

個人情報の取扱について

当社では、当社が提供するサービス分類に応じて、個人情報の取扱ルールを定めております。

ご利用いただいておりますサービス名称から、当社が定めるサービス分類をご確認いただき、対応する個人情報の取扱ルールを特定しご確認くださいませよう、お願いいたします。

サービス分類 (「個人情報の取扱について」に記載する サービス名称)	具体的なサービス名称
楽天モバイル電話サービス	・ 電話サービス
楽天でんわサービス	・ 楽天でんわサービス
楽天ブロードバンドサービス	・ 楽天ブロードバンドサービス ・ 楽天ブロードバンド付加サービス各種 ・ 楽天ひかり
SANNET サービス	・ SANNET インターネットサービス ・ SANNET LTE サービス ・ 楽天ひかり (タイプ S)

制定日 2019 年 07 月 01 日
最新改定日 2019 年 07 月 01 日

個人情報の取扱いについて

楽天モバイル株式会社
代表取締役社長 山田 善久

1. 個人情報及び特定個人情報の適切な管理について

楽天モバイル株式会社（以下、「当社」といいます。）は、お客さまの氏名、住所等の個人情報を、個人情報の保護に関する法律の規定及び通信の秘密に係る電気通信事業法第 4 条その他の関連規定を遵守し、プライバシーポリシーに従って取り扱うことといたします。

プライバシーポリシー <https://broadband.rakuten.co.jp/support/privacy.html>

2. 個人情報の利用目的

当社は、以下の利用目的の範囲内で個人情報を利用いたします。なお、個別に利用目的を通知・公表する場合には、その利用目的によるものとします。

個人情報の類型	
お客様の個人情報	
サービス分類	利用目的
・ 楽天モバイル電話サービス ・ SANNET サービス	<ul style="list-style-type: none">・ 本人性及び申込内容の確認、料金の請求、サービスの停止及び契約解除の通知等、当社のサービス提供にかかるご通知・ サービスの提供条件変更のお知らせ・ 当社のサービスの改善あるいは新たなサービスの開発に関すること<ul style="list-style-type: none">(ア) 当社の新たなサービス・製品等のお知らせ、販売推奨、販売促進のイベント等のお知らせ、景品等の送付を行うこと(イ) 当社サービスのご利用にあたりお客さまに有益な他社サービス・製品等のお知らせ、サービス・製品等の改善のため等のアンケート調査、販売推奨、販売促進のイベント等のお知らせ、景品等の送付を行うこと・ お客様がご覧になるコンテンツや広告を、お客様の性別、年齢、居住地、趣味・嗜好など個人の属性または購入履歴、ウェブサイトの閲覧履歴、IP アドレス等のアクセスログなどによりパーソナライズするため・ 当社に対するお問い合わせや苦情への対応・回答

<ul style="list-style-type: none"> ・ 楽天ブロードバンドサービス ・ 楽天でんわサービス 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当社サービスの役務の請求・通知・停止・解除・予約・入札・購入・プレゼントなどの応募・商品の配送・役務の提供・代金決済・お客様からのお問い合わせへの対応・業務委託先からお客様へのお問い合わせ・関連するアフターサービス・その他取引遂行にあたって必要な業務 ・ カスタマーセンターへのお問い合わせ内容の確認やオペレーターの品質の維持、向上、評価等、サービス向上のため、当社が定める業務の遂行上必要な範囲内における通話の録音及び利用 ・ 当社または業務取引先の広告宣伝及びマーケティング ・ お客様向け各種メールマガジンなどの情報提供 ・ サービスについての電子メール、郵便、電話などによる情報提供 ・ お客様がご覧になるコンテンツや広告を、お客様の性別、年齢、居住地、趣味・嗜好など個人の属性または購入履歴、ウェブサイトの閲覧履歴、IP アドレス等のアクセスログなどによりパーソナライズするため ・ お客様によるサービスの利用を分析し、新規サービスの開発や既存サービスの改善をするため ・ アンケート、キャンペーン、掲示板などの意見・情報の交換、日記等のサービスに関連して、お客様と連絡をとること ・ 楽天スーパーポイントの獲得・付与・使用に関する情報を、楽天スーパーポイント等のポイントプログラムの運営等のため
--	---

3. 個人情報の第三者提供

当社は、各サービスのご利用者の情報について、お申込みいただいたサービスを提供する目的において、以下の通り第三者へ提供することがあります。これ以外にお客様本人の許可なく第三者に提供することはありません。ただし、法令に基づく場合、人の生命、身体または財産の保護の必要がある場合、警察、裁判所等の公的機関への協力が必要である場合は、この限りではありません。

