

ETC利用照会サービスプライバシーポリシー

東日本高速道路株式会社
首都高速道路株式会社
中日本高速道路株式会社
西日本高速道路株式会社
阪神高速道路株式会社
本州四国連絡高速道路株式会社

ETC利用照会サービス利用規程第1条第2項に基づきETC利用照会サービスの提供に必要なシステムの運営を行う管理者（以下「管理者」といいます。）は、個人情報の重要性を認識し、その保護の徹底を図り、お客様からの信頼を得るために、個人情報保護に関する法令等を遵守するとともに、以下に掲げた事項を基本方針として、お客様の個人情報保護に万全を尽くしてまいります。

（1）管理のための措置

管理者は、管理者がそれぞれ定める個人情報保護規程にしたがって、情報の適切な取扱いに関する担当者教育の徹底、内部管理体制の構築、運用及びシステムの安全対策を実施することにより、お客様の情報を厳重に保護いたします。

（2）収集する情報の範囲

管理者は、ETC利用照会サービスをお客様に提供するために、ETC利用照会サービスのホームページ等で、メールアドレス、ETCカード番号、車載器管理番号、車両番号など、ETC利用照会サービスを提供するために必要最小限の個人情報を収集いたします。

（3）個人情報の利用及び提供

管理者が保有する個人情報は、次の利用目的以外には利用いたしません。

1. ETC利用照会サービスを提供するために利用する場合
2. ETC利用照会サービスの提供に付随する業務に利用する場合
3. お客様からのお問い合わせ等に対応する業務に利用する場合
4. 管理者の宣伝物・印刷物の送付等、営業案内のために利用する場合
5. 管理者のマーケティング活動・商品開発のために利用する場合
6. 管理者以外の宣伝物・印刷物の送付等を外部から受託して行うために利用する場合
7. 道路利用の状況を把握するために、個人を識別できない情報を作成する場合

管理者は、次の場合を除き、お客様の個人情報を開示・提供することはありません。

1. お客様の同意がある場合またはお客様本人に提供する場合

2. 法令により開示を求められた場合
3. 道路利用の状況を把握するために、個人を識別できない情報を作成する場合
4. (3)に掲げる利用目的の達成に関する所定のサービスを提供するためにお客様のETCカードを発行したクレジットカード会社若しくは管理者がETCパーソナルカードの管理運営を行うために設置した事務局又はETC利用照会サービスを提供する管理者以外の有料道路管理者に必要最低限の情報を提供する場合

(4) 個人情報の共同利用について

管理者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第27条第5項第3号に規定する第三者提供の制限の例外として、個人データを共同して利用することとし、共同して利用する項目等は次のとおりです。

1. 共同して利用する個人データの項目：メールアドレス、ETCカード番号、車載器管理番号、車両番号など、ETC利用照会サービスを提供するために必要最小限の個人情報
2. 共同して利用する者の範囲：東日本高速道路株式会社、首都高速道路株式会社、中日本高速道路株式会社、西日本高速道路株式会社、阪神高速道路株式会社及び本州四国連絡高速道路株式会社
3. 利用する者の利用目的
 - ・ ETC利用照会サービスを提供するために利用する場合
 - ・ ETC利用照会サービスの提供に付随する業務に利用する場合
 - ・ お客様からのお問い合わせ等に対応する業務に利用する場合
 - ・ 管理者の宣伝物・印刷物の送付等、営業案内のために利用する場合
 - ・ 管理者のマーケティング活動・商品開発のために利用する場合
 - ・ 管理者以外の宣伝物・印刷物の送付等を外部から受託して行うために利用する場合
 - ・ 道路利用の状況を把握するために、個人を識別できない情報を作成する場合
4. 当該個人データの管理について責任を有する者の名称及び住所並びにその代表者の氏名：各共同利用者が責任を有します。(13)に記載のWEBサイトからご確認ください。

(5) 個人情報の適正管理

管理者は、ETC利用照会サービスに関して、お客様により良いサービスを提供するために、個人情報を正確かつ最新のものに保つよう努力いたします。

管理者は、保有する個人情報が(3)に掲げる利用目的の達成に必要ななくなった場合は、速やかに消去または破棄いたします。

管理者は、個人情報の漏えい、滅失、き損の防止など個人情報の適切な管理を行います。

(6) 個人情報の処理に従事する者の責任

E T C利用照会サービスに関して、個人情報の処理を行う管理者、あるいは行った管理者は、職務上知り得た個人情報の内容をみだりに他人に提供すること及び、不当な目的に使用することはいたしません。

