問については、お問い合わせ窓口までお問い合わせください。

① 基本方針の整備

個人データの適正な取扱いの確保のため、関係法令・ガイドライン等の遵守、安全管理措置に関する事項、お問い合わせおよび苦情処理の窓口等について策定し、必要に応じて見直しています。

② 個人データの安全管理に係る取扱規程の整備

取得、利用、保存、提供、削除・廃棄等の段階ごとに、取扱方法、責任者・担当者およびその任務等についての規程を整備し、必要に応じて見直しています。

③ 組織的安全管理措置

- ・ 個人データの管理責任者等の設置
- ・ 就業規則等における安全管理措置の整備
- ・ 個人データの安全管理に係る取扱規程に従った運用
- ・ 個人データの取扱状況を確認できる手段の整備
- ・ 個人データの取扱状況の点検及び監査体制の整備と実施
- ・ 漏えい事案等に対応する体制の整備

④ 人的安全管理措置

- ・ 従業者の役割・責任等の明確化
- ・ 従業者への安全管理措置の周知徹底、教育及び訓練
- ・ 従業者による個人データ管理手続の遵守状況の確認

⑤ 物理的安全管理措置

- ・ 個人データの取扱区域等の管理
- ・ 機器及び電子媒体等の盗難等の防止
- ・ 電子媒体等を持ち運ぶ場合の漏えい等の防止
- ・ 個人データの削除及び機器、電子媒体等の廃棄

⑥ 技術的安全管理措置

- ・ 個人データの利用者の識別及び認証
- ・ 個人データの管理区分の設定及びアクセス制御
- ・ 個人データへのアクセス権限の管理
- ・ 個人データの漏えい・き損等防止策
- ・ 個人データへのアクセスの記録及び分析
- ・ 個人データを取り扱う情報システムの稼動状況の記録及び分析
- ・ 個人データを取り扱う情報システムの監視及び監査

⑦ 委託先の監督

個人データの取扱いを委託する場合には、個人データを適正に取り扱っている者を選定し、委託先における安全管理措置の実施を確保するため、外部委託に係る取扱規程を整備し、定期的に見直しています。

1 3. アクセスログ・履歴情報の取扱い

- (1) 当社が提供する Web サイト（ベンリーコーポレーションおよび加盟店ページを含みます）では、アクセスされた方の情報をアクセスログという形で記録しています。アクセスログには、アクセスされた方のドメイン名や IP アドレス、使用しているブラウザの種類、アクセス日時などが

含まれます。

- (2) アクセスログやお客さまのサービス等ご利用履歴を、お客さまを特定できる情報とあわせて記録することがございます。その利用目的については「2. 個人情報の利用目的」をご覧ください。

14. 日本以外の在住者の個人情報の取扱い

日本以外の在住者の個人情報については、各国の関連法令に従って取り扱います。

なお、E E A（欧州経済領域）在住者の個人情報について、E E A圏内からE E A圏外への個人情報の移転にあたっては、当社グループとして厳重な情報管理を行い、十分な保護措置を講じています。また、当社から第三者提供先、委託先、共同利用先へ転送され、日本国またはE E A諸国外のサーバーに保存される場合があります。なお、これらの国は欧州委員会によるデータ保護の十分性の決定を受けていない可能性があります。当社は提供された個人データを十分な安全管理の下で適切に管理します。

15. 顧客情報取扱統括責任者

当社における顧客情報（個人情報を含む）の取扱統括責任者は以下のとおりです。

株式会社プライムアシスタンス 総合企画部担当役員

16. お問い合わせ窓口

当社の個人情報および匿名加工情報、仮名加工情報の取扱いに関するご質問、ご照会、苦情等は、下記連絡先にお問い合わせください。

なお、E E A（欧州経済領域）在住者の場合は、個人情報の取扱いに関する苦情の申し立てをE E A加盟国の監督機関へ行うことも可能です。

※株式会社プライムアシスタンス

当社の代表者名および住所については、以下をご参照ください。

<https://prime-as.co.jp/company/about/>

電話番号 03-5365-1890（大代表）

受付時間 平日午前9時から午後5時（土日祝、12月31日から1月3日は休業）

URL <https://prime-as.co.jp/>

※リビングアシスタンス事業については、株式会社ベンリーコーポレーションお客様相談窓口

〒452-0001 愛知県清須市西枇杷島町古城2丁目10-1

電話番号 0120-311-198

メール info@benry.com

受付時間 平日午前9時から午後6時

URL <https://www.benry.com/>

特定個人情報の取扱い

当社における個人番号および特定個人情報の取扱いは、以下のとおりです。

1. 特定個人情報の適正な取得

当社は、適法かつ公正な手段によりお客さまの個人番号および特定個人情報を取得します。また、法令で定められた場合を除き、個人番号および特定個人情報の提供を求めることはありません。