サービス分類	
全サービス共通	
提供先（第三者）	提供する情報等
楽天コミュニケーションズ株式会社	【提供される個人データ】 (1)お客様から提供される情報 氏名（フリガナを含む）、住所、電話番号（携帯電話・FAXを含む）、

電子メールアドレス、携帯メールアドレス、会社名・団体名、部署名・役職、勤務先所在地、その他連絡先に関する情報、ニックネーム、生年月日、性別、クレジットカード情報など、お客様から当社に提供される一切の情報

(2)サービスの利用に関連して取得される情報

お客様が当社の商品またはサービスの予約・入札・購入、プレゼント応募、その他の取引を申し込まれた場合の、お客様を識別できる情報と紐づいた状態での取引履歴に関する情報

(3)アクセスしたことを契機として機械的に取得される情報

お客様のコンピューターがインターネットに接続するときに使用される IP アドレス、携帯端末の機体識別に関する情報及びお客様が Cookie 等（ウェブビーコン、UID、その他の技術を含み、以下単に「Cookie 等」といいます。）を有効にしている場合、Cookie 等を通じた情報

当社は、情報通信端末及び Cookie 等から以下のような情報を取得しますが、当該情報は、お客様がお客様のアカウントでログインした場合にのみ、お客様の個人情報として保管されます。

- 端末 ID 等の情報通信端末の機体識別に関する情報
- 情報通信端末の OS 情報、インターネットへの接続に関する情報
- 位置情報
- リファラ
- IP アドレス
- 閲覧した URL 及び閲覧した日時に関するタイムスタンプ
- 上記以外のサーバログ情報
- 表示もしくは検索された商品またはサービス等に関する情報

【利用目的】

各種サービスの提供及び楽天コミュニケーションズ株式会社の運営するサービスの提供、広告宣伝、マーケティング、営業行為

※上記の他これらに付随する業務の履行

※個人データは、書面または電子媒体を用いて楽天コミュニケーションズ株式会社に提供します。

※当社から楽天コミュニケーションズ株式会社に提供された個人データにつきましては、楽天コミュニケーションズ株式会社の個人情報保護方針 (<https://comm.rakuten.co.jp/policy/privacyinfo.html>)が適用されます。

サービス分類	
楽天モバイル電話サービス	
提供先（第三者）	提供する情報等
マイラインセンター	<p>【提供される個人データ】</p> <p>お客様の申し込み電話番号、氏名、住所、申込者連絡先電話番号、電話番号契約者</p> <p>【利用目的】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「マイライン」、「マイラインプラス」の登録及び解約 <p>※個人データは、電子媒体を用いてマイラインセンターに提供します。</p> <p>※当社からマイラインセンターに提供された個人データにつきましては、マイラインセンターの個人情報保護方針 (http://www.myline.org/content8.html)が適用されます。</p>

サービス分類	
楽天でんわサービス	
提供先（第三者）	提供する情報等
楽天株式会社	<p>【提供される個人データ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様の登録情報 <ul style="list-style-type: none"> 氏名（フリガナを含む）、住所、電話番号（携帯電話・FAXを含む）、電子メールアドレス、携帯メールアドレス、その他連絡先に関する情報、ニックネーム、生年月日、性別、クレジットカード情報など、お客様から当社に提供される一切の情報、及び楽天スーパーポイントの獲得・付与・使用に関する情報 ・サービスの利用に関連して取得される情報 <ul style="list-style-type: none"> お客様が当社の商品またはサービスの予約・入札・購入、プレゼント応募、その他の取引を申し込まれた場合の、お客様を識別できる情報と紐づいた状態での取引履歴に関する情報、当社からのメールマガジンなどの購読に関する情報、及び電話や電子メールその他の手段により、アンケートキャンペーンに参加する、掲示板を利用する、またはサービスを評価するなどを行った場合の、その発言または記載内容に関する情報 ・アクセスしたことを契機として機械的に取得される情報 <ul style="list-style-type: none"> お客様のコンピューターがインターネットに接続するときに使用される IP アドレス、携帯端末の機体識別に関する情報、当社サービスとしてお客様が利用

するネットワークを介し、ウェブサイトへアクセスしたことを契機として取得された、お使いのブラウザの種類・バージョン、オペレーティングシステム、プラットフォームなどのほか、お客様の閲覧されたページ(URL)、閲覧した日時、表示または検索された商品などに関する情報、そのほか、クッキー(cookie)やウェブビーコン(webbeacon)の技術を使用して取得したアクセス情報や、当社サービスとしてお客様が利用するネットワークの運営会社の通信機器類で取得したアクセス情報、その他、自動的に収集・保管される情報