(7) 個人情報の処理に関する外部委託

管理者は、E T C利用照会サービスの実施に必要な事務を委託するために事務処理会社に個人情報を提供する場合、個人情報を適正に取り扱っていると認められる委託先を選定するものとし、委託契約等において、個人情報の管理、秘密保持、再提供の禁止等、お客様の個人情報保護について必要な事項を取り決めるとともに、適切な管理を実施させます。

(8) 個人情報の開示とその訂正

管理者は、お客様ご自身から個人情報の開示のお申出があったときは、E T C利用照会サービスの業務の遂行に著しい支障を及ぼす場合又は他の法令に違反することとなる場合を除き、遅滞なくこれをお客様に開示いたします。

管理者は、個人情報の開示を受けたお客様から、開示に係る個人情報ファイル等の訂正等のお申出があったときは、遅滞なく調査を行い、必要に応じて措置を講じた上でその結果を当該お客様に報告いたします。

(9) 個人情報の保護管理者

管理者は、個人情報を適正に管理するため、各々の定めるところにより個人情報保護管理者を置きます。

個人情報保護管理者は、個人情報を適正に管理するため、各処理等に従事する社員の事務の範囲及びその責任を明確にいたします。

(10) ご意見対応

管理者は、個人情報の利用、提供に関するご意見、その他個人情報の取扱いに関するお客様からのご意見に対して、適切かつ迅速な対応に努めます。

(11) 保有個人データ等の開示等の請求手続きについて

管理者は保有個人データの本人又はその代理人からの、次の内容の請求に対応します。

1. 開示等の請求の内容

- ・ 利用目的の通知
- ・ 開示
- ・ 内容の訂正、追加又は削除
- ・ 利用の停止、消去又は第三者への提供の停止

2. 開示等の請求先

管理者のいずれか一社（請求先は各高速道路会社により異なります。）

詳しくは（13）に記載の各高速道路会社のWEBサイトをご確認ください。

なお、保有個人データの開示等の請求は、請求先の高速道路会社の保有個人データに限らず、管理者全ての保有個人データを対象といたします。

（12）保有個人データ等の開示等の請求手続き以外のお問合せについて

お客様の個人情報に関する手続きのお問い合わせ（保有個人データに関する開示等の請求手続きを除きます。）については、ETC利用照会サービス事務局でお受けいたします。お客様との通話においては、通話内容の確認とサービス品質向上のため、録音させていただきます。

（13）個人情報取扱事業者の名称・住所・代表者の氏名及び苦情のお問い合わせ窓口

以下に記載の各高速道路会社のWEBサイトからご確認ください。

- ・東日本高速道路株式会社

https://www.e-nexco.co.jp/privacy_policy/details.html

- ・首都高速道路株式会社

<https://www.shutoko.co.jp/policy/customer/>

- ・中日本高速道路株式会社

https://www.c-nexco.co.jp/privacy_policy/02.html

- ・西日本高速道路株式会社

<https://www.w-nexco.co.jp/privacypolicy/privacypolicy.html>

- ・阪神高速道路株式会社

<https://www.hanshin-exp.co.jp/drivers/policy/riyomokuteki.html>

- ・本州四国連絡高速道路株式会社

https://www.jb-honshi.co.jp/customer_index/private/privacy.html

（14）インターネットのセキュリティについて

1. TLSについて

ETC利用照会サービスのホームページでは、お客様の個人情報を「TLS（Transport Layer Security）」により保護します。TLSに対応したブラウザを使用することで、お客様が入力されるETCカード番号、メールアドレスなどの個人情報を自動的に暗号化して送受信します。万が一、送信データを第三者が傍受した場合でも、内容が盗み取られたり改ざんされたりすることを防ぎます。（インターネットの性格上、管理者は、通信における情報の安全を完全に保証するものではありません。定期的なパスワードの変更や不正利用のおそれがある場合の管理者に対する速やか

な申出など、お客様の必要な措置についても十分ご注意ください。)

2. システムの保護

ETC利用照会サービスのインターネット提供システムは複数のチェック機構とファイアーウォールを備え、外部からの不正アクセスを防止しています。また、個人情報へのアクセス可能な者を限定しています。