(取得の方法の例)

- ・書面へお客さまにご記入・ご提出いただくことなどにより取得する場合

2. 特定個人情報の取扱い、利用の範囲

当社では、取得した個人番号および特定個人情報を法令で限定された利用範囲内でのみ取扱います。当社における利用の範囲は以下のとおりであり、その範囲外で、取得、利用または第三者提供を行うことはありません。

(1) 法令に定められた以下の個人番号関係事務を行う場合

- [1] 報酬・料金、契約金および賞金の支払調書の作成事務
- [2] その他法令に定められた個人番号関係事務

(2) 法令に基づき、以下の場合に利用を行うことがあります。

[1] 激甚災害時等に金銭の支払を行う場合

[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であって、本人の同意があり、または本人の同意を得ることが困難である場合

3. 安全管理措置に関する事項

当社は、個人番号および特定個人情報の漏えい、滅失またはき損の防止その他、特定個人情報の安全管理のため、取扱規程および安全管理措置に係る実施体制の整備等、十分なセキュリティ対策を講じます。

4. 特定個人情報取扱いの委託

当社は、個人番号関係事務の一部を他の事業者へ委託することがあります。個人番号および特定個人情報の取扱いを委託する場合は、委託先の選定基準を定め、あらかじめ委託先の情報管理体制を確認するなど、委託先に対する必要かつ適切な監督を行います。

*個人情報保護法に基づく保有個人データ、個人番号および特定個人情報に関する事項の通知、開示・訂正等・利用停止等に関するご請求については、「開示等請求の手続き」をご覧ください。

5. お問い合わせ窓口

株式会社プライムアシスタンス

当社の代表者名および住所については、以下をご参照ください。

<https://prime-as.co.jp/company/about/>

電話番号 03-5365-1890 (大代表)

受付時間 平日午前9時から午後5時(土日祝、12月31日から1月3日は休業)

URL <https://prime-as.co.jp/>

開示等請求の手続き

当社はお客さまからの個人情報保護法に基づく保有個人データの利用目的の通知、開示、訂正等および第三者提供記録の開示のご請求(以下「開示等請求」といいます。)に適切に対応いたします。

1. ご請求の方法

開示等請求を希望される場合は、下記窓口までご請求ください。当社所定の書面をお送りいたしますので、必要事項をご記入の上、以下の書類とともに指定の窓口にご提出ください。

(1) ご請求者がご本人の場合

ご本人の運転免許証、パスポート、健康保険証、年金手帳など、公的機関が発行した書類の写し

(2) ご請求者が代理人の場合

代理人ご本人の確認ができる書類(上記(1)に同じ)に加え、以下の書類をご提出ください。

法定代理人の場合には、戸籍謄本、成年後見登記事項証明書の写しなど、法定代理権があることを確認できる書類

任意代理人の場合には、ご本人の委任状と印鑑登録証明書

2. 手数料

保有個人データの「利用目的の通知」および「開示の請求」については、手数料として700円(税込み)をご負担いただきますので、当社指定の口座にお振込ください。

なお、お客さまから当社に開示等請求書をお送りいただく際の郵送費用、および手数料をお振込み時の振込手数料に関しましてもお客さまのご負担とさせていただきます。あらかじめご了承ください。

3. 回答方法

お受けした開示等請求については、当社にてご請求内容の確認・調査等を行い、手数料が必要な請求については入金を確認させていただいた上で、ご本人に対し当社が定める方法のうちご本人が請求した方法により回答いたします。代理人からのご請求の場合は当該代理人に対し回答いたします。

なお、開示等請求に応じることによりご本人または第三者の生命、身体、財産その他権利利益を害する

おそれがある場合、当社の業務の適正な実施に著しい支障をおよぼす恐れがある場合、他の法令に違反することとなる場合等、ご請求に応じることができない場合があります。その場合にはその理由をご連絡いたします。

4. お問い合わせ窓口

株式会社プライムアシスタンス

当社の代表者名および住所については、以下をご参照ください。

<https://prime-as.co.jp/company/about/>

電話番号 03-5365-1890（大代表）

受付時間 平日午前9時から午後5時（土日祝、12月31日から1月3日は休業）

URL <https://prime-as.co.jp/>

※リビングアシスタンス事業における開示等請求についても、上記当社お問い合わせ窓口宛てにお願いいたします。