

# トヨタカローラ兵庫は個人情報の保護活動に取り組んでいます

## お客様の個人情報の取扱いについて

### はじめに

トヨタカローラ兵庫株式会社（以下「トヨタカローラ兵庫」という）がお客様に商品・サービスをご提供するにあたり、お客様へのサービス・商品のクオリティの向上およびお客様のご便宜をはかるために、個人情報をご提供いただくことがあります。

トヨタカローラ兵庫は、お客様の個人情報保護の重要性を深く認識し、お客様の個人情報保護なくして、お客様との健全なコミュニケーションにもとづく、最適な商品・サービスの提供はありえないと考えています。そこでトヨタカローラ兵庫の個人情報保護に向けて全社的な取り組みの「個人情報保護方針」を定め、「個人情報の取扱いについて」とともにお客様のご理解をいただくためにここに公開いたします。

### 1. 個人情報とは

お客様の個人情報とは、お客様に関する情報であって、特定のお客様を識別できる情報をいいます。また、ほかの情報と合わせ特定のお客様を識別できる情報も個人情報といたします。店頭でお名前などをご記入いただいたアンケート、ご購入手続きの際に記入していただいた各種の書類などに記載された情報がこれにあたります。

### 2. 個人情報の取得について

トヨタカローラ兵庫では、お客様から個人情報を取得するときは、その利用目的等をパンフレットやホームページ上において明示します。また、直接お客様に個人情報をご記入いただく際には、その場においてあらためて、利用目的を明確にいたします。お客様にお知らせした利用目的の範囲を超えて個人情報を利用することはありません。

お客様は、お客様の自由な判断でこの同意を拒むことができますが、その場合はお客様がご希望されるサービスの提供を受けられない可能性があります。

### 3. 個人情報の利用目的について

- トヨタカローラ兵庫は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年 5 月 30 日法律第 57 号）（以下「法」という。）にもとづき、お客様の個人情報を、下記業務ならびに利用目的の達成に必要な範囲で利用いたします。
  - お客様とのお取引上の責任を果すこと。
  - 当社より
    - 定期点検、車検のご案内などを提供するため、郵便、電話、電子メールなどの方法によりお知らせすること。
    - 自動車、その他当社において取扱う商品・サービス等あるいは、各種イベント・キャンペーンなどの開催について、宣伝印刷物の送付、電子メールの送信などの方法により、お客様にご案内すること。
    - 商品開発等あるいは、お客様満足度向上策など検討のため、お客様にアンケート調査を実施すること。
  - 保険代理店として、下記保険会社から保険募集業務の委託を受けて、取得した個人情報を付帯・関連するサービスの提供等の業務の遂行に必要な範囲で利用すること。（各保険会社における利用目的は、それぞれの会社のホームページに記載されています）<取引保険会社名>

|                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| 東京海上日動火災保険株式会社     | 東京海上日動あんしん生命保式社    |
| あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 | 三井住友海上あいおい生命保険株式会社 |
| 三井住友海上火災保険株式会社     |                    |
  - JAF（日本自動車連盟）入会・継続取扱い窓口として、これらに付帯・関連するサービスの提供等の業務の遂行に必要な範囲で利用すること。（JAF における利用目的は、それぞれの会社のホームページに記載されています）
  - トヨタレンタリース兵庫㈱をはじめとするレンタカー各社の取次窓口として、これらに付帯・関連するサービスの提供等の業務の遂行に必要な範囲で利用すること。（レンタカー各社における利用目的は、それぞれの会社のホームページに記載されています）
  - 与信判断・与信管理。
  - ご質問・ご相談については、お問い合わせやご意見およびご相談などの対応のため利用すること。
  - 試乗・商談・点検予約については、ご提供の対応のため利用すること。※なお、(3)の保険情報については、開示対象にはなりません。

- お客様は、前項(2)②③のご案内・アンケート調査の実施の中止をご要望される場合は、当社にその旨お申し出いただくことができます。（「お客様相談窓口」へご連絡ください。）

- 採用応募者および従業員、退職者の情報については、採用業務および人事労務管理に関わる業務に利用すること。

### 4. 個人情報の委託について

トヨタカローラ兵庫では、上記3. の利用目的の範囲内でお客様の個人情報を外部へ業務委託することがあります。その場合は、個人情報保護体制が整備された委託先を選定するとともに、個人情報保護に関する契約を締結し、適切な管理・監督を行います。

### 5. 個人情報の提供について

- トヨタカローラ兵庫では、次に示す範囲においてお客様の個人情報を提供いたします。提供先および提供目的は、以下のとおりですが、社外への提供は必要最小限の範囲内で行うものとします。また、次の(1)～(5)の場合を除いて、お預かりしたお客様情報を第三者に提供することはありません。
  - お客様が同意されている場合。
  - 下表の内容を下表の提供先へ下表の利用目的で提供する場合。
  - 法令により必要と判断される場合。
  - お客様または公共の利益のために必要であると考えられる場合。
  - その他正当な理由のある場合。下表については、トヨタ自動車株式会社が国内において取扱うトヨタ車およびダイハツ車の場合に限定します。（中古車は除きます。）