【利用目的】

- ・ 楽天株式会社の運営するサービスの提供、広告宣伝、マーケティング、営業行為、お問い合わせ対応
- ・ 楽天スーパーポイント等のポイントプログラムの運営
- ・ 上記の他これらに付随する業務の履行

※個人データは、書面または電子媒体を用いて楽天株式会社に提供します。

※当社から楽天株式会社に提供された個人データにつきましては、楽天株式会社が定める楽天グループの個人情報保護方針 (<https://privacy.rakuten.co.jp/>)が適用されます。

サービス分類

楽天ブロードバンドサービス

提供先（第三者）

提供する情報等

楽天株式会社

【提供される個人データ】

・お客様の登録情報

氏名（フリガナを含む）、住所、電話番号（携帯電話・FAXを含む）、電子メールアドレス、携帯メールアドレス、会社名・団体名、部署名・役職、勤務先所在地、その他連絡先に関する情報、ニックネーム、生年月日、性別、クレジットカード情報など、お客様から当社に提供される一切の情報、及び及び楽天スーパーポイントの獲得・付与・使用に関する情報

・サービスの利用に関連して取得される情報

お客様が当社の商品またはサービスの予約・入札・購入、プレゼント応募、その他の取引を申し込まれた場合の、お客様を識別できる情報と紐づいた状態での取引履歴に関する情報、当社からのメールマガジンなどの購読に関する情報、及び電話や電子メールその他の手段により、アンケートキャンペーンに

	<p>参加する、掲示板を利用する、またはサービスを評価するなどを行った場合の、その発言または記載内容に関する情報</p> <p>・アクセスしたことを契機として機械的に取得される情報</p> <p>お客様のコンピューターがインターネットに接続するときに使用される IP アドレス、携帯端末の機体識別に関する情報、当社サービスとしてお客様が利用するネットワークを介し、ウェブサイトへアクセスしたことを契機として取得された、お使いのブラウザの種類・バージョン、オペレーティングシステム、プラットフォームなどのほか、お客様の閲覧されたページ(URL)、閲覧した日時、表示または検索された商品などに関する情報、そのほか、クッキー(cookie)やウェブビーコン(webbeacon)の技術を使用して取得したアクセス情報や、当社サービスとしてお客様が利用するネットワークの運営会社の通信機器類で取得したアクセス情報、その他、自動的に収集・保管される情報</p> <p>【利用目的】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 楽天株式会社の運営するサービスの提供、広告宣伝、マーケティング、営業行為、お問い合わせ対応 ・ 楽天スーパーポイント等のポイントプログラムの運営 ・ 上記の他これらに付随する業務の履行 <p>※個人データは、書面または電子媒体を用いて楽天株式会社及び楽天モバイル株式会社に提供します。</p> <p>※当社から楽天株式会社または楽天モバイル株式会社に提供された個人データにつきましては、楽天株式会社及び楽天モバイル株式会社が定める楽天グループの個人情報保護方針(https://privacy.rakuten.co.jp/)が適用されます。</p>
<p>楽天 Edy 株式会社</p>	<p>【提供される個人データ】</p> <p>お客様の登録情報及び楽天スーパーポイントの獲得・付与・使用に関する情報、お客様が商品を購入された際の購入額情報及びその購入額のうち楽天スーパーポイントがいくら使用されたかのポイント使用額の情報</p> <p>【利用目的】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 楽天 Edy 株式会社の運営するサービスの提供、広告宣伝、マーケティング、営業行為、お問い合わせ対応 ・ 楽天スーパーポイント等のポイントプログラムの運営 ・ 上記の他これらに付随する業務の履行 <p>※個人データは、書面または電子媒体を用いて楽天 Edy 株式会社に提供し</p>

ます。

※当社から楽天 Edy 株式会社に提供された個人データにつきましては、楽天株式会社が定める楽天グループの個人情報保護方針 (<https://privacy.rakuten.co.jp/>)が適用されます。

4. 個人情報の取扱いの委託

当社では、業務の全部または一部を外部に委託する際に、委託先に個人情報の取扱いを委託する場合があります。この場合、当社が定める委託先選定基準に則り確実に安全対策等を実施している委託先のみを選定するとともに、委託先に対し適切に管理・監督を行います。

