

## お客さまの情報の取扱いに係る当社方針

当社（住所および代表者の氏名は、[こちら](#)をご覧ください）は、個人情報保護の重要性に鑑み、「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（以下「番号法」といいます。）」、その他の関連法令、医療介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン、特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドラインを遵守して、個人情報を適正に取扱うとともに、安全管理について定期的に監査を行い、継続的に改善するなど適切な安全管理措置を講じます。

当社は、業務に従事している者等への教育・指導を徹底し、個人情報の扱いが適正に行われるよう取り組んでまいります。また、当社における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、適宜見直しを行い、改善します。

### 1. 個人情報の取得・利用

当社は、業務上必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により、個人情報を取得・利用します。当社では、主に契約書、取引書類、アンケート等により個人情報を取得します。なお、各種お問合わせ、ご相談等に際して、内容を正確に記録するため、通話の録音等により個人情報（下記8. の個人番号および特定個人情報を除きます。）を取得することがあります。

### 2. 個人情報の利用目的

当社は、取得した個人情報（下記8. の個人番号および特定個人情報を除きます。）を、次の目的および下記5. に掲げる目的（以下、「利用目的」といいます。）に必要な範囲を超えて利用しません。また、利用目的は、お客さまにとって明確になるよう具体的に定め、ホームページ(<http://www.fureai-do.co.jp/>)等により公表します。さらに、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(<http://www.fureai-do.co.jp/>)等により公表します。

#### (1) 介護保険法による介護事業にともなうもの

- 利用者への介護サービス提供
- 利用者への介護サービスの向上
- 介護保険事務
- 運営管理業務（利用管理、会計、事故、評価）
- 当該利用者の他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業者との連携
- 利用者家族等への心身の状況説明

#### (2) その他

- 介護関連事業の実施、提供
- 介護セミナー、市民講座等の各種セミナー・研修の開催と実施
- 当社及び親会社の商品/サービスの開発・研究

#### (3) (1)および(2)に付随する業務

#### (4) グループ会社が取扱う商品・サービスの案内・提供

#### (5) 他の事業者から個人情報（個人データ）の処理の全部または一部について委託された場合等における委託された当該業務の適切な遂行

利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取扱うときは、個人情報保護法第 18 条第 3 項各号に掲げる場合を除き、ご本人の同意を得るものとします。

### 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、次の場合を除き、ご本人の同意なく第三者に個人データ（下記8. の個人番号および特定個人情報を除きます。）を提供しません。

①法令に基づく場合

②利用目的の達成および当社の業務遂行上必要な範囲内で、委託先（海外にあるものを含みます。）に提供する場合

③個人情報保護法第 27 条第 2 項に基づく手続（いわゆるオプト・アウト）を行って第三者に提供する場合

④グループ各社との間で共同利用を行う場合（下記 6. をご覧ください。）

(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（下記 4. の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. 個人関連情報の取扱い

(1) 当社は、法令で定める場合を除き、第三者が個人関連情報（生存する個人に関する情報であって、個人情報、仮名加工情報および匿名加工情報のいずれにも該当しないもの）を個人データとして取得することが想定される場合は、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につき同意が得られていることを確認したうえで、当該情報を提供します。

(2) 当社は、法令で定める場合を除き、当社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場合は、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につき同意を得るものとします。

#### 5. 個人データの取扱いの委託

(1) 当社は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データ（下記 8. の個人番号および特定個人情報を含みます。）の取扱いを外部に委託することがあります。当社が、外部に個人データの取扱いを委託する場合には、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等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

当社は、利用目的の達成に必要な範囲内において、当社グループ関係会社と個人情報を共同で利用する場合があります。この場合、当社のそれぞれのサービス等で別途個別に通知します。

また、介護用品レンタル、介護用品販売、介護リフォームのご提供のため、お客様から提供頂く住所・氏名・電話番号・その他上記サービスの提供の際必要となる情報を、各パナソニック エイジフリーショップの母体会社と共同利用する場合があります。この場合、当社のそれぞれのサービス等で別途個別に通知します。

#### 7. センシティブ情報の取扱い

当社は、個人情報保護法第 2 条の 3 に定める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（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。

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に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また、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（業務委託元事業者を除きます）する場合には、ご本人から同意を得るものとし、厳正な取扱いを行います。

#### 8. 特定個人情報等のお取扱い

番号法にて定められている個人番号および特定個人情報、同法で限定的に明記された目的以外のために取得および利用しません。法令で限定的に明記された場合を除き、個人番号および特定個人情報を第三者に提供しません。また、上記5. の共同利用も行いません。

#### 9. 開示、訂正、利用停止等のご請求

個人情報保護法に基づく保有個人データ（上記8. の個人番号および特定個人情報を含みます。）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、「13. お問い合わせの窓口」までお問い合わせください。ご請求者をご本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、ご本人の意向を確認したうえで、書面、CD-ROM等の外部記憶媒体の郵送または電子メールの送信等の方法で回答いたします。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。

#### 10. 個人データの安全管理措置の概要

当社は、取扱う個人データ（上記8. の個人番号および特定個人情報を含みます。）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、取扱規程等の整備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。安全管理措置の主な内容はこちらのとおりです。

- ①個人情報保護宣言の策定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」、「苦情・相談の窓口」等について本お客さま情報の取扱いに関する方針（プライバシーポリシー）で公表し、必要に応じて見直しています。
- ②個人データの取扱いに係る規程類の整備取得、利用、保存、提供、削除・廃棄等の段階ごとに、取扱方法、責任者・担当者およびその役割等について「お客さま情報管理規程」等の各種社内規定で定めています。
- 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およ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
  - ・従業者との個人データの非開示契約等の締結
  - ・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、教育および訓練
  - ・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
  - ・機器およ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
  - ・個人データの削除および機器、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および認証
  - ・個人データの管理区分の設定およびアクセス制御
  - ・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・毀損等防止策

- ・個人データを取り扱う情報システムの稼動状況の記録および分析
- ・個人データを取り扱う情報システムの監視および監査

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。

⑧外的環境の把握個人データを取り扱う国における個人情報の保護に関する制度を把握した上で安全管理措置を実施しています。

安全管理措置に関するご質問については、下記のお問い合わせ窓口までご連絡ください。

### 1 1. 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に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。

①法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと

②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

③作成の元となった個人情報の本人を識別するために他の情報と照合しないこと

(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。

### 1 2. 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に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。

①法令で定める基準に従って、適正な加工を施すこと

②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

③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

④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。

### 1 3. お問い合わせ窓口

当社は、個人情報（上記 8. の個人番号および特定個人情報を含みます。）および匿名加工情報の取扱いに関する苦情・相談に対し適切・迅速に対応いたします。当社の個人情報および匿名加工情報の取扱いや保有個人データに関するご照会・ご相談、安全管理措置等に関するご質問は、下記までお問い合わせください。

<お問い合わせ先>

株式会社ふれ愛 ドゥライフサービス

〈所在地〉 〒140-0004 東京都品川区南品川 5-3-10 ミヤテビル 4F

〈電話〉 03-3450-8164

〈受付時間〉 9:00～17:00（土日祝祭日・年末年始を除く）