|   | 提供内容                                                                                                                                | 提供先                                                                                               | 提供先の利用目的                                                                                                           |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 注文日、車名・塗色・型式等自動車に係わる情報及び、買主注文者及び登録名義人（使用者）の氏名・住所など、車両注文書等記載の個人情報（以下「車両注文書等記載の個人情報」という）および、将来、当社がサービス入庫等を通して把握する「車両注文書等記載の個人情報」の変更情報 | トヨタ自動車株式会社*トヨタ自動車株式会社*と情報提供契約を締結した者<br>*販売車がダイハツ車の場合はダイハツ工業株式会社を追加                                | お客様に、商品の企画・開発等あるいはお客様満足度向上策等の検討の参考にする目的で、お車を購入した動機などあるいは当社のお客様対応などについてアンケート調査を実施すること                               |
| 2 |                                                                                                                                     | 当社が損害保険代理店委託を受けている損害保険会社                                                                          | お客様に対しての、各損害保険の募集及び加入に関すること                                                                                        |
| 3 |                                                                                                                                     | トヨタ自動車株式会社*<br>*販売車がダイハツ車の場合はダイハツ工業株式会社を追加                                                        | お客様に、商品・サービス等についての情報を提供する等営業に関するご案内を行うこと                                                                           |
| 4 | 車両注文書等記載の個人情報                                                                                                                       | トヨタ自動車株式会社<br>東京海上日動火災保険株式会社<br>あいおいニッセイ同和損害保険株式会社<br>三井住友海上火災保険株式会社<br>トヨタファイナンス株式会社             | 中古車のロングラン保証制度について、お客様の保証を担保するために、保険に加入すること<br>保険契約者：トヨタ自動車株式会社<br>引受保険会社：あいおいニッセイ同和損害保険株式会社<br>取扱代理店：トヨタファイナンス株式会社 |
| 5 | 車両注文書等記載の個人情報及び販売車両・下取車両・当該注文と同時に行われた使用済車引取依頼車両の自動車検査証情報                                                                            | トヨタ自動車株式会社*<br>*販売車がダイハツ車の場合はダイハツ工業株式会社を追加                                                        | トヨタ自動車株式会社*として、販売先等を確認のうえ、お客様の事情に応じた有効な販売施策をトヨタ車両販売店に対し展開すること<br>*販売車がダイハツ車の場合はダイハツ工業株式会社を追加                       |
| 6 | 車両注文書等記載の個人情報及び自動車登録番号（将来、当社及び当社以外のトヨタ車両販売店がサービス入庫等を通して把握する「車両注文書等記載の個人情報及び自動車登録番号」の変更情報を含む）                                        | トヨタ自動車株式会社<br>*買主注文者及び登録名義人（使用者）が、今後サービス入庫等されるトヨタ車両販売店（含む当社）<br>*販売車がダイハツ車の場合はダイハツ工業株式会社傘下の販売店を追加 | お客様にリコール等市場処置案内を行うこと<br>提供先の保有するお客様情報を更新すること<br>お客様が、サービス入庫等される時、電話等にてご相談される時等に、迅速、的確な対応をすること                      |
| 7 | 氏名・住所・年齢・性別・電話番号・勤務先・車両登録番号・車台番号及び車両整備の内容、修理及びメンテナンス等に要した部品の品番・作業場所・作業内容・作業日及び作業日における距離計表示の走行距離等                                    | トヨタ自動車株式会社<br>*販売車がダイハツ車の場合はダイハツ工業株式会社傘下の販売店を追加                                                   | お客様からの申し出やご指摘等に対して、適切な対応をすること                                                                                      |
| 8 | 氏名・電話番号・車両登録番号及び車台番号等（トヨタカローラ兵庫休日・カローラ兵庫 24 時間安心サポートデスクで受け付けた自動車の故障及び事故に関する情報）                                                      | 一般社団法人日本自動車連盟                                                                                     | 当社の営業時間外で故障や事故でお困りのお客様に的確なアドバイスをを行い、お車の搬送先や損害保険会社への通知等を迅速に対応すること                                                   |

- お客様情報の提供手段、方法については口頭、書面または電子媒体にて提供しています。
- お客様は、前項(2)の第三者への提供の中止をご要望される場合は、当社にその旨お申し出いただくことができます。（「お客様相談窓口」へご連絡ください。）

### 6. 開示、訂正などの手続きについて

トヨタカローラ兵庫では、法にもとづきご本人からの保有個人データの開示、利用目的の通知、保有個人データの内容訂正など、利用停止などおよび第三者提供に停止（以下「開示等」という。）のご請求を受け付けいたします。開示等のご請求の具体的な手続きにつきましては、下記の相談窓口までお問い合わせください。

なお、当該ご請求のうち、開示のご請求および利用目的の通知のご請求につきましては、当社所定の手数料をご負担いただきますので、あらかじめご了承ください。

### 7. 個人情報の安全管理およびご質問、苦情について

トヨタカローラ兵庫は保有個人データの安全管理のために、トヨタ自動車株式会社のプライベートクラウドシステムを利用し、ログイン時に多要素認証(MFA)を導入しています。

お客様は、トヨタカローラ兵庫の個人情報の取扱いに対し質問や苦情、相談をお申し付けいただけます。トヨタカローラ兵庫がこれらを受付けた場合は、合理的な範囲で適切に対応いたします。そのために、お客様からの個人情報の照会・修正などのお申し付け、並びに問い合わせや苦情・相談に対する専用窓口を開設しています。

当社お客様相談窓口 ☎078-575-0001

制定 2005年 4月 1日  
改訂 2025年 4月 1日

トヨタカローラ兵庫株式会社

個人情報保護管理者 伏見 和政