5. クレジットカード情報の取扱いについて

当社がクレジットカード情報を取得するサービスとその利用目的、ならびにクレジットカード情報の提供先は以下の通りです。

- ・ **クレジットカード情報の保存期間**

法令等の規定に基づき、当社サービスの利用契約解除後 7 年間です。

- ・ **利用目的**

提供するサービスの代金を決済するため

サービス分類	提供先（第三者）
・ 楽天モバイル電話サービス ・ 楽天でんわサービス	ネットムーブ株式会社
・ 楽天ブロードバンドサービス	GMO ペイメントゲートウェイ株式会社
・ SANNET サービス	株式会社 NTT データ (「CDS」及び「BlueGate」サービスを利用)

6. 個人情報の開示、訂正等

当社が保有する個人情報について開示、訂正等（訂正、追加、もしくは削除または利用の停止もしくは第三者への提供の停止をいいます。）のお申し出があった場合は、ご本人もしくはご本人の代理人からの請求であることを確認させていただいたうえで、すみやかに開示、訂正等を行います。

ただし、以下の事由により開示、訂正等を行わない場合があります。その場合は、開示、訂正等を行わない旨を通知いたします。

- (1) ご本人または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
- (2) 当社の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
- (3) 他の法令の規定により特別の手續が定められている場合

7. 個人情報の保有期間について

当社が保有する個人情報の保有期間は、個人情報の利用目的達成に必要な範囲内とし、その期間は法令等の規定に基づき、当社サービスの利用契約解除後7年間とします。なお、保有期間が終了した個人情報は、適切な方法により消去いたします。

8. 16歳未満のお客様へのお願い

16歳未満のお客様が個人情報を当社にご提供される場合は、保護者の方の同意のもとにご提供くださるようお願いいたします

9. 個人情報を提供されることの任意性について

お客さまの個人情報を当社に提供されるかは、お客さまの任意によるものです。ただし、ご希望されるサービスを提供する上で必要な個人情報を提供されない場合は、適切な状態でサービスを提供できないことがありますので、予めご了承ください。

10. 匿名加工情報の利用

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情報で、加工の元になった個人情報を復元できないようにした情報（以下、匿名加工情報と呼びます）を作成し、利用する場合があります。その場合は、利用目的を定めたくて、当社ホームページ等にて公表いたします。また、当社が作成した匿名加工情報を第三者に提供する場合は、提供する情報の項目及び提供方法を当社ホームページ等にて公表するとともに、第三者に匿名加工情報であることを通知したうえで提供いたします。

11. 行動履歴情報の利用

当社は、一定の利用目的の範囲内で行動履歴情報を取得し利用します。行動履歴情報とは、ウェブサイトの閲覧履歴等での購買履歴等、それを蓄積することによって利用者の興味・嗜好の分析に供することができる情報をいいます。

12. 個人情報に関する問合せ窓口

【当社お客さまの場合】

当社が保有する個人情報に関するお問い合わせ、または個人情報の開示、訂正等のお申し出については、下記の窓口までご連絡ください。

連絡先： 楽天グループ 電話サービス センター

受付電話番号： 0120-987-100

受付時間： 9:00～18:00（年中無休）

13. 通話の録音について

お客さまからのお問い合わせやお申し込み等に際して、内容を正確に把握するため通話を録音させていただく場合があります。

14. 本ウェブサイトの運営について

本ウェブサイトは、当社の情報を提供することを目的として運営しております。お客さまが本ウェブサイトをご利用になる場合、サービスのお申し込み、お問い合わせ、アンケート等、一部のページでお客さまの個人情報をお伺いする場合がございますが、あくまでお客さまが任意に選択可能なものとなっております。なお、サービスのお申し込みに関しては、当社がサービス提供に必要なお客さまの個人情報は必須となっております。

当サイトでは、クッキー（Cookies）を使用することがあります。お客さまの次回の来訪をより快適にさせていただくため、また、より良い情報提供を行うためのサイトの傾向分析のために使用するものです。お客さまのプライバシーを侵害するものではなく、またお使いのコンピューターへの悪影響はございません。

Cookie 等に関するより詳細な情報及び Cookie 等による情報取得のオプトアウトにつきましては、[楽天株式会社個人情報保護方針に付随する「楽天株式会社行動ターゲティング広告の説明とその無効化について」](#)をご覧ください。

当サイトのご利用は、お客様の責任において行われるものとします。当サイト及び当サイトにリンクが設定されている他のウェブサイトから取得された各種情報の利用によって生じた損害に関して、当社は原則として責任を負いません。

楽天モバイル株式会社
個人情報保護管理者：情報セキュリティ全社管理責任者

以上